



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

รายงานผลการประเมินสถานะ การเป็นระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของหน่วยงาน
ที่ดำเนินการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
เข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ตามเกณฑ์ที่
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน โดยใช้ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ตามเกณฑ์ที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติราชการในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนากิจการดำเนินงานของหน่วยงานและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการตามภารกิจของ กรม อันจะทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ดีต่อการพัฒนากรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หากมีข้อบกพร่องประการใด ต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

พฤศจิกายน 2568

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหารผลคะแนนรวม PMQA 4.0 ของหน่วยงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	4 - 11
การรายงานผลการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงานตามกรอบตัวชี้วัด	
1. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8	12 - 34
2. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11	35 - 57
3. กองสุกศีกษา	58 - 80
4. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	81 - 103
5. กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	104 - 125
6. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5	126 - 148
7. กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	149 - 171
8. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3	172 - 194
9. กองแบบแผน	195 - 217
10. ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ	218 - 241
11. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6	242 - 271
12. กองวิศวกรรมการแพทย์	272 - 286
13. สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	287 - 309
14. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	310 - 332
15. กองกฎหมาย	333 - 355
16. สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	356- 378
17. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9	379 - 401
18. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10	402 - 424
19. กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	425 - 447
20. กลุ่มตรวจสอบภายใน	448 - 470
21. กลุ่มแผนงาน	471 - 493
22. สำนักงานเลขานุการกรม	494 - 516
23. กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม	517 - 539
24. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7	540 - 562
25. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	563 - 584
26. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2	585 - 607
27. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12	608 - 630
28. กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	631 - 652
29. กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	653 - 675

บทสรุปผู้บริหาร

ผลคะแนนรวม PMQA 4.0 ของหน่วยงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ตามเกณฑ์ที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลคะแนน หมวด 1- 6 (300 คะแนน)	ผลคะแนน หมวด 7 (200 คะแนน)	รวม (500 คะแนน)	เป็นระบบ ราชการ	ระบบราชการ 2567
1	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8	294.15	166.40	460.55	3.68	2.88
2	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11	291.68	145.60	437.28	3.50	1.29
3	กองสุศึกษา	295.23	100.80	396.03	3.17	2.83
4	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	271.68	92.80	364.48	2.92	2.81
5	กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	297.50	65.60	363.10	2.90	2.62
6	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5	287.75	65.60	353.35	2.83	2.52
7	กองสถานพยาบาลและการ ประกอบโรคศิลปะ	294.58	54.40	348.98	2.79	2.74
8	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3	276.68	56.00	332.68	2.66	0.67
9	กองแบบแผน	268.75	60.80	329.55	2.64	2.25
10	ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ	157.50	168.00	325.50	2.60	1.66
11	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6	255.23	68.80	324.03	2.59	2.84
12	กองวิศวกรรมการแพทย์	255.85	67.20	323.05	2.58	2.65
13	สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรม การแพทย์ครบวงจร	206.28	112.00	318.28	2.55	1.91
14	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	266.05	46.40	312.45	2.50	2.41
15	กองกฎหมาย	219.60	80.00	299.60	2.40	1.94
16	สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	218.35	72.00	290.35	2.32	2.14
17	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9	208.95	65.60	274.55	2.20	1.82
18	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10	161.28	75.20	236.48	1.89	1.79
19	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	199.55	43.20	242.75	1.94	2.14
20	กลุ่มตรวจสอบภายใน	148.73	68.80	217.53	1.74	1.43
21	กลุ่มแผนงาน	191.88	14.40	206.28	1.65	1.38
22	สำนักงานเลขานุการกรม	145.03	56.00	201.03	1.61	1.46
23	กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม	164.78	22.40	187.18	1.50	1.45
24	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7	111.45	67.20	178.65	1.43	1.24
25	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	62.75	76.80	139.55	1.12	0.71
26	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2	69.80	64.00	133.80	1.07	1.06

ลำดับ	หน่วยงาน	ผลคะแนน หมวด 1- 6 (300 คะแนน)	ผลคะแนน หมวด 7 (200 คะแนน)	รวม (500 คะแนน)	เป็นระบบ ราชการ	ระบบราชการ 2567
27	ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12	60.83	60.80	121.63	0.97	0.85
28	กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	59.80	0.00	59.80	0.48	1.83
29	กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.49
คะแนนเฉลี่ยรวม		251.51	86.84	338.35	2.71	1.85 (38 หน่วยงาน)

บทสรุป

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดตัวชี้วัด “การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0” ซึ่งเป็นตัวชี้วัดบังคับตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของส่วนราชการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 กำหนดให้ส่วนราชการระดับกรมประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) โดยใช้ PMQA 4.0 เป็นเครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารหน่วยงานและความพยายามของหน่วยงานในการขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน โดยพิจารณาจากผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง ๗ หมวด ประกอบด้วย หมวด ๑ การนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด ๖ มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ

การพัฒนาองค์กรให้เป็นระบบราชการ 4.0 มีความสำคัญเปรียบเสมือนกลไกหนึ่งที่ทำให้ส่วนราชการได้วิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการวางแผนพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ มีการออกแบบการทำงานที่มุ่งเน้นการบูรณาการมีการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ขององค์กรกับเป้าหมาย และทิศทางการพัฒนาของประเทศ ซึ่งการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ได้แบ่งการพัฒนาออกเป็น 3 ระดับ คือ

- 1) ระดับพื้นฐาน (Basic) มีผลประเมินเท่ากับ 300 – 399 คะแนน
- 2) ระดับก้าวหน้า (Advance) มีผลประเมินเท่ากับ 400 - 469 คะแนน
- 3) ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) มีผลประเมินเท่ากับ 470 - 500 คะแนน

กรมฯ ได้นำ PMQA 4.0 มาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยกำหนดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรทั่วทั้งองค์กรภายใต้ตัวชี้วัด “ร้อยละของหน่วยงานผ่านเกณฑ์การประเมิน PMQA 4.0 ร้อยละ 60” ซึ่งได้มีการถ้อยระดับค่าเป้าหมายตัวชี้วัดดังกล่าวลงสู่ระดับหน่วยงาน กำหนดเป็นกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คือ ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ได้ตามเกณฑ์ที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนด เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้เป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 หน่วยงานจะต้องดำเนินการ ดังนี้

1) จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร (Organization Profile: OP) 13 ข้อ แบบย่อ จำนวน 3 แผ่น

2) ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามเกณฑ์ข้อคำถามหมวด 1 – 6 หมวดละ 4 หัวข้อย่อย โดยใน 1 หัวข้อย่อยมี 5 ระดับ ซึ่งเป็นประเมินการพัฒนาองค์กรในภาพรวม ที่ต้องแสดงให้เห็นถึงการเปิดกว้างเชื่อมโยง ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย หรือ Innovation และ Digitalization ตั้งแต่ในระดับพื้นฐาน ระดับ 1 - ระดับที่ 5 ระดับพัฒนาจนเกิดผล ของสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินตนเองเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานย้อนหลัง 1 ปี จนถึงปัจจุบัน ณ วันที่รายงานข้อมูลผ่านระบบโดยมีหลักเกณฑ์ของการให้คะแนนหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด หมวดละ 500 คะแนน ประกอบด้วย

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการกำหนดทิศทางหรือนำองค์กรของผู้บริหาร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการใช้ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและการเข้าถึง มีการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะได้

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีผลการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา และการใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร มีระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นมืออาชีพ สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ มีกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (End-to-end Process Design) มีการลดต้นทุนและใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

ทั้งนี้หน่วยงานต้องประเมินตนเองให้ครบทุกหัวข้อย่อยในแต่ละระดับทั้ง 5 ระดับ โดยต้องประเมินไล่ระดับมาตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง 5 ประเมินสถานะของหน่วยงานตามความเป็นจริง ให้ทุกข้อคำถาม แต่อาจจะไม่ครบทุกประเด็นของข้อย่อยนั้น โดยในการประเมินจะใช้แนวทางการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่

1) แนวทาง (Approach-A) หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล ซึ่งแนวทางนั้นต้องสามารถนำไปใช้ซ้ำได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

2) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment-D) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทาง ไปปฏิบัติในทุกส่วนราชการที่ควรนำไปใช้

3) การเรียนรู้ (Learning-L) หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยการแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการภายในส่วนราชการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

4) การบูรณาการ (Integration-I) หมายถึง ความสอดคล้องทั้งการใช้แนวทาง ตัวชี้วัด สารสนเทศ การวิเคราะห์ ระบบการปรับปรุงที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์กร และช่วยเสริมกระบวนการทั่วทั้งองค์กร มีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรและประเทศ

เกณฑ์การประเมินตนเอง (Self –Assessment) หมวดกระบวนการ (หมวด 1 – หมวด 6)		
ระดับ 1	A	เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบแต่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ <u>น้อยมาก</u>
	D	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคใน <u>ขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่</u>
ระดับ 2	A	เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ <u>เป็นส่วนใหญ่</u>
	D	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่า <u>บางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น</u>
	L	เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ
ระดับ 3	A	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุม <u>เกือบครบถ้วน</u> ทุกประเด็นต่างๆ
	D	มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>เป็นอย่างดี</u> ถึงแม้ว่า <u>อาจแตกต่างกันในบางพื้นที่</u> หรือบางหน่วยงาน
	L	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ <u>เริ่มใช้ผลการเรียนรู้</u> ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ
	I	<u>เริ่มมีความสอดคล้อง</u> ไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์การตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
ระดับ 4	A	มีแนวทางอย่างเป็นระบบครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม <u>แต่ยังไม่ปรากฏประสิทธิภาพอย่างชัดเจน</u>
	D	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>เป็นอย่างดีไม่มีความแตกต่าง</u> ที่สำคัญ
	L	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ <u>มีการเรียนรู้</u> ในระดับองค์กร และ <u>การแบ่งปันความรู้</u> ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น
	I	มีแนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับความต้องการขององค์การ ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ มีแนวทางในการดำเนินการมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร และประเทศ
ระดับ 5	A	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมี <u>ประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์</u> ครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม
	D	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>อย่างสมบูรณ์</u> โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ
	L	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการ <u>วิเคราะห์</u> และการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการ <u>สร้างนวัตกรรม</u>
	I	มีแนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับหน่วยงานภายในจนเกิดประสิทธิผลและมีนวัตกรรม ตรงกับความต้องการขององค์การ <u>เป็นอย่างดี</u> สนับสนุนการเกิดผลสู่ประชาชนและภาคส่วนต่างๆ

3) หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ แสดงผลลัพธ์การขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์การประเมิน PMQA 4.0 ในรูปแบบตัวชี้วัด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ต้องตอบสนองยุทธศาสตร์กรม กระทรวง และยุทธศาสตร์ชาติ พร้อมทั้งมีผลกระทบทั้งทางด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ สังคม และประเทศ ในการสร้างรายได้ และเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้แก่ประเทศ กำหนดให้แสดงผลลัพธ์ 3 ปีย้อนหลัง คือ ตั้งแต่ปี 2565 - 2567 เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลลัพธ์จากการดำเนินการตามเกณฑ์ทั้ง 6 หมวดข้างต้น อย่างน้อยจำนวน 12 ตัวชี้วัดขึ้นไป และการนำเสนอตัวชี้วัด และผลการดำเนินการของตัวชี้วัดหมวด 7 (ผลลัพธ์การดำเนินการ) ใน 6 มิติ ได้แก่

มิติที่ 7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

- ตัววัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ*
- ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์

- ตัววัดผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

มิติที่ 7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

- ตัววัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก*
- ตัววัดด้านนวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ
- ตัววัดด้านการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

มิติที่ 7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

- ตัววัดด้านจำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)
- ตัววัดด้านการเรียนรู้และผลการพัฒนา*
- ตัววัดด้านความผูกพันของบุคลากร

มิติที่ 7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการการเป็นต้นแบบ

- จำนวน Best practice*
- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง
- ผลการประเมินองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ

มิติที่ 7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และ

สภาพแวดล้อม

- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสังคม
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข
- ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

มิติที่ 7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการ

กระบวนการ

- การลดต้นทุนในภาพรวม
- จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ
- ประสิทธิภาพของกระบวนการ*

ทั้งนี้ หน่วยงานจะต้องนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการของตัวชี้วัดทั้ง 6 มิติ เป็นข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี โดยในการประเมิน จะพิจารณาจาก 4 ประเด็น ได้แก่

- 1) ตัวชี้วัดดังกล่าวต้องเป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจนสอดคล้องตามที่กำหนดในแต่ละมิติ
- 2) ความครบถ้วนของตัววัดในมิติต่าง ๆ ในแต่ละหัวข้อให้นำเสนอตัวชี้วัดมา 2 ตัว โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ และต้องนำเสนอตัวชี้วัดในกลุ่มที่แนะนำ (ตัววัดที่มีเครื่องหมายดอกจัน*) มาอย่างน้อย 1 ตัว โดยในแต่ละกลุ่ม ตัววัดอาจมีตัวชี้วัดได้มากกว่า 1 ตัว แต่ไม่เกิน 3 ตัว และตัวชี้วัดห้ามซ้ำกันในแต่ละมิติ
- 3) ตัวชี้วัดต้องมีความท้าทายโดยพิจารณาจากการตั้งค่าเป้าหมายที่สูงกว่าผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
- 4) ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด

โดยหลักเกณฑ์การให้คะแนนตัวชี้วัด ดังนี้

1. ตัวชี้วัดใหม่ที่มีผลลัพธ์เพียง 1 - 2 ปี	ผลลัพธ์สูงกว่าค่าเป้าหมาย	200	คะแนน
2. ตัวชี้วัดที่มีผลลัพธ์ครบทั้ง 3 ปี	ผลลัพธ์เท่ากับค่าเป้าหมาย	300	คะแนน
3. ตัวชี้วัดที่มีผลลัพธ์ครบทั้ง 3 ปี	ผลลัพธ์สูงกว่าค่าเป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จ > 100	400	คะแนน
4. ตัวชี้วัดที่มีผลลัพธ์ครบทั้ง 3 ปี	ผลลัพธ์สูงกว่าค่าเป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จ > 110	500	คะแนน

5. ตัวชี้วัดที่มีผลลัพธ์ 3 ปี **ไม่คงที่และค่าเป้าหมายต่ำกว่าผลลัพธ์ทุกปี** แต่ผลลัพธ์สูงกว่าค่าเป้าหมาย 300 คะแนน

ทั้งนี้ในส่วนตัวชี้วัดที่ไม่ใส่ค่าเป้าหมาย / มีผลลัพธ์ไม่ครบทั้ง 3 ปี โดยเฉพาะไม่ใส่ผลลัพธ์ในปีล่าสุด หรือเว้นว่างในปีที่ 2 / มีผลลัพธ์ครบทั้ง 3 ปี แต่ผลลัพธ์ต่ำกว่าค่าเป้าหมายและผลลัพธ์ปีก่อน และตัวชี้วัดที่มีแค่ชื่อตัวชี้วัดและไม่มีผลการดำเนินการ คิดคะแนนได้ 0 คะแนน

จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลการพัฒนาระบบราชการและข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานสำหรับประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) กรมมีการกำหนดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์สำคัญด้านการพัฒนาองค์กร คือ ร้อยละของหน่วยงานผ่านเกณฑ์การประเมิน PMQA 4.0 ค่าเป้าหมาย คือ ร้อยละ 60 โดยมีผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของหน่วยงานทั้งสิ้น 29 หน่วยงาน ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์ระดับก้าวหน้า (Advance) **คะแนนตั้งแต่ 400 คะแนนขึ้นไป** คิดเป็นร้อยละ 6.90 จำนวน 2 หน่วยงาน คือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8, ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11

2. หน่วยงานที่มีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์ระดับพื้นฐาน (Basic) **คะแนนตั้งแต่ 300 คะแนนขึ้นไป** คิดเป็นร้อยละ 41.38 จำนวน 12 หน่วยงาน แบ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลาง 8 หน่วยงาน คือ กองสุกศึกษา กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กองแบบแผน ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ กองวิศวกรรมการแพทย์ และสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร และหน่วยงานส่วนภูมิภาค 4 หน่วยงาน คือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6 และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

3. หน่วยงานที่มีผลการดำเนินการผ่านเกณฑ์ระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) **คะแนนตั้งแต่ 200 คะแนนขึ้นไป** คิดเป็นร้อยละ 27.59 จำนวน 8 หน่วยงาน แบ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลาง 6 หน่วยงาน คือ กองกฎหมาย สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มแผนงาน และสำนักงานเลขานุการกรม และหน่วยงานส่วนภูมิภาค 2 หน่วยงาน คือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9 และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

4. หน่วยงานที่มีผลการดำเนินการไม่ผ่านเกณฑ์ระดับพื้นฐาน (FL) **คะแนนต่ำกว่า 200 คะแนน** คิดเป็นร้อยละ 24.14 จำนวน 7 หน่วยงาน แบ่งออกเป็น หน่วยงานส่วนกลาง 3 หน่วยงาน คือ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ และกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และหน่วยงานส่วนภูมิภาค 4 หน่วยงาน คือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2 ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12

ทั้งนี้ จากการศึกษาข้อมูลเชิงลึก พบว่า ประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของหน่วยงาน สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คือ

1. หลักเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) และแนวทางการประเมินตนเองในการเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 มีประเด็นรายละเอียดข้อคำถามในการประเมินฯ ค่อนข้างที่เข้าใจยาก ซับซ้อน และอาจไม่เหมาะสมกับการนำมาใช้ประเมินในระดับหน่วยงาน

2. การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงานระดับหน่วยงานยังไม่สามารถแสดงถึงผลการดำเนินการที่สำคัญขององค์กร (Performance Indicators) ได้ครบทุกมิติตามเกณฑ์ PMQA 4.0 และไม่บรรลุยุทธศาสตร์กรมและยุทธศาสตร์ประเทศได้ครบทุกประเด็น

3. การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการของหน่วยงานยังขาดความต่อเนื่อง โดยตัวชี้วัดส่วนใหญ่เป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณมากกว่าตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ไม่สามารถสะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการได้อย่างที่ชัดเจน และมีการวัดผลลัพธ์เพียง 1 ปี

4. ตัวชี้วัดเป็นการดำเนินการและวัดผลเพื่อตอบโจทย์ตัวชี้วัดตามพระราชบัญญัติรายจ่ายงบประมาณ กำหนดค่าเป้าหมายที่ไม่มีความท้าทาย (กำหนดค่าเป้าหมายคงที่เท่ากันทุกปี) ทำให้ขาดความท้าทายและความก้าวหน้าของผลการดำเนินการ ส่งผลให้ผลลัพธ์การดำเนินการของหน่วยงานและกรมฯ ไม่สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์กรมและยุทธศาสตร์ชาติได้ตามที่เกณฑ์กำหนด

5. การประเมินผลตามตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการหมวด 7 พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีผลคะแนนโดยรวมน้อยกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม และต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เนื่องจากมีหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาใหม่หลายหน่วยงาน ทำให้ไม่มีฐานข้อมูลผลลัพธ์ตัวชี้วัด 3 ปีย้อนหลัง และมีตัวชี้วัดใหม่จำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มหรือค่าคะแนนที่จะนำมาเปรียบเทียบกันในแต่ละปีได้

6. การวัดผลตัวชี้วัดการดำเนินงานนั้น ตัวชี้วัดที่ดีควรวัดผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดอย่างน้อย 3 ปี และกำหนดค่าเป้าหมายในปีถัดไปให้ท้าทาย และควรตั้งค่าเป้าหมายไม่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา เพื่อให้เห็นทิศทางความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน และไม่ควรถูกกำหนดค่าเป้าหมายต่ำกว่าผลลัพธ์ในปีที่ผ่านมา

7. บุคลากรที่รับผิดชอบงานพัฒนาองค์กรของหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายตัวบุคลากรบ่อยครั้ง และส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดประสบการณ์ในการจัดทำตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการองค์กรและการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ตั้งแต่การกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เกณฑ์การประเมินผลการวัดผล และการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ที่ไม่ชัดเจนและไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่เกณฑ์กำหนดไว้

โดยรวมพบว่า หมวด 5 ด้านบุคลากร มีผลลัพธ์การประเมินคะแนนน้อยที่สุด เนื่องจาก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ไม่มีตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพความปลอดภัย สวัสดิภาพและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรในแต่ละกลุ่ม ตัวชี้วัดด้านการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันบุคลากรที่ส่งผลทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ นั้น

ทั้งนี้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จะดำเนินการพัฒนาและยกระดับระบบราชการของหน่วยงานในสังกัด กรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้เป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) โดยการพัฒนาแนวทางการประเมินสมรรถนะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรผ่านการจัดการความรู้ (KM) แบบห้องเรียนออนไลน์ ผ่าน Google Class Room เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงการเรียนรู้และการฝึกอบรมได้ทุกที่ทุกเวลา โดยการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ด้านการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ผ่านการจัดการความรู้แบบห้องเรียนแบบออนไลน์ (Google Class Room)

2. ประชุมเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) เพื่อพัฒนาและยกระดับระบบราชการของหน่วยงาน ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้เป็นระบบราชการ 4.0

3. กำหนดเป็นตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. 2568 เป็นตัวชี้วัด Potential Base ด้านการพัฒนาองค์กร การประเมินสถานะของหน่วยงานตามเกณฑ์ PMQA 4.0 จะมุ่งเน้นไปที่การจัดทำแผนพัฒนาองค์กร หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร โดยเน้นการสร้างความสุข และความพึง

พอใจให้แก่บุคลากรในการทำงาน สร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบุคลากรและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

4. เปิดคลินิกให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) และแนวทางการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 แก่หน่วยงานทั้งแบบออนไลน์และออนไลน์ผ่านกลุ่ม Line: ตัวชี้วัด PMQA 4.0

**การรายงานผลการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงานตามกรอบตัวชี้วัด
จำแนกตามหน่วยงาน โดยเรียงลำดับตามคะแนน ดังนี้**

1. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	483.25	289.95
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	487.50	292.50
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	487.50	292.50
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	500.00	300.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	483.25	289.95
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	500.00	300.00
คะแนนเฉลี่ย	490.25	294.15
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	416	166.40 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		460.55
เป็นระบบราชการ		3.68

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 85	-	85	87.74	100.00	200
ร้อยละชุมชนมีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่เหมาะสมกับประชาชน	ร้อยละ 87	-	100	100	-	0

2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละประชาชนวัยเด็กวัยทำงานมี ศักยภาพในการจัดการสุขภาพตนเอง	ร้อยละ 60	89.55	94.31	96.35	148.23	500	
ร้อยละแกนนำสุขภาพมีศักยภาพในการ จัดการสุขภาพตนเองและชุมชน	ร้อยละ 65	72	71	76.60	117.85	500	
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของสถานพยาบาลประเภทที่รับ ผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาลเอกชน) กลุ่มเป้าหมายได้รับการตรวจมาตรฐานให้ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	80	80	100	125.00	500	
ร้อยละของบุคลากรในการมีส่วนร่วมใน การร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ 80	100	100	100	125.00	500	
					รวม	440	คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน							
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธและความร่วมมือ							
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ 80	83.85	82	86.51	100.00	300	
ร้อยละความพึงพอใจและความรวดเร็ว ในการให้บริการของผู้รับบริการในกรณี เข้ามารับบริการภายในหน่วยงาน	ร้อยละ 80	80.23	100	95.55	100.00	300	
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละการรับ - ส่งหนังสือผ่านระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300	
ร้อยละการยื่นคำขอชำระค่าธรรมเนียม รายปีของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	ร้อยละของผู้ยื่น ชำระค่าบริการไม่ น้อยกว่า 3 ราย	-	3	10	-	0	
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน							
ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน							

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของข้อร้องเรียนและการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของสถานพยาบาลภาครัฐ เอกชนและสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพที่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	จำนวนเรื่องที่แก้ไขแล้วเสร็จไม่น้อยกว่า 1 ราย	2	2	2	100.00	300
ร้อยละการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300
รวม						300 คะแนน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย						
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนานวัตกรรมที่นำมาใช้ในหน่วยงาน	จำนวน 1 นวัตกรรม	1	1	2	-	0
ร้อยละในกาส่งเสริมบุคลากรในการเข้าร่วมอบรมพัฒนานวัตกรรมในการปฏิบัติงาน	บุคลากรเข้าร่วมอบรมการพัฒนา นวัตกรรมไม่น้อยกว่า 1 ราย/ปี	1	1	3	-	0
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนมีศักยภาพเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300
ร้อยละของการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะกระบวนกึ่ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมไม่น้อยกว่า 15 ราย/ปี	20	26	33	100.00	300
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุขตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	83	85	96	120.00	500
ร้อยละจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน และร่วมเป็นคณะกรรมการต่างๆ ของหน่วยงาน	ร้อยละ 80	85	90	100	125.00	500

					รวม	320	คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน							
1. จำนวน Best Practice*							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนการพัฒนาการจัดวางระบบควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์ กระทรวงการคลัง	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300	
ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนหน่วยงานให้เป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300	
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
รางวัลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) / รางวัลอื่นๆ ที่ได้รับในระดับกรม	ไม่น้อยกว่า 1 รางวัล/ปี	1	1	2	200.00	500	
รางวัลนวัตกรรมไทยพรีเมียม (Nuad Thai Premium Awards)	ไม่น้อยกว่า 3 รางวัล/ปี	5	8	13	433.00	500	
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ได้รับรางวัลหน่วยงานที่มีผลการเบิกจ่ายและค่าใช้จ่ายงบรายจ่ายประจำปีรายจ่ายงบลงทุน และรายจ่ายรวมหน่วยงานในระดับจังหวัดอุดรธานี	จำนวน 1 รางวัล	1	1	1	100.00	300	
					รวม	380	คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม							
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ							
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
เส้นทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	7 เส้นทาง	7	7	7	100.00	300	
ร้อยละของการอนุญาตการขึ้นทะเบียนการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทนวดเพื่อสุขภาพ ที่มีผลการผ่านมาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	0	

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของนวัตกรรมที่มี หน่วยงานสร้างใหม่และนำไปใช้ประโยชน์	1 นวัตกรรม	1	1	1	-	0
นวัตกรรมที่ได้รับการนำไปใช้ในพื้นที่จริง หรือหน่วยบริการในพื้นที่	1 นวัตกรรม	1	1	1	100.00	300
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้าน การเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกรม สนับสนุนบริการสุขภาพผ่านการประเมิน ITA " การดำเนินงานด้านการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานของหน่วยงาน"ภาครัฐ (Integrity & Transparency. Assessment: ITA)	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300
ร้อยละของชุดข้อมูล/แบบฟอร์มที่ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์สนับสนุน บริการสุขภาพที่ 8	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300
					รวม	300 คะแนน
					รวมทั้งหมด	2080 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 8

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วถึง	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		√	0.33		
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	√	0.50	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก	√	0.50	
คะแนน				5.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√	0.50	

		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	√	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		√	0.33		
ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์		√	0.33		
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		√	0.33		
เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		√	0.33		
คะแนน				4.33	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	√	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	√	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	√	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	√	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	

สั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	√	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	√	0.25	

		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	✓	0.25	
			คะแนน	5.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	✓	0.50	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
			คะแนน	5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่าง ของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ ภายนอกองค์การ/เครือข่าย เป็นต้น	✓	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่าน	✓	1.00	

		เครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม			
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.33	
	คะแนน			5.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	

	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	✓	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.50	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00	
คะแนน				4.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	✓	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	✓	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	✓	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	✓	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	✓	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	✓	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	✓	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	✓	0.50	

ที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิผล และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น	√	0.50	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	

ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก		มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		- รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์			
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		√	0.33		
เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		√	0.33		
คะแนน				5.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	√	0.50	

คะแนน				5.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	0.50	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทางานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	

	การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน	✓	0.50	
	- ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ			
คะแนน			5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการ ด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้าง แรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของ ตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				4.33	

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ</u> <u>ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ</u>	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง</u>	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที</u>	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	

	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	√	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ	√	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		√	0.50		
คะแนน				5.00	
5.4 ระบบการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรู้รอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	✓	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	✓	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	✓	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	✓	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว	✓	0.25	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันท่วงที่	✓	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในขนาดของส่วนราชการ	✓	0.25	
คะแนน				5.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	

ดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	√	0.33	
คะแนน				5.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	

		การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
	5	มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ	√	0.33	
คะแนน				5.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	√	0.33	
คะแนน				5.00	

2. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	450.00	270.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	475.00	285.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	500.00	300.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	500.00	300.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	500.00	300.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	491.75	295.05
คะแนนเฉลี่ย	486.13	291.68
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	364	145.60 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		437.28
เป็นระบบราชการ		3.50

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรุปลงเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ

1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละแกนนำสุขภาพมีศักยภาพในการจัดการสุขภาพตนเองและชุมชน	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	114.28	500
ร้อยละของชุมชนมีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่เหมาะสมกับประชาชน	ร้อยละ 87	ร้อยละ 21.75	ร้อยละ 72.98	ร้อยละ 100	114.98	500
ร้อยละของสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพกลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	125.00	500

2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนเรือนจำที่ผ่านการพัฒนาระบบ บริการสาธารณสุขสำหรับผู้ต้องขังใน เรือนจำ (โครงการราชทัณฑ์ปันสุขฯ)	เรือนจำ จำนวน 15 แห่ง	15 แห่ง	15 แห่ง	15 แห่ง	-	0
จำนวนสถานประกอบการด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับมาตรฐานตามที่ กำหนด/จำนวนเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	70 แห่ง/ จังหวัดละ 1 เส้นทาง	70 แห่ง/ 7 เส้นทาง	194 แห่ง/ 12 แห่ง	139 แห่ง/ 12 เส้นทาง	198.00	500
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความก้าวหน้าการขับเคลื่อน พระราชบัญญัติ อาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน (อสม.)	ร้อยละ 70	ร้อยละ 50	ร้อยละ 60	ร้อยละ 80	114.28	500
					รวม	500 คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริหารส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก* ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85	ร้อยละ 88.63	ร้อยละ 87.57	103.02	400
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิด ประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	3 นวัตกรรม	3 นวัตกรรม	3 นวัตกรรม	3 นวัตกรรม	100.00	300
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของข้อร้องเรียนและการไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมายของสถานพยาบาลภาครัฐ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300

เอกชนและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด						
					รวม	200
					คะแนน	
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย						
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนเทคโนโลยีดิจิทัล (Application / เทคโนโลยีสารสนเทศ) ที่ได้รับการสร้างและพัฒนาโดยบุคลากร โดยได้มีการนำมาใช้งานภายในและภายนอกองค์กร	3 นวัตกรรม	3 นวัตกรรม	3 นวัตกรรม	3 นวัตกรรม	100.00	300
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพตามแผนการพัฒนาบุคลากร	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80		300
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาหน่วยงาน สู่การเป็นองค์กรแห่งความสุขตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 91	113.75	500
					รวม	220
					คะแนน	
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนการเป็นต้นแบบของหน่วยงาน	2 เรื่อง	2 เรื่อง	2 เรื่อง	2 เรื่อง	100.00	300
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

จำนวนรางวัลระดับกรม/ส่วนราชการ	2 รางวัล	2 รางวัล	2 รางวัล	2 รางวัล	100.00	300

3. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่างๆ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม 120 คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของกิจการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงที่ยื่นขออนุมัติ ที่ได้รับการอนุมัติ/อนุญาตดำเนินการ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100 (10 แห่ง)	ร้อยละ 100 (4 แห่ง)	ร้อยละ 100 (2 แห่ง)	100.00	300
ร้อยละของสถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 85	ร้อยละ 100 (356 แห่ง)	ร้อยละ 100 (608 แห่ง)	ร้อยละ 96 (1,057 แห่ง)		300

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนชุมชนที่มีศักยภาพในการจัดการสุขภาพที่ดี	305 แห่ง	57 แห่ง	202 แห่ง	305 แห่ง	100.00	300

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของประชาชนคนไทย มีหมอประจำตัว 3 คน	ร้อยละ 80	ร้อยละ 86.73	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	117.64	500
ร้อยละของโรงพยาบาลที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาตามมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านเครื่องมือแพทย์	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
ร้อยละของโรงพยาบาลที่ได้รับการตรวจสอบวิศวกรรมสุขภาพและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300

4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละโรงพยาบาลที่ได้รับการตรวจสอบ กิจกรรมความปลอดภัยและวิศวกรรมสื่อสาร	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100		300
					รวม	460 คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม						
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการให้บริการ ด้านวิชาการผ่านระบบออนไลน์	ร้อยละ 60	ร้อยละ 60	ร้อยละ 60	ร้อยละ 60	100.00	300
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวน Application ที่นำมาใช้ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย 3 โปรแกรม	3 โปรแกรม	4 โปรแกรม	5 โปรแกรม	166.00	500
ร้อยละของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้	ค่าเฉลี่ย 3 โปรแกรม	ร้อยละ 40	ร้อยละ 50	ร้อยละ 60	-	0
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนา ในรูปแบบ Digitized	ร้อยละ 70	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 70	100.00	300
ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร บริการเพื่อสุขภาพผ่านระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลได้รับอนุมัติรายชื่อผู้ผ่านการอบรมฯ	ร้อยละ 100	(เริ่มดำเนินการปี 2567)		ร้อยละ 100 (1,048 ราย)	100.00	200
ร้อยละของกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่มี ภาวะพึ่งพิงที่ได้รับอนุมัติ/อนุญาตดำเนิน กิจการผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100 (10 แห่ง)	ร้อยละ 100 (4 แห่ง)	ร้อยละ 100 (2 แห่ง)	100.00	300
					รวม	320 คะแนน
					รวมทั้งหมด	1820 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	✓	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	✓	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	✓	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	✓	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	✓	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	✓	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	✓	0.33	
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก		0.00	
คะแนน				4.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น มีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	√	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
	คะแนน				4.00
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	√	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปีเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์	✓	0.33	

		ขององค์การ			
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				4.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	✓	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	✓	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	✓	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	✓	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	✓	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	✓	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	✓	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	✓	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	✓	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	✓	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	✓	0.25	
คะแนน				5.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
	5	มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	✓	0.50	
		มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.33	

				คะแนน	5.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50		
				คะแนน	5.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น	√	0.50	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก	√	0.33	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33	
คะแนน				5.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	✓	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	✓	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	✓	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	✓	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	✓	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	✓	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	✓	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	✓	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	✓	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนเต็มรูปแบบ มี	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	✓	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	✓	0.50	

ประสิทธิภาพ และใช้งานได้		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชีตความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	

		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน	√	0.33	
คะแนน				5.00	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	

				คะแนน	5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	✓	0.25		
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	✓	0.25		
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	✓	0.25		
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	✓	0.25		
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	✓	1.00		
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	✓	0.50		
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	✓	0.50		
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	✓	0.33		
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	✓	0.33		
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร	✓	0.33		
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	✓	0.50		
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	✓	0.50		
				คะแนน	5.00	
5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทัน	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ชัดเจน	✓	1.00		
	2	จัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	✓	1.00		

เทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรู้ และควมมีจริยธรรม	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	

		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	✓	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	✓	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว	✓	0.25	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง	✓	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ	✓	0.25	
คะแนน				5.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	✓	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	✓	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	✓	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	✓	0.33	

		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	√	0.33	
คะแนน				5.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัด ของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				4.67	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้ง	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	

องค์กรและผลกระทบต่อ ยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการงาน เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการงานสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	√	0.33	
คะแนน				5.00	

3. กองสุศึกษา

หมวด	ผลการประเมิน (500 เต็ม)	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	475.00	285.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	500.00	300.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	500.00	300.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	500.00	300.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	500.00	300.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	477.25	286.35
คะแนนเฉลี่ย	492.04	295.23
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	252	100.80 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		396.03
เป็นระบบราชการ		3.17

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : กองสุศึกษา

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรุกลู่เป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) มาอย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ

1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. จำนวนองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านสุศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพที่ได้รับการพัฒนา	5 เรื่อง	5	6	5	100.00	300
2. ระดับความสำเร็จของการจัดการระบบเฝ้าระวังและเตือนภัยพฤติกรรม	ระดับ 5	5	5	5	-	0
3. จำนวน รพสต. ที่มีการพัฒนาคุณภาพงานสุศึกษา และประเมินผ่านระบบ	4,000 แห่ง	1,033 แห่ง	2,401 แห่ง	4,108 แห่ง	102.70	400

4. จำนวนการผลิตและเผยแพร่สื่อเสริมสร้างความตระหนักในการจัดการสุขภาพผ่านช่องทางออนไลน์ (วีดิทัศน์ ถอดบทเรียนต้นแบบชุมชนจัดการสุขภาพ)	2 เรื่อง	2 เรื่อง	2 เรื่อง	2 เรื่อง	100.00	300
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ * ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละเครือข่ายมีศักยภาพในการจัดการสุขภาพ	ร้อยละ 70	-	-	60.09	-	0
2. ร้อยละของพัฒนาศักยภาพเครือข่ายระดับเขตผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	100	100	100	125.00	500
3. จำนวนชุมชนมีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่เหมาะสมให้กับประชาชน	4,000 ตำบล	878 ตำบล	1,377 ตำบล	4,260 ตำบล	106.50	400
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	380 คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน						
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก* ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ 85	ร้อยละ 82.40	ร้อยละ 84.57	ร้อยละ 85.11	100.12	400
2. จำนวน รพ.สต.ที่ได้รับบริการพัฒนาศักยภาพผ่านระบบ E-Learning	1,500	-	273	729	-	0
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. จำนวนนวัตกรรมที่มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน	2 นวัตกรรม	2 นวัตกรรม	2 นวัตกรรม	2 นวัตกรรม	100.00	300
2. ร้อยละการติดตามประเมินผลการพัฒนาชุมชนผ่านโปรแกรม Health Gate	ร้อยละ 80	ร้อยละ 75	ร้อยละ 77	ร้อยละ 83	103.75	400
3. จำนวน รพ.สต.ได้รับการพัฒนาศักยภาพผ่านระบบ E-Learning	1,500 คน	-	273 คน	729 คน	-	0

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
4. เครือข่ายความร่วมมือ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ระดับความสำเร็จของการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายในการดำเนินงานจัดการสุขภาพ	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
รวม						220
คะแนน						
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย						
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับการพัฒนาโดยบุคลากร กองสุศึกษา	1 นวัตกรรม	1 นวัตกรรม	1 นวัตกรรม	1 นวัตกรรม	100.00	300
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามแผนพัฒนาบุคลากร	90	80	82	87	-	0
2. ร้อยละของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามสายงาน	100	70	80	80	-	0
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของการมีส่วนร่วมของบุคลากรตามแผนพัฒนาองค์กร	90	85	87	88		0
รวม						60
คะแนน						
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. จำนวนต้นแบบตำบลจัดการสุขภาพ	12	-	-	12	-	0
2. จำนวนต้นแบบหมู่บ้านปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ	12	12	12	12		300
3. จำนวนต้นแบบโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพยั่งยืน แห่งชาติ	12	12	12	12		300
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลด้านจริยธรรม การป้องกันการ ทุจริตและความโปร่งใส	2	1	1	1	-	0
3. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่างๆ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลที่ได้รับการรับรองจาก หน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ	1	1	1	1		300
					รวม	180
						คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาการด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมี พฤติกรรมที่พึงประสงค์	60 (ระดับดีขึ้น ไป)	80.46 (ระดับ)	84.34 (ระดับ)	50.20 (ระดับดี)	-	0

		พอใช้ขึ้นไป)	พอใช้ขึ้นไป)	ขึ้นไป)		
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	0
						คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของการลดการใช้กระดาษ	5	56.17	32.2	60.63	100.00	300
2. ร้อยละของการลดการใช้หมึกพิมพ์	5	40.40	50.20	45.50	-	0
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. จำนวนกระบวนการส่งเสริมพัฒนาเครือข่ายสุศึกษา	1 กระบวนการ	1	1	1	100.00	300
2. การปรับปรุงกระบวนการโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล E-Learning หลักสูตรสุศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพระดับจังหวัดและอำเภอ	1 กระบวนการ	1	1	1	100.00	300
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. จำนวนสารสนเทศที่พัฒนาและถ่ายทอดให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1		300
2. ร้อยละความพึงพอใจของการใช้ระบบการบริการข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์	85	82.4	84.29	85.25	100.29	400
3. จำนวนการเข้าถึงสื่อสุขภาพผ่านช่องทางออนไลน์ของกองสุศึกษา	100,000	10,715	89,560	121,970	121.97	500
					รวม	420
						คะแนน
					รวมทั้งหมด	1260
						คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กองสุศึกษา

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	✓	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	✓	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้ง	✓	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	✓	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	✓	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	✓	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	✓	0.33	
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	√	0.50	
ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์การภายนอก		√	0.50		
คะแนน				4.50	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	√	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย	√	0.33	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	√	0.33	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
	คะแนน				5.00
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	✓	0.50	
คะแนน			4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	✓	0.33	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	✓	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	✓	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	✓	0.25	
คะแนน				5.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
	5	มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	✓	0.50	
		มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต	√	0.33	

		- นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
คะแนน				5.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	

		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น	√	0.50	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดหาสารสนเทศในเชิงลึก	√	0.33	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33	
คะแนน				5.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	

	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	✓	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	✓	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	✓	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	✓	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	✓	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	✓	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	✓	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	✓	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	✓	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	✓	1.00	

ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	0.50	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดหาระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	

	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน	√	0.33	
คะแนน				5.00	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	

		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	√	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ	√	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทัน	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	

เทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	√	0.33	

		วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว	√	0.25	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วรอบตัว และทันทั่วถึง	√	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ	√	0.25	
คะแนน				5.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	√	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	√	0.33	
คะแนน				5.00	

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				4.67	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	

		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33
	มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		√	0.33	
	นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล			0.00	
	คะแนน				4.42

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
3. ร้อยละความสำเร็จในการประเมินและขับเคลื่อนหน่วยงานในการประเมินระบบราชการ 4.0 ของกรม	90	85	90	95	105.50	400	
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
4. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบกระบวนการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ตาม พ.ร.บ. อำนาจการความสะดวกฯ	95	85	90	100	105.50	400	
รวม						320	คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน							
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ							
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
5. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	85	82.92	85.92	88.84	104.50	400	
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
6. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	90	80	85	95	105.50	400	
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน							
ตัวชี้วัดของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
รวม						160	คะแนน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย							
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง							
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)							
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน							

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
7. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ	95	85	90	95	100.00	300	
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*							
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
8. ร้อยละบุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนฯ	95	85	90	95	100.00	300	
3. ความผูกพันของบุคลากร							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
9. ร้อยละของบุคลากร (ข้าราชการ) ที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	95	90	90	100	105.26	400	
					รวม	200	คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน							
1. จำนวน Best Practice*							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
10. หน่วยงานต้นแบบการจัดวางระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง	1	1	1	1	100.00	300	
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
					รวม	60	คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม						
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
11. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบการให้บริการผ่านระบบ Biz Portal ร่วมกับหน่วยงานภายนอก	90	80	85	95	105.50	400
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
12. ร้อยละความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การตามเกณฑ์ PMQA 4.0	95	80	90	95	100.00	300
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม						140 คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม						
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
13. ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริการให้บริการของหน่วยงาน	90	80	85	95	105.50	400

2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
14. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย 77.5	75	80	90	116.00	500
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
15 ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย 75	70	80	85	113.00	500
รวม						280 คะแนน
รวมทั้งหมด						1160 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	✓	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	✓	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	✓	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	✓	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	✓	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	✓	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	✓	0.33	
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	√	0.50	
ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก		√	0.50		
คะแนน				5.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น มีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	✓	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	✓	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	✓	0.33	
	คะแนน			4.00	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	✓	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	✓	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหามิในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	✓	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	✓	0.50	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน			4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	✓	0.33	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				4.50	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	✓	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	✓	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
คะแนน				4.75	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
		มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
		2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50
	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้		✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	✓	0.50	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.33	

				คะแนน	5.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	✓	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	✓	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	✓	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	✓	0.50		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.50		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	✓	0.50		
				คะแนน	5.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	✓	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	✓	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	✓	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	✓	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	✓	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	✓	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	✓	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	✓	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	✓	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความ พร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	✓	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	✓	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	✓	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทำสารสนเทศในเชิงลึก	✓	0.33	
	เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	✓	0.33		
คะแนน				5.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	✓	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	✓	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.50	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				4.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มี	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	1.00	

ประสิทธิภาพ และใช้งานได้		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	

		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				4.67	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>		0.00	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	

		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				4.25	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้ง		0.00	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ		0.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน		0.00	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทาง การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				0.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทัน	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	

เทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	✓	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	✓	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	✓	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	✓	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผลดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	√	0.33	

	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	√	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว	√	0.25	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง	√	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				4.75	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	√	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	√	0.33	
คะแนน				5.00	

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				4.67	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	

	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
	คะแนน			4.08	

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์นวัตกรรมและการจัดการความรู้ด้านสุขศึกษาและสุขภาพภาคประชาชน	80	-	-	100		200
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ระบบสุขภาพภาคประชาชนสู่การปฏิบัติ	80	100	100	100	125.00	500
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิงรุก (อสม.เชิงรุก)	50	-	-	88.16	100.00	200
รวม						220 คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริหารส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก* ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ	80	82.8	91.34	98.71	123.38	500
ร้อยละความพึงพอใจในการจัดงานเขตสุขภาพวันอาสาสมัครสาธารณสุขแห่งชาติ 20 มีนาคม	80	83.23	87.49	90.80	113.50	500
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม						200 คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย							
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง							
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)							
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*							
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด	100	100	100	100	100.00	300	
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุขตามเกณฑ์ที่กำหนด	97	100	100	100	103.09	400	
3. ความผูกพันของบุคลากร							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละผลประเมินความสุขของบุคลากร (Happinometer) ของเจ้าหน้าที่กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	97	-	-	65.72	-	0	
					รวม	140	คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน							
1. จำนวน Best Practice*							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	2565			2566	2567	
		2565	2566	2567	2565		
ร้อยละการขับเคลื่อนการบริการสุขภาพปฐมภูมิขั้นพื้นฐาน (PHC Service Delivery Package) ของ อสม. ในชุมชน	80	-	-	100	100.00	200	
ร้อยละความสำเร็จการรวบรวมนวัตกรรมการดำเนินงานของ อสม. ดีเด่นระดับชาติ 12 สาขา	80	100	100	100	125.00	500	

2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	140
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม						
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้าน เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละผลการเบิกจ่ายงบประมาณกอง สนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	100	99.86	98.51	99.74	-	0
ร้อยละผลการเบิกจ่ายงบประมาณค่า ป่วยการ อสม.	100	99.87	99.2	97.38	-	0
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม						0 คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม						
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละ อสม. มีศักยภาพในการจัดการปฐมภูมิขั้นพื้นฐานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและรายงานผลผ่านแอปพลิเคชัน Smart อสม.	65	-	-	99.78	100.00	200
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของหน่วยงานที่ดำเนินการ รับ - ส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามเกณฑ์ที่กำหนด	80	-	80.40	98.49	100.00	200
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จการพัฒนาพัฒนาเว็บไซต์ https://www.thaiphc-innovation.com (เพื่อรวบรวมผลงานนวัตกรรมและองค์ความรู้ด้านสุขภาพภาคประชาชน)	80	-	-	100		200
ร้อยละของตำบลมีการแจ้งตำแหน่งพิกัดข้อมูลกลุ่มเปราะบาง ผ่านแอปพลิเคชันพื้นที่ โดย อสม.	100	-	-	96.87	-	0
รวม						120 คะแนน
รวมทั้งหมด						820 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์กรที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	√	0.33	
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก		√	0.50		
คะแนน				4.50	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	√	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย	√	0.33	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	√	0.33	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
	คะแนน				5.00
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	√	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	✓	0.50	
คะแนน			5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	✓	0.33	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	✓	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	✓	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	✓	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	✓	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	✓	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	✓	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	✓	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	✓	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	✓	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	✓	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	✓	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	✓	0.25	
คะแนน				5.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	✓	0.50	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
	คะแนน				5.00

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.33	

				คะแนน	5.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50		
				คะแนน	5.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ	
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มา กำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับ ยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายใน และภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50		
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50		
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50		
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50		
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50		
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50		
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50		
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50		
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33		
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศในเชิงลึก	√	0.33		
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33		
				คะแนน	5.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และ ตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และ เชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00		
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	√	1.00		
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50		
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50		

	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอกและนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	0.50	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	

		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน			
		- ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	✓	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	✓	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	✓	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ	✓	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	✓	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	✓	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	✓	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	✓	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	✓	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	✓	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	✓	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน	✓	0.33	
คะแนน				5.00	

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ</u> ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ</u>	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง</u>	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที</u>	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	

	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	√	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร	√	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		√	0.50		
คะแนน				5.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ	
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	✓	1.00		
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	✓	0.50		
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50		
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50		
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50		
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	✓	0.33		
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	✓	0.33		
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	✓	0.33		
		5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	✓	0.25	
	สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		✓	0.25		
	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง		✓	0.25		
	ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		✓	0.25		
				คะแนน	5.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33		
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33		
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33		
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33		

ดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	√	0.33	
คะแนน				5.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	

		การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
	5	มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ	√	0.33	
คะแนน				5.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	√	0.33	
คะแนน				5.00	

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับมาตรฐานการท่องเที่ยว	ร้อยละ 20	-	42.86	53.33	100.00	200
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการให้บริการยื่นขออนุญาตงานบริการสถานพยาบาลในพื้นที่เขตสุขภาพผ่านระบบ Biz Portal (ปี 2566 - 2567)	ระดับ 5	-	5.00	5.00		
					รวม	40
						คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน						
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ 80	86.69	85.63	86.37	100.00	300
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการรายงานผลการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์และวิศวกรรมความปลอดภัยในโรงพยาบาลผ่านเว็บไซต์	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	100.00	300
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

ร้อยละความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ 90	100	100	100	111.00	500	
					รวม	220	คะแนน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย							
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง							
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)							
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*							
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพเพิ่มขึ้น	80	100	100	100	125.00	500	
3. ความผูกพันของบุคลากร							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุขตามเกณฑ์ที่กำหนด (ปี 2567)	80	-	-	98.00	100.00	200	
					รวม	140	คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน							
1. จำนวน Best Practice*							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ระดับความสำเร็จการดำเนินงานบูรณาการเครือข่ายเขตสุขภาพที่ 5	5.00	-	5.00	5.00	-	0	
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด							

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
รางวัลการเป็นองค์กร คุณธรรมต้นแบบ	1 รางวัล	-	1 รางวัล	1 รางวัล	-	0
3. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม					0	คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม						
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
อัตราการเพิ่มขึ้นของกิจการ การดูแลผู้สูงอายุและผู้มี ภาวะพึ่งพิงในเขตสุขภาพที่ 5	เพิ่มขึ้น ร้อย ละ 5	ลดลง ร้อยละ 31.25	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 15.38	ลดลง ร้อยละ 75.38	-	0
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละชุมชนมีการ ดำเนินการจัดการสุขภาพที่ เหมาะสมให้กับประชาชน	ร้อยละ 87	100	100	100	114.94	500
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละสถานพยาบาล ภาครัฐได้รับการตรวจสอบ วิศวกรรมความปลอดภัย ตามมาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 80	79.54	96.00	92.15	115.18	500

					รวม	200	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
1. การลดต้นทุนในภาพรวม							
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของการใช้กระดาษลดลง (เปรียบเทียบกับปี 2565)	ร้อยละ 5/ปี	61.53	10.00	5.00	100.00	300	
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ							
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ 85 (65 - 66 วัดระดับ)	5.00	5.00	95.47	112.31	500	
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*							
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
จำนวนชุดของข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยต่อสาธารณะ (ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน) ตามเกณฑ์ OIT กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	43 ข้อ	43	43	43	100.300	300	
					รวม	220	คะแนน
					รวมทั้งหมด	820	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	√	0.33	
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	√	0.50	
ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมาและองค์การภายนอก			0.00		
คะแนน				4.50	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	✓	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	✓	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	✓	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย	✓	0.33	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	✓	0.33	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
	คะแนน			4.67	
	1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	✓	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	✓	0.50	
		กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
		รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
		มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	✓	0.50	
		ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	✓	0.50	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	✓	0.50	
คะแนน			5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	✓	0.33	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	

	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	√	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	√	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	√	0.25	
คะแนน				5.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	√	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	√	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	√	0.50	

	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	✓	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	✓	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	✓	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.33	
คะแนน				5.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00	
คะแนน				4.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00	

- หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	

		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น	√	0.50	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		- รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์			
	5	มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
		จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การ จัดหาสารสนเทศในเชิงลึก	√	0.33	

		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33	
คะแนน				4.50	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอกและนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	√	0.50	

		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				4.50	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	1.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้าง	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นต้องตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	✓	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	✓	0.50	

แรงจูงใจ		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
		4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25
	สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการที่ดี		√	0.25	
	ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		√	0.25	
	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง		√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน			0.00		
คะแนน				4.67	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		√	0.25		

	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				4.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	√	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร	√	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางของการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	√	0.50	
คะแนน				5.00	

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้ความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการ ควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการ	√	0.33	

		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	✓	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	✓	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันท่วงที่	✓	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ	✓	0.25	
คะแนน				4.75	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	✓	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	✓	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	✓	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	✓	0.33	
สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		✓	0.33		
	สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00		
คะแนน				4.67	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถใน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและ สนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	✓	1.00	

การแข่งขัน	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				4.67	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	

		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				4.67	

7. กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	470.75	282.45
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	500.00	300.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	475.00	285.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	500.00	300.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	500.00	300.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	500.00	300.00
คะแนนเฉลี่ย	490.96	294.58
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	136	54.40 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		348.98
เป็นระบบราชการ		2.79

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรูปร่างเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละค่าขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะได้รับการดำเนินการตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
2. ร้อยละของสถานพยาบาลที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์กลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด	ร้อยละ 80	-	ร้อยละ 93	ร้อยละ 80	-	0

2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
3. ร้อยละของสถานพยาบาล กลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์ มาตรฐานตามที่กำหนด	ร้อยละ 85 (1,642 แห่ง)	ร้อยละ 92 (594/645 แห่ง) เป้าหมายร้อยละ 80	ร้อยละ 92.33 (1,516/1,642 แห่ง) เป้าหมายร้อยละ 80	ร้อยละ 91.11 (1,496 แห่ง/ 1,642 แห่ง)	107.18	400	
4. ร้อยละความเชื่อมั่นของ ประชาชนต่อการให้บริการ สุขภาพในสถานพยาบาลเอกชน ที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด	ร้อยละ 75	ร้อยละ 84.05 6,974 คน (ร้อยละ 70)	ร้อยละ 87.27 5,102 8น (ร้อยละ 70)	ร้อยละ 88.20 5,121 คน (ร้อยละ 75)	117.60	500	
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
5. ร้อยละการดำเนินการตาม กระบวนการบริหารจัดการ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้านเชิงรุก (อสม.เชิงรุก)	50	-	-	88.16		200	
					รวม	140	คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน							
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ							
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
6. ร้อยละความพึงพอใจและ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85.39	ร้อยละ 85.05	ร้อยละ 86.68	100.00	300	
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
7. ระดับความสำเร็จของการ พัฒนาระบบบริการต่ออายุ ใบอนุญาตการประกอบโรค ศิลปะ	1 ระบบ	-	-	1 ระบบ	100.00	200	
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน							
ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน							

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
8. ร้อยละเรื่องร้องเรียนของกอง สถานพยาบาลและการประกอบ โรคศิลปะได้รับการจัดการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100 (32 เรื่อง)	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100 (34 เรื่อง)	100.00	300
					รวม	160 คะแนน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย						
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรใน การทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
9. กิจกรรมจัดการความรู้ หรือ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านระบบบริการ สุขภาพ	1 เรื่อง	1 เรื่อง	1 เรื่อง	1 เรื่อง "สุขภาพองค์ รวมดีด้วย Medical Wellness"	100.00	300
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
10. จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาด้าน วิชาการ หรือทักษะที่เหมาะสม	100 คน	-	100 คน	162 คน	100.00	200
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
11. ร้อยละความสำเร็จของการ พัฒนาหน่วยงานสู่การเป็น องค์กรแห่งความสุขตามเกณฑ์ที่ กำหนด	ร้อยละ 80	-	-	ร้อยละ 92	100.00	200
					รวม	140 คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

12. ระดับความสำเร็จการขยายผลการให้บริการยื่นขออนุญาตงานบริการสถานพยาบาลในพื้นที่เขตสุขภาพ ผ่านระบบ Biz Portal	12 จังหวัด	-	3 จังหวัด (นำร่อง)	12 จังหวัด	100.00	200

2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
13. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม (รางวัลองค์กรคุณธรรมต้นแบบ/รางวัลหน่วยงานโปร่งใสใฝ่คุณธรรม)	1 ผลงาน	-	-	2 ผลงาน	100.00	200

3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม **80** คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
14. ระดับความสำเร็จของพัฒนาการดำเนินงานตามนโยบาย "เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่ :UCEP"	ระดับ 5	-	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
15. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการใช้สมเหตุสมผลในสถานพยาบาลเอกชน (RDU)	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 3	ระดับ 3	-	0

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	0 คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
16. การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ (e-service) : การอนุญาตการประกอบโรคศิลปะ	Fully Digital ใน 9 สาขา	Fully Digital ใน 7 สาขา	Fully Digital ใน 7 สาขา	Fully Digital ใน 9 สาขา	100.00	300
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
17. ร้อยละความสำเร็จของการเชื่อมโยงข้อมูล	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	125.00	500
					รวม	160 คะแนน
					รวมทั้งหมด	680 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	✓	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	✓	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	✓	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	✓	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	✓	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	✓	0.33	
ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		✓	0.33		
คะแนน				5.00	
1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้าง ความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50	

	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก	√	0.50	
	คะแนน				4.50
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	√	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	

		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
คะแนน				4.33	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	√	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	√	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	√	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	√	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	

สั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.25	

		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	√	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	√	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	√	0.25	
คะแนน				5.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	√	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	√	0.50	
	5	มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	√	0.50	
คะแนน				1.00	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	

ระดับ		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.33	
คะแนน				4.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	

	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	

		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น	√	0.50	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
		5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33
	วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		√	0.33	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33	
คะแนน				5.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	

	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	1.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	

	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	

		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน	√	0.33	
คะแนน				5.00	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงาน	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	

ที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	√	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ	√	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระดับดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	

	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	√	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	√	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว	√	0.25	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง	√	0.25	

		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ	√	0.25	
คะแนน				5.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	√	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	√	0.33	
คะแนน				5.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	

	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
		มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
	4	เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
		การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
	5	มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ	√	0.33	
คะแนน				5.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	

	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	√	0.33	
คะแนน				5.00	

8. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	412.50	247.50
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	443.75	266.25
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	454.25	272.55
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	500.00	300.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	500.00	300.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	456.25	273.75
คะแนนเฉลี่ย	461.13	276.68
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	140	56.00 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		332.68
เป็นระบบราชการ		2.66

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรุดูเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละตำบลเป้าหมายผ่านเกณฑ์ตำบลจัดการคุณภาพชีวิต	ร้อยละ 75	-	ร้อยละ 75	ร้อยละ 90.91	-	0
ร้อยละของสถานพยาบาลภาครัฐกลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 8.77	ร้อยละ 60.34	ร้อยละ 100	125.00	500
ร้อยละความสำเร็จของการจัดการความรู้สุขภาพภาคประชาชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
ร้อยละชุมชนที่มีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่เหมาะสมให้กับประชาชน	ร้อยละ 78	-	-	ร้อยละ 90.91	-	0

2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนพื้นที่ต้นแบบการจัดการสุขภาพชุมชน ดีเด่น ระดับเขต	3	2	3	3	100.00	300
จำนวนองค์กร อสม. ที่ได้รับการพัฒนาสู่การ เป็นองค์กร อสม. สร้างสุขภาพ	18	18	18	18	100.00	300
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานพยาบาลกลุ่มเสี่ยงได้รับการ เฝ้าระวังตามกฎหมาย (ร้อยละ 70)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
ร้อยละของสถานพยาบาลภาคเอกชน ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด (ร้อยละ 90)	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	-	0
ร้อยละของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพผ่าน เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90.00	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	-	0
รวม					340	คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริหารส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก* ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 4.6	-	0
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการ ให้บริการยื่นขออนุญาตงานบริการ สถานพยาบาลในพื้นที่เขตสุขภาพผ่านระบบ Biz Portal	ระดับ 5	-	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
ระดับความสำเร็จของการพัฒนา Smart อสม.	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

ร้อยละข้อร้องเรียน และการไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายของสถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับการ แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 98	-	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	-	0
รวม						0 คะแนน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย						
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรใน การทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนนวัตกรรมที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น โดย บุคลากรภายใน	1	1	1	1	100.00	300
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการ บริหารจัดการองค์กรได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน PMQA 4.0	ระดับ 5	-	ระดับ 4.40	ระดับ 5	-	0
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรได้รับการ พัฒนาตามแผนมีศักยภาพเพิ่มขึ้น	ระดับ 5	ระดับ 5	-	ระดับ 5	-	0
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนงาน องค์กรสร้างสุข	100	100	100	100	100.00	300
รวม						120 คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลบุคคลต้นแบบ/องค์กรต้นแบบใน ระดับกรมหรือกระทรวง	1	1	1	1	100.00	300

2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่างๆ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	60 คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้าน เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานประกอบการ ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้มาตรฐาน ตามที่กำหนด	ร้อยละ 20	-	-	ร้อยละ 123 (12 แห่ง)	100.00	200
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ประชาชนได้รับการบริการที่ได้มาตรฐานจาก สถานพยาบาลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และเชื่อมั่นในบริการสุขภาพ	ร้อยละ 75	-	-	ร้อยละ 94.55	100.00	200
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

					รวม	80	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
1. การลดต้นทุนในภาพรวม							
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากกิจกรรมสร้างขวัญให้กำลังใจคัดเลือก อสม.ดีเด่นระดับเขต/ภาคผ่านระบบออนไลน์	20	45	45	50	250.00	500	
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ							
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban) กรม สบส.	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0	
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*							
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ระดับความสำเร็จของการจัดวางระบบการควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง	ระดับ 5	-	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0	
					รวม	100	คะแนน
					รวมทั้งหมด	700	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 3

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		0.00	
คะแนน				4.67	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.33	
		มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก เช่น พัฒนากระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใส	√	0.33	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.33	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก		0.00	
คะแนน				4.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	

		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	✓	0.50	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	✓	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	✓	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	✓	0.33	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	✓	0.33	
	คะแนน			3.83	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	✓	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	✓	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	✓	0.50	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน			4.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	✓	0.33	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				4.50	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				4.50	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33		
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33		
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.25		
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00		
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	√	0.25		
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	√	0.25		
คะแนน				4.75		
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50		
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ				
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50		
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	√	0.50		
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้		0.00		
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50		
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50		
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	√	0.50		
	5	มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	√	0.50		
มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ					0.00	
คะแนน				4.00		

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่ต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	3.67	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50		
				คะแนน	5.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		

		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก	√	0.33	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33	
คะแนน				5.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	

	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	

ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	✓	0.50	
		ออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	✓	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	✓	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	✓	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	✓	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	✓	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	

		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน	√	0.33	
คะแนน				5.00	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	

				คะแนน	5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25		
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25		
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25		
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25		
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00		
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50		
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50		
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	√	0.33		
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33		
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร	√	0.33		
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50		
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	√	0.50		
				คะแนน	5.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00		
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00		
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00		

	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการ ควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	√	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	√	0.25	

		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว	√	0.25	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง	√	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				4.75	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	√	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	√	0.33	
คะแนน				4.67	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถใน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	

การแข่งขัน	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				3.83	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	

		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	√	0.33	
คะแนน				5.00	

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนแนวทางการออกแบบอาคารและสภาพแวดล้อมสถานบริการสุขภาพ	1 เรื่อง	1 เรื่อง	1 เรื่อง	1 เรื่อง	100.00	300
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานของกองแบบแผน	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
รวม						160 คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริหารส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก* ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85	ร้อยละ 84.36	ร้อยละ 88.67	ร้อยละ 85.00	-	0
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมสาธารณสุข	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
ร้อยละความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ผ่านการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
รวม						180 คะแนน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม						60 คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละสถานบริการสุขภาพภาครัฐที่นำแผนแม่บทใช้เพื่อการพัฒนาด้านอาคารและสภาพแวดล้อม	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของประชาชนมีความปลอดภัยด้านอาคารและสภาพแวดล้อมของสถานพยาบาลภาครัฐ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300

4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของการดำเนินการออกแบบก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300

รวม 180 คะแนน

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

1. การลดต้นทุนในภาพรวม

ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban)	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการออกแบบก่อสร้างอาคารและสภาพแวดล้อมด้วยระบบ BIM	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
					รวม	60
					รวมทั้งหมด	760
						คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568

ของหน่วยงาน กองแบบแผน

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วถึง	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	√	0.33	
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	√	0.50	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก	√	0.50	
คะแนน				5.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	

	3	มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	✓	0.50	
		เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	✓	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	✓	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	✓	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	✓	0.33	
	คะแนน			4.33	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	✓	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	✓	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	✓	0.50	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
				คะแนน	4.50

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปีเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง	✓	0.33	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				4.50	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
		ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	✓	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	✓	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	✓	0.25	
คะแนน			5.00		
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
คะแนน			4.50		

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต		0.00	

		- นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
คะแนน				4.33	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00	
คะแนน				4.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	

		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				3.67	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น	√	0.50	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก	√	0.33	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				4.67	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยมนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				3.50	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				4.50	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	0.50	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	

	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	

		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				4.17	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	

		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				4.50	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	√	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				3.83	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทัน	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	

เทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	√	0.25	

	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	√	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วแบบเรียลไทม์ และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				4.25	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	√	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				4.33	

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				4.67	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	

		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	√	0.33	
คะแนน				4.75	

10. ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	300.00	180.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	179.17	107.50
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	274.98	164.99
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	225.00	135.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	302.08	181.25
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	293.74	176.24
คะแนนเฉลี่ย	262.50	157.50
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	168	67.20 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		224.70
เป็นระบบราชการ		1.80

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรบรรลุเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) มาอย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ

1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของการยื่นชำระค่าธรรมเนียมรายปีของสถานพยาบาลที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน Biz Portal (KPI65 และ 66 และ 67)	ร้อยละ 16	17.45	15.06	14.07	-	0

2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

ร้อยละความสำเร็จของการยื่นขออนุญาตผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 90	99.42	99.77	99.58	110.64	500	
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
รวม						100	คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน							
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ							
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการภาพรวมของหน่วยงาน	ร้อยละ 90	93.35	93.60	95.88	106.53	300	
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของผู้รับบริการที่ขอรับบริการและข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ (KPI64)	ร้อยละ 25	48.50	54	43	172.00	300	
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน							
ตัวชี้วัดของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
*เคสร้องเรียนที่ Walk in มาที่กรมฯ ศูนย์ จะดำเนินการประสานงานให้ผู้ร้องเรียนพบกับกองกฎหมายและนิติกรเพื่อยื่นเรื่องทุกครั้ง							
รวม						120	คะแนน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย							
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง							
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)							
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน							

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของ หน่วยงาน (KPI64)	2	3	2	2	100.00	300
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา* ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาบุคลากร ของหน่วยงาน	ร้อยละ 60	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	166.67	300
3. ความผูกพันของบุคลากร ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม						120 คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice* ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ต้นแบบหน่วยงานที่ได้รับการประเมินในระดับดี มากสองปีติดในเรื่องการควบคุมภายใน	1	1	1	1	100.00	300
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์การ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	80	100	100	100	125.00	300
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

					รวม	120	คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม							
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ							
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของการเก็บค่าธรรมเนียมรายปีของสถานพยาบาลที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 40	ร้อยละ 50	ร้อยละ 83.18	ร้อยละ 113.11	282.78	300	
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของสถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90.03	ร้อยละ 86.65	ร้อยละ 91.12	113.90	300	
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของการไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชนในการขออนุญาต (นโยบาย Zero Copy) (KPI64)	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	125.00	300	
					รวม	180	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
1. การลดต้นทุนในภาพรวม							
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของการลดต้นทุน/ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาบริการ ณ ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	125.00	500	

สำหรับผู้รับบริการที่ยื่นคำขอผ่านระบบ Biz Portal						
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระยะเวลาที่ลดลงจากการนำระบบจองคิวออนไลน์มาใช้ในกระบวนการให้บริการขออนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน	13 นาที	-	18 นาที	15 นาที	115.38	500
รวม					200	คะแนน
รวมทั้งหมด					840	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์กรที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		0.00	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วถึง	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		0.00	
คะแนน				4.17	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน		0.00	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก	√	0.50	
คะแนน				3.50	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		0.00	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	✓	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
	คะแนน			2.33	
	1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง		0.00	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
		กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
		รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
		มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์		0.00	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ		0.00	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
				คะแนน	2.00

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง		0.00	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์การ		0.00	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				2.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด		0.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	✓	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				1.50	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	✓	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม		0.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		0.00	

	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์		0.00		
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33		
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33		
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00		
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00		
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00		
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00		
คะแนน				1.67		
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50		
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ				
	2	มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50		
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		0.00		
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	√	0.50		
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00		
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50		
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้		0.00		
	5	- สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้				
		- สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้				
มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard					0.00	
5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00			
คะแนน				2.00		

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม		0.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
	5	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต		0.00	

		- นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
คะแนน				1.33	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00	
คะแนน				3.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการ	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง		0.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน		0.00	

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				2.67	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	

	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
	คะแนน				3.50

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน		0.00	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์		0.00	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	

		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				2.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอกและนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหาและคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				2.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	

		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				2.50	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร		0.00	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร		0.00	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				2.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการ ด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้าง แรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ		0.00	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				2.58	
5.2 ระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ</u> ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	

		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน			0.00		
คะแนน				3.50	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	

		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน		0.00	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	✓	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	✓	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ	✓	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				3.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	✓	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	✓	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระดับดิจิทัล		0.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	✓	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	✓	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้ความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร		0.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	✓	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันท่วงที่			0.00		
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				1.33	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	

ยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				3.50	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	

		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
	5	มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				4.17	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	

		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				2.75	

11. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	437.50	262.50
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	487.50	292.50
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	500.00	300.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	295.75	177.45
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	404.25	242.55
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	427.25	256.35
คะแนนเฉลี่ย	425.38	255.23
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	172	68.80 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		324.03
เป็นระบบราชการ		2.59

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรบรูปร่างเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของสถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนด	ร้อยละ 85	91.25	89.01	96.26	100.00	300
2. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสถานพยาบาลภาครัฐกลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	ร้อยละ 85	70.60	97.87	97.87	100.00	300
3. ร้อยละครอบคลุมเป้าหมายมีศักยภาพในการจัดการสุขภาพตนเองได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 80	82.26	94.46	83.56	100.00	300

2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละประชาชนวัยเด็ก วัยทำงานมี ศักยภาพในการจัดการสุขภาพตัวเอง	ร้อยละ 60	82.23	87.63	51.81	-	0
2. ร้อยละผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายได้รับการดูแล จาก อสม. หมอประจำบ้านมีคุณภาพชีวิตดี	ร้อยละ 65	96.61	87.63	51.36	-	0
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของสถานพยาบาลเอกชนผ่านเกณฑ์ มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด	ร้อยละ 85	100	93.55	127.18		300
					รวม	240 คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก* ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการ	ร้อยละ 80	91.92	87.02	85.04	-	0
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. จำนวน อสม. ผู้ใช้งานสมาร์ท อสม.	คน	31,594	75,757	72,658	-	0
2. ร้อยละการรับ - ส่งหนังสือผ่านระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ 85	100	100	91.70	107.88	400
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนและการไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมายของสถานพยาบาลภาครัฐ เอกชน และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	เรื่อง	22	14	15	-	0

	รวม	80	คะแนน			
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย						
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. จำนวนเทคโนโลยีดิจิทัล (application/ระบบสารสนเทศ) ที่ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น	1 ระบบ	1	1	-	-	0
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนฯ	ร้อยละ 80	100	90	100		300
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร อย่างมีส่วนร่วม	ร้อยละ 80	85	90	93	116.25	500
		รวม	160	คะแนน		
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ความสำเร็จขององค์กรที่ได้รับการพัฒนาสู่องค์กรคุณธรรมต้นแบบ	ระดับ	4	5	5	-	0
2. การจัดวางระบบควบคุมภายใน	ระดับ	5	5	5	-	0
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. บุคลากรที่ได้รับรางวัลคนดีศรี สบส.	1 คน	1	2	2		500
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. คุณธรรม ทักษะวิชาชีพ กระบวนการมาตรฐานสุข รางวัลชนะเลิศ ผลงานวิชาการองค์กรคุณธรรม ต้นแบบ "พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา กตัญญู" 2. หอเกียรติยศ วุฒิสภา ขอประกาศให้ ศูนย์ สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6 กรมสนับสนุน บริการสุขภาพเป็นองค์กรคนดี	รางวัล	-	-	2	-	0
รวม						100 คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถาน ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ ได้รับมาตรฐานตามที่กำหนด	ร้อยละ 20	4	28	23	115.00	500
2. เส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	8 เส้นทาง	-	10	8		200

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละผู้สูงอายุได้รับการคัดกรองสุขภาพ โดย อสม.	ร้อยละ 65	-	53.53	54.49	-	0

4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม 140 คะแนน

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

1. การลดต้นทุนในภาพรวม ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	1 เล่ม	-	1	1		200
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. งานวิจัยและนวัตกรรม	1 เรื่อง	-	1	1		200
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2564	2565	2566		
1. ร้อยละการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะสุข OIT	ร้อยละ 100	80	100	100		300
					รวม	140
					คะแนน	
					รวมทั้งหมด	860
					คะแนน	

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 6

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	√	0.33	
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	√	0.50	
ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก			0.00		
คะแนน				4.50	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย		0.00	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	✓	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	✓	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	✓	0.33	
	คะแนน			3.50	
	1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	✓	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
		กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
		รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
		มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	✓	0.50	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	√	0.50	
คะแนน				4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง	✓	0.33	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์การ	√	0.33	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				4.50	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	

	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	✓	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	✓	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	✓	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	✓	0.25	
	คะแนน			5.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	

		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	✓	0.50	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	✓	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	✓	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	

		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
	5	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.33	
คะแนน				5.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และ	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	

ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมี ประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	

		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น	√	0.50	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่		0.00	

		การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก			
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				4.33	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอกและนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ		0.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร		0.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	

		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				2.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ		0.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร		0.00	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร		0.00	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมการบริการ		0.00	
คะแนน				0.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต		0.00	

	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ		0.00	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง		0.00	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				1.17	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	

		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	√	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร	√	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร	√	0.50	
		- ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทาง การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน			

		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรู้รอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	

	4	กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50	
		ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	✓	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	✓	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	✓	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว	✓	0.25	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับวัน และทันทั่วทั้งที่	✓	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ	✓	0.25	
คะแนน				5.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ		0.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	✓	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	✓	0.50	

	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	√	0.33	
คะแนน				4.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน		0.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ	√	0.33	
คะแนน				3.42	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้ง	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	

องค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการงาน เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				4.67	

12. กองวิศวกรรมการแพทย์

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	470.75	282.45
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	379.25	227.55
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	396.00	237.60
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	429.25	257.55
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	420.75	252.45
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	462.50	277.50
คะแนนเฉลี่ย	426.42	255.85
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	168	67.20 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		323.05
เป็นระบบราชการ		2.58

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : กองวิศวกรรมการแพทย์

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของการพัฒนาสถานพยาบาลภาครัฐ กลุ่มเป้าหมายผ่านเกณฑ์มาตรฐานระบบ บริการสุขภาพ	ค่าเฉลี่ย 92.09	86.51	97.67	99.16	107.67	400
2. ร้อยละของการจัดทำนวัตกรรม/องค์ความรู้/ คู่มือ/มาตรฐาน/หลักสูตร ด้านวิศวกรรม การแพทย์แล้วเสร็จ	100	100 (10 เรื่อง)	100 (16 เรื่อง)	100 (16 เรื่อง)	100.00	300

2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของสถานพยาบาลภาครัฐมีคุณภาพ เข้าสู่มาตรฐานสากล	ค่าเฉลี่ย 12.12	10.34	13.89	11.15	-	0
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม					140	คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน						
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริหารส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย 86.16	88.06	84.27	86.20	100.05	400
2. ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานจาก สถานพยาบาลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่มีมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด (ความ เชื่อมั่น)	ค่าเฉลี่ย 80.52	80.70	80.35	86.07	106.89	400
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบ ประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (HS4)	ค่าเฉลี่ย 92.50	90	95	100	108.10	400
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัดของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม					160	คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)

ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*

ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของบุคลากรที่ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเด่น	ค่าเฉลี่ย 44.66	40.38	48.93	61.50	137.71	500

3. ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของบุคลากรที่มีอายุราชการนานกว่า 25 ปี	ค่าเฉลี่ย 56.47	60	52.94	43.86	-	0

รวม **100** คะแนน

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

1. จำนวน Best Practice*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความสำเร็จของหน่วยงานดำเนินการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ	ค่าเฉลี่ย 100	100	100	100	100.00	300

2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-1. จำนวนห้องปฏิบัติการทดสอบ สอบ	2 สาขา / 7	4 สาขา /	2 สาขา /	2 สาขา /		

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ค่าเฉลี่ย 92.11	100	84.21	80.57	-	0
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก (โปรแกรม HS4 เชื่อมโยงกับ รพ. / ศบส.1-12)	ค่าเฉลี่ย 92.50	90	95	100	108.10	400
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละของฐานข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาในรูปแบบดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย 92.50	90	95	98	105.94	400
รวม						160 คะแนน
รวมทั้งหมด						840 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กองวิศวกรรมการแพทย์

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	✓	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	✓	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	✓	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	✓	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	✓	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	✓	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	✓	0.33	
คะแนน				5.00	
1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้าง ความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50	

		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	✓	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	✓	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	✓	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	✓	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	✓	0.33	
		4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	✓	0.50
	เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)		✓	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	✓	0.50	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	✓	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	✓	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	✓	0.50	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	

	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		0.00	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	√	0.33	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
คะแนน				3.83	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	√	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปีเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	√	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	√	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	√	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				3.67	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	

สั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	✓	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	✓	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				2.50	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	✓	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	✓	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	✓	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	

		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	√	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
คะแนน				4.50	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	√	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้	√	0.50	
		- สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นซึ่งไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้			
	5	- สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้			
6	มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00		
	ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard				
7	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	√	1.00		
	คะแนน				4.50

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	

ระดับ		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.33	
	คะแนน			3.67	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	

	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	✓	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	✓	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	✓	0.50	
คะแนน				4.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	✓	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	✓	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	✓	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	✓	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	

		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				4.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน				3.67	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผลดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	

ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	✓	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	✓	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	✓	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	✓	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	✓	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	✓	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	✓	0.33	
คะแนน				4.67	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	✓	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	✓	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยมนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น	✓	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	

	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				2.50	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	0.50	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะ	√	0.50	

		ฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร			
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการ ด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้าง แรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				4.33	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ</u> ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและ <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				4.50	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ</u>	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง</u>	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที</u>	√	0.25	

	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	✓	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	✓	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	✓	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	✓	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ	✓	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				3.50	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน		0.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	✓	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระดับดิจิทัล	✓	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	✓	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	✓	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ที่ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	√	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	√	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว	√	0.25	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันท่วงที	√	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ	√	0.25	
คะแนน				5.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	√	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	

ยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	√	0.33	
	คะแนน			5.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	

	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
	5	มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				4.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการงาน เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	√	0.33	
คะแนน				4.50	

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละสถานพยาบาล สถานประกอบการ กลุ่มเป้าหมายมีศักยภาพในการแข่งขัน ด้านอุตสาหกรรมบริการแพทย์ และการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	ร้อยละ 10	ร้อยละ 5	ร้อยละ 5	ร้อยละ 10		300
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-					-	
					รวม	260 คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน						
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการต่องานบริการของ หน่วยงาน	ร้อยละ 35	ร้อยละ 94.29	ร้อยละ 88.15	ร้อยละ 86.60	-	0
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานผ่าน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามเกณฑ์ ที่กำหนด	ร้อยละ 85	ร้อยละ 87.27	ร้อยละ 26.09	ร้อยละ 87.27	100.00	300
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	2565			2566	2567
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	60 คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)

ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความก้าวหน้าของการปรับปรุงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (นโยบาย Medical Hub)	ร้อยละ 80	ร้อยละ 20	ร้อยละ 50	ร้อยละ 80	100.00	300
2. ร้อยละความสำเร็จของหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	ร้อยละ 10	ร้อยละ 5	ร้อยละ 7	ร้อยละ 10	100.00	300

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*

ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนมีศักยภาพเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 60	ร้อยละ 50	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	116.66	500
2. ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมด้านทักษะดิจิทัล	ร้อยละ 40	ร้อยละ 20	ร้อยละ 30	ร้อยละ 50	125.00	500

3. ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุขตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90	ร้อยละ 94	117.50	500

รวม **420** คะแนน

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

1. จำนวน Best Practice*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับมาตรฐานตามที่กำหนด	ร้อยละ 20	-ร้อยละ 28 (28 แห่ง)	-ร้อยละ 396.43 (139 แห่ง)	-ร้อยละ 132.92 (222 แห่ง)		300

2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่างๆ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมการแพทย์กับองค์กรระหว่างประเทศ	ร้อยละ 15	ร้อยละ 5	ร้อยละ 10	ร้อยละ 20	133.00	500
2. จำนวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการตามนโยบาย Medical Hub ร่วมกับองค์กรหรือหน่วยงานภายในประเทศ	1 ฉบับ					

รวม **260** คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนข้อเสนอเชิงนโยบายสำคัญ ภายใต้การขับเคลื่อนนโยบาย การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub)	9 ประเด็น	3 ประเด็น	5 ประเด็น	11 ประเด็น	122.22	500

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	100 คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม						
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ร้อยละความสำเร็จการลดใช้กระดาษในหน่วยงาน	ร้อยละ 40	ร้อยละ 20	ร้อยละ 35	ร้อยละ 50	125.00	500
2. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรการประหยัดพลังงาน	ร้อยละ 60	ร้อยละ 50	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	116.66	500
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความก้าวหน้าของการพัฒนา Web Portal ด้านอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	ร้อยละ 35	ร้อยละ 25	ร้อยละ 30	ร้อยละ 40	114.28	500
					รวม	300 คะแนน
					รวมทั้งหมด	1400 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทัน่วงที	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		√	0.33		
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.33	
		มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก เช่น พัฒนาระบบการทำงานให้มีความโปร่งใส	√	0.33	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.33	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	√	0.50	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก		0.00	
คะแนน				4.50	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	

ภายในและภายนอก	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น มีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย		0.00	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย	√	0.33	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	√	0.33	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
คะแนน				3.67	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	√	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	

		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน				4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์การ /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง	✓	0.33	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	✓	0.33	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	✓	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	✓	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	✓	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	✓	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	✓	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	✓	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	✓	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	✓	1.00	

	4	แผนปฏิบัติการค่านึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	✓	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	✓	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	✓	0.25	
	คะแนน			5.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
		มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	✓	0.50	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม		0.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต		0.00	

		- นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
คะแนน				2.50	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	

		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น		0.00	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน				0.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน		0.00	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย		0.00	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์		0.00	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์		0.00	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				1.50	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				2.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				4.50	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มี	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	

ประสิทธิภาพ และใช้งานได้		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
คะแนน				3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	

		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี		0.00	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				4.17	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	

		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน		0.00	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				2.50	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มี	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	

ความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรู้รอบรู้ และความมีจริยธรรม	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา		0.00	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				2.67	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ		0.00	

		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วที่		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				2.50	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ		0.00	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ		0.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	✓	0.33	

		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				1.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม		0.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน		0.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				0.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	✓	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	✓	0.50	

	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	✓	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	✓	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	✓	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				3.00	

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนของสถานพยาบาลภาครัฐให้มีคุณภาพเข้าสู่มาตรฐานระดับสากล	จำนวน 1 แห่ง	จำนวน 3 แห่ง	จำนวน 1 แห่ง	จำนวน 3 แห่ง	100.00	300
จำนวนสุขาภิบาลพระราชทานได้รับการรับมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด	จำนวน 10 แห่ง	จำนวน 3 แห่ง	จำนวน 8 แห่ง	จำนวน 10 แห่ง	100.00	300

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานพยาบาลและสถานประกอบการได้รับการเฝ้าระวังตามกฎหมาย	ร้อยละ 85	ร้อยละ 96.88	ร้อยละ 103.08	ร้อยละ 85.83	100.00	300

รวม 220 คะแนน

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ 84	ร้อยละ 85.68	ร้อยละ 84.35	ร้อยละ 85.03	100.00	300

2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จการขับเคลื่อนการให้บริการยื่นขออนุญาตงานบริการสถานพยาบาลในพื้นที่เขตสุขภาพผ่านระบบ Biz Portal	ระดับ 5	-	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละให้คำปรึกษาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300

รวม 120 คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ของหน่วยงาน	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม					0	คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จการพัฒนางานองค์กรต้นแบบ ด้าน คุณธรรมจริยธรรมและองค์กรคนดี	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลที่หน่วยงานได้รับจากหน่วยงาน ระดับกรม/ระดับกระทรวง	1 จำนวน/ เรื่อง	1 เรื่อง	1 เรื่อง	1 เรื่อง	-	0
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม					60	คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม						
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานประกอบการการดูแล ผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่พึงผ่านเกณฑ์ มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด	ร้อยละ 85	ร้อยละ 86.67	ร้อยละ 108.33	ร้อยละ 73.91	-	0
อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถาน ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ ได้รับมาตรฐานตามที่กำหนด	ร้อยละ 20	-	ร้อยละ 61.53	ร้อยละ 89.29	100.00	200
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านภารกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละชุมชนมีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่ เหมาะสมกับประชาชน	จำนวน 79 แห่ง	จำนวน 55 แห่ง	จำนวน 50 แห่ง	จำนวน 51 แห่ง	-	0
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนสถานพยาบาลภาครัฐได้รับการสอบ เทียบเครื่องมือให้มาตรฐานด้านระบบบริการ สุขภาพ	จำนวน 79 แห่ง	จำนวน 55 แห่ง	จำนวน 50 แห่ง	จำนวน 51 แห่ง	-	0
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนสถานพยาบาลภาครัฐได้รับการ ตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัย	จำนวน 38 แห่ง	จำนวน 24 แห่ง	จำนวน 38 แห่ง	จำนวน 48 แห่ง	126.31	500
รวม					140	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม						
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จการดำเนินการบันทึกการใช้ รถผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับ 5	-	-	ระดับ 5	-	0
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละการดำเนินการลงนามผ่านระบบ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-signature)	ร้อยละ 85	-	ร้อยละ 92.53	ร้อยละ 99.47		200
รวม						40 คะแนน
รวมทั้งหมด						580 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วถึง	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	√	0.33	
คะแนน				5.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก	√	0.50	
คะแนน				4.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	√	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	√	0.33	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
คะแนน				4.67	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	√	0.50	
	คะแนน			4.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปีเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง	✓	0.33	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		0.00	

	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	√	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	√	0.25	
คะแนน				3.75	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	√	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	√	0.50	
	5	มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	√	0.50	
		มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	√	1.00	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	4.33	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50		
				คะแนน	4.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				3.33	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	✓	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	✓	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	✓	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	✓	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	✓	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	✓	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	✓	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น	✓	0.50	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	✓	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
		จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
	5	วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก	√	0.33	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33	
คะแนน				5.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				3.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ไขปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ	√	0.50	
คะแนน				5.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	0.50	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	

	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	√	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต		0.00	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	

	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน	√	0.33	
คะแนน				4.25	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงาน	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	

ที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วแม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	√	0.50	
คะแนน				4.00	
5.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาศักยภาพให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	√	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	√	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว	√	0.25	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันท่วงที	√	0.25	

		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				4.25	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	√	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	√	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				4.67	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	

	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00		
		4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
			เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
	4	มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25		
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25		
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33		
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33		
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00		
คะแนน				4.67		
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50		
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50		
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50		
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50		
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50		
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50		

	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	√	0.33	
คะแนน			5.00		

15. กองกฎหมาย

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	393.75	236.25
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	323.00	193.80
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	383.50	230.10
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	337.50	202.50
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	393.75	236.25
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	364.50	218.70
คะแนนเฉลี่ย	366.00	219.60
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	200	80.00 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		299.60
เป็นระบบราชการ		2.40

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : กองกฎหมาย

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรูปร่างเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรรำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาตได้รับการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด	ร้อยละ 98	100	100	100	102.04	400
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*

ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาตามแผนฯ	ร้อยละ 80	90	95	100	125.00	500

3. ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละข้าราชการในหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	ร้อยละ 90	95	100	100	111.11	500
ร้อยละของบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ร้อยละ 90	95	98	100	111.11	500

รวม **300** คะแนน

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

1. จำนวน Best Practice*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของนิติกรรมสัญญาได้รับการตรวจภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 95	100	100	100	105.26	400

2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
รางวัลองค์กรคุณธรรมต้นแบบ / รางวัลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	1 รางวัล	1	1	2		300

3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

					รวม	180	คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม							
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ							
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณภาพรวม	ร้อยละ 99.8	99.9	99.9	100	100.20	400	
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อสังคม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน	ร้อยละ 95	98	100	100	105.26	400	
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
					รวม	160	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
1. การลดต้นทุนในภาพรวม							
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							

2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	100	81.99	86.21	107.76	300
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการจัดวางระบบการควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง	ร้อยละ 90	96.43	96.15	100	111.11	300
รวม					120	คะแนน
รวมทั้งหมด					1000	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กองกฎหมาย

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน		0.00	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		0.00	
คะแนน				4.08	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก	√	0.50	
คะแนน				4.50	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00	

		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	✓	0.50	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		0.00	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	✓	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	✓	0.33	
	คะแนน			3.17	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	✓	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	✓	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ		0.00	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
				คะแนน	4.00

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง		0.00	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				2.50	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	✓	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	✓	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				3.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	✓	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	✓	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	✓	1.00	

	4	แผนปฏิบัติการค่านึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน		0.00	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
	คะแนน			3.92	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00	
	คะแนน			3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	4.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00		
				คะแนน	4.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				3.67	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน				3.67	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดหาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				4.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	

	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				3.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	✓	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	✓	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	✓	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจรรยาบรรณไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				2.50	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	✓	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	✓	0.50	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	✓	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	✓	1.00	

	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
			คะแนน	4.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชีตความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	

		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน			4.00		
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	

				คะแนน	3.75	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือนอกบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	✓	0.25		
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	✓	0.25		
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	✓	0.25		
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที่	✓	0.25		
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	✓	1.00		
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00		
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	✓	0.50		
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00		
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00		
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ		0.00		
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิตรีเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	✓	0.50		
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	✓	0.50		
				คะแนน	3.50	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความ	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	✓	1.00		
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	✓	1.00		
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระดับดิจิทัล	✓	1.00		

รอบรู้ และความมีจริยธรรม	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				4.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	

		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				3.67	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	✓	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	✓	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				3.50	

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				4.08	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	

		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				3.33	

16. สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	287.50	172.50
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	312.50	187.50
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	412.50	247.50
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	425.00	255.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	412.50	247.50
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	333.50	200.10
คะแนนเฉลี่ย	363.92	218.35
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	180	72.00 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		290.35
เป็นระบบราชการ		2.32

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรบรรลุเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดมาอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) มาอย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
7.1.1.1 ร้อยละประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ	ร้อยละ 90	ร้อยละ 99.00	ร้อยละ 99.18	ร้อยละ 98.5	109.44	300
7.1.1.2 ร้อยละประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (ทุกกลุ่มวัย) มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นข้อมูลความรู้ที่ได้รับในระดับดีขึ้น	ร้อยละ 90	ร้อยละ 98.65-	ร้อยละ 90.92	ร้อยละ 97.57	100.00	300
7.1.1.3 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ร้อยละ 90	ร้อยละ 77.59	-	ร้อยละ 89.80	-	0

2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
7.1.2.1 ร้อยละความสำเร็จของการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
7.1.2.2 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาเครือข่ายการมีส่วนร่วมด้านประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	240 คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน						
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริหารส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
7.2.1.1 ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	ร้อยละ	94.35	84.86	84	-	0
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัดของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
					รวม	0 คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)

ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*

ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
7.3.2.1 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามแผนพัฒนาบุคลากร สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ (ผ.บ.ต.,ผ.บ.ก.)	(ร้อยละ) 100	(ร้อยละ) 100	(ร้อยละ) 100	(ร้อยละ) 100	100.00	300

3. ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-7.3.3.1 ร้อยละของบุคลากรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมองค์กรคุณธรรมต้นแบบสำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์	ร้อยละ 85	-	ร้อยละ 82	ร้อยละ 85	100.00	300

รวม **120** คะแนน

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

1. จำนวน Best Practice*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
7.4.1.1 จำนวนรูปแบบสื่อการสื่อสารสุขภาพ	7	-	7	7		300

2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	60
7.5 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม						
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	0
7.6 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						

1. การลดต้นทุนในภาพรวม ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ 95	-	ร้อยละ 93.90	ร้อยละ 99.13	100.00	300
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
7.6.3.1 ร้อยละของการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินกาผลิตได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
7.6.3.2 ร้อยละการรับรู้และเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	ร้อยละ 80	ร้อยละ 77.59	-	ร้อยละ 83.60	-	0
7.6.3.3 ร้อยละความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์จุลสารออนไลน์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	ร้อยละ 80	-	ร้อยละ 80.58	ร้อยละ 82.10	100.00	200
รวม					160	คะแนน
รวมทั้งหมด					580	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและ ภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ		0.00	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่าง ทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศ ทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์ สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่ อาจเกิดขึ้น		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		0.00	
คะแนน				3.50	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)		0.00	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก			0.00		
คะแนน				3.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น มีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม		0.00	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย		0.00	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		0.00	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์		0.00	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
	คะแนน				1.50
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
				คะแนน	3.50

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง		0.00	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				2.50	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	✓	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	✓	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				2.50	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	✓	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	✓	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	✓	1.00	

	4	แผนปฏิบัติการค่านึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	✓	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
	คะแนน			4.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00	
คะแนน				3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	4.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง		0.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.50		
สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน			0.00			
				คะแนน	4.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
คะแนน				5.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน				3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก	√	0.33	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33	
คะแนน				5.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	

	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				3.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				4.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	

ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	✓	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	✓	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	✓	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	✓	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์	✓	0.50	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	✓	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	

	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน	√	0.33	
คะแนน				5.00	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว	√	0.50	

		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				5.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร	√	0.33	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร	√	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	√	0.50	
คะแนน				4.50	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มี	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	

ความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรู้รอบรู้ และความมีจริยธรรม	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร		0.00	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา		0.00	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				2.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
		คะแนน			3.67
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	√	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	

		นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
	5	สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				3.67	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				3.00	

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการงาน เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการงานสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน			3.00		

17. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	393.75	236.25
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	306.25	183.75
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	362.25	217.35
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	320.75	192.45
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	387.75	232.65
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	318.75	191.25
คะแนนเฉลี่ย	348.25	208.95
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	164	65.60 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		274.55
เป็นระบบราชการ		2.20

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรูปร่างเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของชุมชนมีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่เหมาะสมให้กับประชาชน	512 ชุมชน	--	76.13-	-ร้อยละ 87.00	-	0
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้รับมาตรฐานตามที่กำหนด (ตัวชี้วัดใหม่ ปี พ.ศ. 2566)	เพิ่มขึ้น 20 % 3 แห่ง	-	100	133.33	-	0

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนการให้บริการผ่านระบบ Biz Portal (ตัวชี้วัดใหม่ ปี พ.ศ. 2566)	1 จังหวัด	-	ร้อยละ 100	(1 แห่ง) ร้อยละ 100	-	0
					รวม	0 คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน						
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริหารส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อ งานบริการของหน่วยงาน	ร้อยละ 85	99.22	86.75	96.36	100.00	300
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2564	2565	2566		
จำนวนที่เพิ่มขึ้นของการใช้ Application ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย 5 โปรแกรม	4	5	5	100.00	300
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละข้อร้องเรียนและการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย สถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้รับ การแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 98	100	100	100	102.04	400
					รวม	200 คะแนน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย						
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรใน การทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

จำนวนเทคโนโลยีดิจิทัล (Application /เทคโนโลยีสารสนเทศ) ที่ได้รับการสร้างและพัฒนาโดยบุคลากร โดยได้มีการนำมาใช้งานภายในและภายนอกองค์กร	จำนวน 2 Application	3	5	5	250.00	500
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา* ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน มีศักยภาพเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300
3. ความผูกพันของบุคลากร ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี/ดีมาก	ร้อยละ 15	35.26	55.66	65.38	435.00	500
ร้อยละของการประเมินองค์กรแห่งความสุข (8 ประการ) (ตัวชี้วัดใหม่ ปี พ.ศ. 2566)	ร้อยละ 70	-	46.26	82.5	100.00	200
					รวม	300 คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นต้นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice* ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จการพัฒนาองค์กรต้นแบบ	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
ระดับความสำเร็จการพัฒนาห้องปฏิบัติการสอบเทียบ เครื่องมือแพทย์ ISO/IEC 17025 (ระดับ 5 ยื่นขอรับรอง)	ระดับ 5	5	5	5	-	0
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลที่หน่วยงานได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง	1 รางวัล	2	-	2	-	0
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

					รวม	0	คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม							
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ							
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของสถานประกอบการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด	2 แห่ง	6 แห่ง	2 แห่ง	8 แห่ง	100.00	300	
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อสังคม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านภารกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-		-	-	-			
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละชุมชนมีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่เหมาะสมให้กับประชาชน	ร้อยละ 100	-	76.13	87.00	-	0	
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
จำนวนของสถานพยาบาลภาครัฐกลุ่มเป้าหมายได้รับการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด	38 แห่ง (ตามการร้องขอ)	100	100	100	263.00	500	
					รวม	160	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
1. การลดต้นทุนในภาพรวม							
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของการประหยัดพลังงาน (การใช้ฟ้า)		-	-	-	-	0	

2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนเพิ่มขึ้นของการใช้ Application ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย 3 โปรแกรม	-3	4-	-6	200.00	500
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนของชุดข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)	43 ชุด (ตาม OIT)	43	43	43	100.00	300
รวม					160	คะแนน
รวมทั้งหมด (500 คะแนน)						
					820	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 9

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและ ภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		0.00	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่าง ทันทั่วถึง	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศ ทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์ สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่ อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	√	0.33	

คะแนน				4.42	
1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	✓	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	✓	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	✓	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	✓	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	✓	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	✓	0.50	
		การส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
	5	ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมาและองค์การภายนอก		0.00	
		คะแนน			
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	✓	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	✓	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	✓	0.50	

		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	✓	0.50	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	✓	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	✓	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	✓	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	✓	0.33	
	คะแนน			4.33	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง		0.00	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	✓	0.50	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	√	0.50	
	คะแนน			3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปีเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน		0.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง		0.00	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				1.50	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				2.50	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	

	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	√	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	√	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	√	0.25	
คะแนน				4.75	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	√	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	√	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00	
คะแนน				3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต		0.00	

		- นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
คะแนน				3.33	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00	
คะแนน				4.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00	

		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				3.33	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				3.83	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	✓	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	✓	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	✓	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	✓	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	✓	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	✓	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	✓	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	✓	0.33	
คะแนน				4.33	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	✓	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	✓	1.00	

	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	√	0.50	
คะแนน				3.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร		0.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				2.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	

ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์			
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ			
	คะแนน				3.50

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชีตความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตราค่าจ้างให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	

	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				4.17	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		√	0.25		

	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
	5	สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				4.50	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร	√	0.33	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทาง การเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	

				คะแนน	3.17	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรู้รอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00		
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00		
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00		
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33		
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร		0.00		
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33		
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00		
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00		
				คะแนน	3.67	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	

	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ		0.00	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันท่วงที		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
	คะแนน			1.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	✓	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	✓	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	✓	0.50	

	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				4.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				4.42	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้ง	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	

องค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการงาน เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				3.33	

18. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	191.75	115.05
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	312.50	187.50
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	250.00	150.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	337.50	202.50
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	321.00	192.60
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	200.00	120.00
คะแนนเฉลี่ย	268.79	161.28
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	188	75.20 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		236.48
เป็นระบบราชการ		1.89

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรบรูปร่างเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของชุมชนมีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่เหมาะสมให้กับประชาชน	337 ชุมชน	ร้อยละ 68.88	ร้อยละ 86.24	ร้อยละ 117.5	-	0
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		

อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้รับมาตรฐานตามที่กำหนด (ตัวชี้วัดใหม่ปี พ.ศ. 2566)	เพิ่มขึ้น 20% 3 แห่ง	-	ร้อยละ 142	ร้อยละ 333.33	100.00	200

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนการให้บริการผ่านระบบ Biz Portal (ตัวชี้วัดใหม่ ปี พ.ศ. 2566)	1 จังหวัด	-	ร้อยละ 100	(1แห่ง) ร้อยละ 100	100.00	200

รวม	80	คะแนน

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน	ร้อยละ 80	84.73	87.20	82.50	-	0

2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนที่เพิ่มขึ้นของการใช้ Application ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย 5 โปรแกรม	5	5	6	120.00	500

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของข้อร้องเรียนและการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 98	100	100	100	102.00	400

รวม	180	คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน) ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนเทคโนโลยีดิจิทัล (Application / เทคโนโลยีสารสนเทศ) ที่ได้รับการสร้างและพัฒนาโดยบุคลากร โดยได้มีการนำมาใช้งานภายในและภายนอกองค์กร	รวมจำนวน 2 Application	3	5	6	300.00	500
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนมีศักยภาพเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของการประเมินองค์กรแห่งความสุข (ตัวชี้วัดใหม่ ปี พ.ศ. 2566)	ร้อยละ 70	-	51.16	91	100.00	200
ร้อยละของบุคลากรที่มีผลการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนอยู่ในระดับดีเด่น (ร้อยละ 15)	ร้อยละ 15	26.60	16.10	24.32	100.00	200
รวม					240	คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จการพัฒนาห้องปฏิบัติการสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ ISO/IEC 17025)	ระดับ 5	ระดับ 3	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก (ระดับจังหวัดขึ้นไป) ตัวชี้วัดใหม่ปี พ.ศ. 2565	2 รางวัล	1	2	2	100.00	300

[illegible]

1. การลดต้นทุนในภาพรวม ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของการประหยัดพลังงาน (การใช้ไฟฟ้า)	ค่าเฉลี่ย 436,686	ลดลง 4.9	เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.9	ลดลงร้อยละ 7	-	0
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนที่เพิ่มขึ้นของการใช้ Application ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย 3 โปรแกรม	3	5	8	200.00	500
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนของชุดข้อมูลที่เปิดเผยต่อสาธารณะ (Open Data)	43 ข้อ (ตาม OIT)	43	43	43	100.00	300
รวม					160	คะแนน
รวมทั้งหมด					940	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 10

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์กรที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง		0.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม		0.00	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ		0.00	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		0.00	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้ง		0.00	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน		0.00	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		0.00	
คะแนน				1.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน		0.00	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน		0.00	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)		0.00	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์การภายนอก		0.00	
คะแนน				2.17	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน		0.00	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย		0.00	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		0.00	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์		0.00	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
	คะแนน			1.00	
	1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	✓	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	✓	0.50	
		กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
		รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
		มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์		0.00	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ		0.00	
		ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน			3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				2.50	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	✓	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	✓	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				2.50	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	✓	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	✓	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	✓	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	✓	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
คะแนน				4.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	√	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	√	0.50	
	5	มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
		มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00	
คะแนน				3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	3.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00		
				คะแนน	3.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน		0.00		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				3.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์			0.00		
คะแนน				0.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
		จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
	5	วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทำสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				4.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				2.50	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	√	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				3.50	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	

	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
คะแนน				3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร	√	0.33	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด		0.00	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง		0.00	

	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				3.17	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>		0.00	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				3.50	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงาน	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	

ที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้ง	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก			0.00		
คะแนน				2.50	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระดับดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	

	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
	คะแนน			3.67	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	✓	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ		0.00	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วรอบรู้ และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	

				คะแนน	1.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33		
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33		
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33		
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00		
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ		0.00		
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00		
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ		0.00		
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00		
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00		
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00		
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00		
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00		
				คะแนน	1.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00		
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00		

	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
	คะแนน			3.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่		0.00	

		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น	0.00	
		- การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		
คะแนน			3.00	

19. กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	337.50	202.50
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	289.75	173.85
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	381.00	228.60
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	370.75	222.45
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	406.25	243.75
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	210.25	126.15
คะแนนเฉลี่ย	332.58	199.55
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	108	43.20 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		242.75
เป็นระบบราชการ		1.94

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรบรูเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดมาอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) มาอย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จในการบริหารตำแหน่งว่างของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	5%	10%	0.14%	3.42%	-	0
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร	100%	100%	100%	100%	100.00	300

ร้อยละของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่ได้รับการพัฒนาเป็นผู้นำรุ่นใหม่	100%	100%	100%	100%	100.00	300

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม 120 คะแนน

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นการให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	85%	86.44%	87.46%	88.64%	104.28	300

2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จในการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล Digital HR	1 ระบบ	2 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	100.00	300

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม 120 คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)

ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

-						
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)	100%	100%	100%	100%	100.00	300
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความผูกพันของบุคลากรกรมสนับสนุน บริการสุขภาพ	80%	77.45%	79.19%	79.25%	-	0
					รวม	60 คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จในการเชื่อมโยงข้อมูลด้าน การบริหารทรัพยากรบุคคล Digital HR	1 ระบบ	2 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	100.00	300
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงาน ย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	60 คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ

1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อสังคม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นการให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	85%	86.44%	87.46%	88.64%	104.28	300
ร้อยละความสำเร็จในการบริหารตำแหน่งว่างของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	5%	10%	10%	3.42%	-	0

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม **60** คะแนน

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

1. การลดต้นทุนในภาพรวม

ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จในการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล Digital HR	1 ระบบ	2 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	100.00	300

2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จในการเชื่อมโยงข้อมูลด้าน การบริหารทรัพยากรบุคคล Digital HR	1 ระบบ	2 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ	100.00	300
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบบัญชี ข้อมูลภาครัฐ (Government Data Catalog : GD Catalog)	ระดับ				-	0
รวม					120	คะแนน
รวมทั้งหมด					540	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	✓	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	✓	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ		0.00	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	✓	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	✓	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	✓	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	✓	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	✓	0.33	
คะแนน				4.50	
1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้าง ความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	

		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50		
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50		
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50		
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33		
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33		
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33		
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.33		
		มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก เช่น พัฒนาระบบการทำงานให้มีความโปร่งใส	√	0.33		
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)			0.00	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ			0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์การภายนอก			0.00	
คะแนน				3.00		
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference			0.00	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ			0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน			0.00	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม			0.00	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√		0.50	

	4	ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	√	0.50	
		ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		0.00	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	√	0.33	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
	คะแนน			2.00	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน			4.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน		0.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน		0.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	✓	0.33	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				1.67	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				4.50	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม		0.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		0.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์		0.00	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	✓	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	✓	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
คะแนน				2.42	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ		0.00	
		มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ		0.00	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	✓	1.00	
คะแนน				3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต		0.00	

		- นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
คะแนน				3.33	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50	
คะแนน				4.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00	

		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				4.08	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน				3.33	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				3.33	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์	✓	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	✓	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	✓	0.50	
คะแนน				4.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	✓	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	✓	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	✓	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	✓	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	✓	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				4.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ		0.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	✓	0.50	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	✓	0.50	

	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
	คะแนน			3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	

		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	✓	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	✓	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	✓	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน	✓	0.33	
คะแนน				4.67	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	✓	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	✓	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	✓	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	✓	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน	✓	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	✓	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	✓	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	✓	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	✓	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	✓	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				3.50	

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือนอกของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที		0.00	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.33	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				3.58	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระดับดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	

		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
		คะแนน			4.50

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร		0.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ		0.00	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	√	0.25	

		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง	✓	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ	✓	0.25	
คะแนน				2.58	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ		0.00	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ		0.00	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ		0.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	✓	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	✓	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	✓	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				2.50	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมี	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ	✓	1.00	

ประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน		จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม			
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน		0.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				1.58	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข		0.00	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ		0.00	

		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
	คะแนน				1.75

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของหน่วยงานได้รับการประเมินการจัด วางระบบควบคุมภายในตามระยะเวลาที่ กำหนด	100	100	100	100	100.00	300	
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความสำเร็จของหน่วยรับตรวจ ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ	75	82.17	83.65	82.48	100.00	300	
รวม						240	คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน							
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ							
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ให้บริการของหน่วยงาน	80	88.10	91.00	91.00	113.75	500	
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ							
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบงาน ตรวจสอบภายในของหน่วยงานผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์	85	80	85	85	100.00	300	
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน							
ตัวชี้วัดของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
รวม						160	คะแนน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย							
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรใน การทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง							
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)							
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน							

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาความรู้ของ ผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน	100	100	100	100	100.00	300
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมกิจกรรมของ หน่วยงาน	100	100	100	100	100.00	300
รวม						120 คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของ หน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลระบบ ควบคุมภายในของส่วนราชการ	85	83.33	88.46	92.31	108.60	400
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลที่หน่วยงานได้รับ	1	1	2	2	100.00	300
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม						140 คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม						
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายภาพรวมผ่านระบบ SMART	100	98.60	99.99	99.89	-	0
ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการตรวจสอบภายใน ผ่านระบบ SMART	100	98.93	99.99	100	100.00	300
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสังคม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม					60	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม						
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

-						
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	100	100	100	100	100.00	300
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการจัดวางระบบควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังระดับดีขึ้น	86	68.42	76.31	89.47	104.03	400
รวม						140 คะแนน
รวมทั้งหมด						860 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์กรที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		0.00	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่		0.00	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		0.00	
คะแนน				3.25	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์การภายนอก	√	0.50	
	คะแนน				4.00
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน		0.00	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย		0.00	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		0.00	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	✓	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
	คะแนน				1.33
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง		0.00	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ		0.00	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน			2.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	√	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน		0.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				1.33	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				3.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์		0.00	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน		0.00	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
คะแนน				3.33	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
		มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้		0.00	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	√	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	√	0.50	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00	
คะแนน				3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	1.33	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	✓	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น		0.00		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	✓	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00		
สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน			0.00			
				คะแนน	3.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	✓	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	✓	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน		0.00		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				2.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย		0.00	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				3.50	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ		0.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				2.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	√	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				2.50	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนได้มีรูปแบบ มี	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	0.50	

ประสิทธิภาพ และใช้งานได้		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร		0.00	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร		0.00	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
คะแนน				2.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด		0.00	

	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง		0.00	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				2.25	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	

	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				4.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	✓	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	✓	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	✓	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	✓	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	✓	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน		0.00	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	

				คะแนน	2.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00		
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00		
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00		
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร		0.00		
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร		0.00		
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา		0.00		
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00		
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้ความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00		
				คะแนน	3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการ ควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก		0.00	

		กระบวนการ			
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วรอบตัว และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
			คะแนน	1.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ		0.00	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	✓	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	

		กระบวนการ			
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				2.67	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				2.00	

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการงาน เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพสุข และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				3.00	

21. กลุ่มแผนงาน

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	308.25	184.95
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	437.50	262.50
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	256.25	153.75
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	304.25	182.55
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	289.50	173.70
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	323.00	193.80
คะแนนเฉลี่ย	319.79	191.88
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	36	14.40 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		206.28
เป็นระบบราชการ		1.65

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : กลุ่มแผนงาน

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรุกล้ำเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) มาอย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ

1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
1. ระดับความสำเร็จของการกำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการตรวจราชการและนิเทศงานกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ตัวชี้วัด 2567)	ระดับ 5	-	-	5	-	0
2. ระดับความสำเร็จของการจัดทำวารสารวิชาการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ตัวชี้วัดใหม่ 2567)	ระดับ 5	-	-	5	-	0

2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนชุมชนกลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาให้เป็นชุมชนสุขภาพที่ดี (ตัวชี้วัดใหม่ ปี 2567)	8 แห่ง	-	-	8 แห่ง	-	0

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-saraban) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ระดับ 5	5	5	5		300

รวม

60

คะแนน

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ระดับ 5	5	5	5		300

2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการตามภารกิจของหน่วยงาน	ระดับ 5	5	5	5		300

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม

120

คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)							
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ระดับความสำเร็จการนำผลงานวิจัยผลงานวิชาการไปเผยแพร่ และพัฒนาต่อยอด	ระดับ 5	5	5	5	-	0	
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*							
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนมีศักยภาพเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 100	100	100	100		300	
ระดับความสำเร็จของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับ 5	5	5	5	-	0	
3. ความผูกพันของบุคลากร							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
รวม						0	คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน							
1. จำนวน Best Practice*							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ระดับความสำเร็จของการนำผลการวิจัยไปกำหนดเป็นนโยบายกรม	ระดับ 5	5	5	5	-	0	
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ							
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ							

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	0
7.5 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสังคม ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	0
7.6 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จของการพัฒนาฐานข้อมูลที่ สำคัญของหน่วยงานตามภารกิจหลักของ หน่วยงาน	ระดับ 5	5	5	5	-	0
รวม					0	คะแนน
รวมทั้งหมด					180	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กลุ่มแผนงาน

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและ ภาระหน้าที่ของกรมฯ	✓	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	✓	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่าง ทันทั่วถึง	✓	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศ ทางการดำเนินงาน	✓	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์ สุขของประชาชน	✓	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่ อาจจะเกิดขึ้น	✓	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	✓	0.33	

				คะแนน	5.00	
1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50		
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50		
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50		
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00		
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33		
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33		
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33		
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50		
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)		0.00		
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00		
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์การภายนอก		0.00		
				คะแนน	3.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50		
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00		
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00		

		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม		0.00	
		เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน		0.00	
		3 ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย		0.00	
		4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00
			มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		0.00
			ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33
		5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00
			การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00
			เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00
		คะแนน		0.83	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
		2 กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
		3 รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
		4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50
			สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ		0.00

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	√	0.50	
	คะแนน			3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง	✓	0.33	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				4.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				4.50	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	

	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	√	0.25	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	√	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	√	0.25	
	คะแนน				5.00
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	√	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	√	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	√	0.50	
	5	มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard	√	0.50	
		มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00	
คะแนน				4.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น		0.00	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	3.17	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน	√	0.50		
				คะแนน	3.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล	√	0.25	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				3.58	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น		0.00	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์			0.00		
คะแนน				0.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย		0.00	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์		0.00	
		5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	√	0.33
	วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		√	0.33	
	เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย			0.00	
คะแนน				3.67	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	

	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				3.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	✓	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	✓	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ	✓	0.50	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา	✓	0.50	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	✓	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจรรยาบรรณไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				3.50	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	✓	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	✓	1.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	✓	0.50	

	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร		0.00	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร		0.00	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
คะแนน				2.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชีตความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต		0.00	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์การ	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด		0.00	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี		0.00	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง		0.00	

	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				1.33	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				3.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงาน	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ		0.00	

ที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				2.25	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	

		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม	√	0.50	
คะแนน				5.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	√	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	√	0.25	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วและทันที่	√	0.25	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				4.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	√	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	√	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	√	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	√	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	√	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ		0.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				2.50	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				2.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	

	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				4.42	

22. สำนักงานเลขานุการกรม

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	350.00	210.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	175.00	105.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	379.25	227.55
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	125.00	75.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	279.25	167.55
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	141.80	85.08
คะแนนเฉลี่ย	241.72	145.03
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	140	56.00 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		201.03
เป็นระบบราชการ		1.61

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : สำนักงานเลขานุการกรม

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรบรุเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) มาอย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของหน่วยเบิกจ่ายได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านบัญชี	(ระดับ) 5	5	5	5	-	0
จำนวนครั้งของการซ่อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน	(ครั้ง) 1	1	1	1	100.00	300
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้รับมาตรฐานตามที่กำหนด	15 แห่ง	-	-	1	100.00	200
จำนวนสถานพยาบาลเอกชนให้มีคุณภาพสู่มาตรฐานสากล	20 แห่ง	-	15	20	100.00	200

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	60
					คะแนน	

7.2 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน						
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	(ร้อยละ) 84	94.35	84.86	84	-	0
ร้อยละความพึงพอใจต่อกระบวนการงานด้านสารบรรณของสำนักงานเลขานุการกรม	(ร้อยละ) 75	81	84.30	85.20	113.60	500
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	100
					คะแนน	

7.3 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย						
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						

ตัวชี้วัดของงานพัฒนาวัดกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนเทคโนโลยีดิจิทัล (application/ระบบสารสนเทศ) ที่ร่วมพัฒนาและปรับปรุงหน่วยงาน ยื่นและนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	2	2	3	2	100.00	300

ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนฯ	(ร้อยละ) 100	100	100	100	100.00	300

ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนครั้งของการจัดให้บุคลากรได้รับการตรวจสอบสภาพประจำปี	1	1	1	1	100.00	300
จำนวนกิจกรรมที่หน่วยงานจัดให้บุคลากรมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร	5	4	4	5	100.00	300

รวม

240

คะแนน

ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด Best Practice*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐระดับหน่วยงานภายในกรม	1	1	1	1	-100.00	300

ตัวชี้วัดที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ได้รับจากส่วนราชการ	(อย่างน้อย) 1 (รางวัล)	1	2	1	100.00	300

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2564	2565	2566		
จำนวนกิจกรรมการดำเนินงานที่ได้รับการปรับปรุงและมีต้นทุนลดลง	1	1	1	1	100.00	300
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2564	2565	2566		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2564	2565	2566		
ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	5	5	5	5	-	0
					รวม	60 คะแนน
					รวมทั้งหมด	700 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน สำนักงานเลขาธิการกรม

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	√	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		0.00	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วถึง		0.00	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน		0.00	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		0.00	
คะแนน				3.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	√	0.50	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	√	0.50	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	√	0.50	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	√	0.33	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	√	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	√	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
		การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
	5	ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก		0.00	
		คะแนน			4.00
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	√	0.50	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	√	0.50	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	√	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
คะแนน				4.00	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์		0.00	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน			3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	√	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน		0.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				1.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	✓	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล		0.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				2.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	✓	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม		0.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		0.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์		0.00	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์		0.00	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน		0.00	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
คะแนน				1.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00	
คะแนน				3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

คะแนน				3.33	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00	
คะแนน				4.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				3.67	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	√	0.50	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	√	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	√	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				4.17	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน		0.00	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย		0.00	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์		0.00	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				2.50	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร		0.00	

	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				1.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ		0.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร		0.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ		0.00	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				0.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มี	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	

ประสิทธิภาพ และใช้งานได้		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร		0.00	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร		0.00	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
คะแนน				1.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต		0.00	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	

	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี		0.00	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง		0.00	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				2.17	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	√	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	

	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				4.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน		0.00	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อบรรณแนวโน้มหรือทิศทางของการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				2.00	

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	√	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร		0.00	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา		0.00	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้ความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยง ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร		0.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการ ควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการ		0.00	

		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				0.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	✓	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				2.67	

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างภาพประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน		0.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				2.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน		0.00	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ		0.00	

		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
4		มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
5		มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				1.00	

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	60
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก* ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการภาพรวมของหน่วยงาน	ร้อยละ 85	85	92	86	101.17	300
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
4. ร้อยละของผู้รับบริการผ่านระบบ Google from ของหน่วยงาน	ร้อยละ 100	-	80	82	-	0
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-		-	-	-		
					รวม	60
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						
1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน) ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-		-	-	-		
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
5. ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะเพิ่มขึ้นในสายงาน	ร้อยละ 70	-	50	65	-	0
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
6. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุขตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 80	--	-	70	-	0
รวม						0 คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
7. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมพัฒนาองค์กรคุณธรรม	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	ระดับ 5	-	0
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
8. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอกระดับหน่วยงาน	2 ระดับ	2	2	3	-	0
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-		-	-	-		

					รวม	0	คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม							
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ							
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-		-	-	-			
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อสังคม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
9. ร้อยละของบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้รับการพัฒนาด้านคุณธรรมและการแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม	ร้อยละ 70	-	50	70	100.00	200	
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
10. ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้รับการพัฒนาองค์กรคุณธรรมประเภทต่างๆ	ร้อยละ 100	-	80	100	100.00	200	
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
					รวม	80	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
1. การลดต้นทุนในภาพรวม							
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			

-						
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
11. จำนวนระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการทำงาน	1 ระบบ	-	100	100	100.00	200
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
12. ร้อยละของข้อมูลดิจิทัลที่เปิดเผยต่อสาธารณะตามเกณฑ์การประเมิน ITA	ร้อยละ 100	-	100	100	100.00	200
					รวม	80 คะแนน
					รวมทั้งหมด	280 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและ ภาระหน้าที่ของกรมฯ	√	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	√	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	√	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ		0.00	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่าง ทันทั่วถึง	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศ ทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์ สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่ อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		0.00	

				คะแนน	3.83	
1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50		
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50		
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	✓	0.50		
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	✓	0.50		
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	✓	0.33		
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	✓	0.33		
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	✓	0.33		
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	✓	0.50		
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	✓	0.50		
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	✓	0.50		
ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์การภายนอก		✓	0.50			
				คะแนน	5.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	✓	0.50		
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ	✓	0.50		
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น มีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00		
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	✓	0.50		
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วม	✓	0.50		

		ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน			
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	√	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
				คะแนน	3.50
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	√	0.50	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	√	0.50	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	√	1.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	√	1.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์		0.00	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ		0.00	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน			3.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน	✓	1.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ	√	0.50	
คะแนน				3.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.50	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	√	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	√	0.50	
คะแนน				4.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน	√	1.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	√	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	

	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์		0.00	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน		0.00	
5		แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
	บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00		
	สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00		
คะแนน				4.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	√	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ		0.00	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	√	0.50	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้		0.00	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	√	0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	√	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	√	0.50	
	คะแนน				3.50

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม	√	1.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม		0.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	2.83	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน	√	0.50		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น	√	0.50		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00		
				คะแนน	3.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน	√	1.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง	√	1.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน		0.00		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				3.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	✓	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)	✓	1.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน	✓	1.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน				2.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน	√	0.50	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย		0.00	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์		0.00	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์		0.00	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดหาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				2.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	

	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				2.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ	√	1.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร	√	1.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ		0.00	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				2.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มี	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ	√	1.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	

ประสิทธิภาพ และใช้งานได้		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร		0.00	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร		0.00	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	0.50	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด		0.00	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส		0.00	

	5	สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี		0.00	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง		0.00	
		บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				2.00	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	✓	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	✓	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	✓	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	✓	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	✓	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	✓	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	✓	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	✓	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	✓	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	✓	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	

		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				3.75	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	✓	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	✓	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	✓	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	✓	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	✓	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน		0.00	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				2.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทัน	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน	✓	1.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	✓	1.00	

เทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร		0.00	
		พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา		0.00	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มียกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน	√	0.50	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ		0.00	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	

	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				1.50	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ	✓	0.33	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	✓	0.33	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น	✓	0.33	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น	✓	0.33	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ		0.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				2.00	

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม	√	1.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน		0.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				2.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข	√	0.50	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย		0.00	

		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน		0.00	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				1.00	

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม 160 คะแนน

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริหารส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการภาพรวมของหน่วยงาน	ร้อยละ 85	ร้อยละ 86.99	ร้อยละ 84.58	ร้อยละ 87.83	103.32	400

2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบขอใช้รถยนต์ราชการ (Car booking)	ร้อยละ 90	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	-	0

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม 80 คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำระบบขอใช้รถยนต์ราชการ (Car booking)	ร้อยละ 90	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	100.00	300
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการใช้งานด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 85	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	105.88	400
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	140
					คะแนน	
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนเรื่องงานวิจัยใหม่ที่เข้าสู่ฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย	7 เรื่อง	2 เรื่อง	3 เรื่อง	7 เรื่อง	100.00	300
ร้อยละความสำเร็จของการติดตามเสริมสร้าง แรงจูงใจ การจัดการสุขภาพชุมชนโดย อสม. และภาคีเครือข่ายภาคประชาชน	ร้อยละ 95	ร้อยละ 84	ร้อยละ 90	ร้อยละ 95	100.00	300
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-	-	-	-		-	-

3. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-	-	-	-	-	-	-
					รวม	12 0 คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม						
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายของสำนักงบประมาณ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100		300
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อสังคม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในภารกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนโรงพยาบาลที่ได้รับการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยในโรงพยาบาลทั้ง 8 ระบบ	15 แห่ง	25 แห่ง	13 แห่ง	15 แห่ง	100.00	300
					รวม	80 คะแนน

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองลดลงจากการใช้เทคโนโลยีในการจัดประชุม	ร้อยละ 95	ร้อยละ 60	ร้อยละ 80	ร้อยละ 95	100	300
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ 95	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 95	100.00	300
ร้อยละประสิทธิภาพของการส่งใบรายงานผลทดสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	ร้อยละ 80	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
ร้อยละการส่งข้อมูลใบรายงานผลทดสอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์ ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ 100	-	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	200
รวม					220	คะแนน
รวมทั้งหมด					840	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 7

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและ ภาระหน้าที่ของกรมฯ	✓	1.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	✓	1.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม	✓	0.50	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	✓	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่าง ทันทั่วถึง	✓	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศ ทางการดำเนินงาน	✓	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์ สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่ อาจเกิดขึ้น		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม		0.00	

				คะแนน	4.00	
1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50		
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน	✓	0.50		
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	✓	0.50		
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว	✓	0.50		
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	✓	0.33		
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	✓	0.33		
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	✓	0.33		
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	✓	0.50		
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	✓	0.50		
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00		
ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก			0.00			
				คะแนน	4.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference	✓	0.50		
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00		
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน	✓	0.50		
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	✓	0.50		

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	✓	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์		0.00	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
	คะแนน			2.83	
	1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง		0.00	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
		กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	✓	1.00	
		รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00	
		มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	✓	0.50	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
	คะแนน			3.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน	✓	1.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน		0.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง		0.00	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				1.50	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด		0.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	✓	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				1.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน		0.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม	✓	1.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	✓	1.00	

	4	แผนปฏิบัติการค่านึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์		0.00	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน		0.00	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
	คะแนน			1.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ	✓	0.50	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้		0.00	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓	0.50	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้	✓	0.50	
	5	- สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้			
มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard				0.00	
มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ				0.00	
คะแนน				2.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น	√	0.50	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม		0.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	1.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน		0.00		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น		0.00		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	1.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง		0.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00		
สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน			0.00			
				คะแนน	1.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง		0.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน		0.00		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00		
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00		

		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				1.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น	√	0.50	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน				0.83	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ	√	0.50	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน		0.00	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์		0.00	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				2.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร		0.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	

	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				2.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ		0.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร		0.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ		0.00	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				1.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ		0.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร	√	0.50	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน	√	0.50	

	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร		0.00	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร		0.00	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน		0.00	
		- ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ			
คะแนน				2.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต	√	1.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต	√	0.50	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
		จัดทาระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด		0.00	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	

		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				2.25	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>	√	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	√	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	√	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	

		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				2.75	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง	√	0.25	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที	√	0.25	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน		0.00	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิตรีเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50		
	สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	√	0.50		
คะแนน				3.00	

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรู้รอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน		0.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น	√	1.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร		0.00	
		พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				1.67	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร	√	1.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	√	0.33	

		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วรอบตัว และทันทั่วทั้งที่		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				1.33	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ		0.00	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ		0.00	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ	✓	0.33	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย	✓	0.33	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ		0.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	

				คะแนน	0.67	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม		0.00		
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00		
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00		
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00		
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00		
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00		
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00		
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00		
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00		
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00		
				คะแนน	1.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ		0.00	ในมิติต่างๆ	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข		0.00		
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย	√	0.50		

		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	√	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				1.25	

25. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	100.00	60.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	112.50	67.50
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	91.75	55.05
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	104.25	62.55
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	104.25	62.55
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	114.75	68.85
คะแนนเฉลี่ย	104.58	62.75
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	192	76.80 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		139.55
เป็นระบบราชการ		1.12

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการ ทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรุกล้ำเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของชุมชนมีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่เหมาะสมให้กับประชาชน	ร้อยละ 87	ร้อยละ 94.81	ร้อยละ 375.71	ร้อยละ 100.5	115.52	500
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

-						
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุ และผู้มีภาวะพึ่งพิงผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ กำหนด	ร้อยละ 100	ร้อยละ 81.10	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100		300
					รวม	160
						คะแนน
7.2 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน						
เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธและความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน ภาพรวม	ร้อยละ 80	ร้อยละ 84.68	ร้อยละ 85.13	ร้อยละ 90.00	112.50	500
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับ ผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาลเอกชน) กลุ่มเป้าหมายได้รับการตรวจมาตรฐานให้ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	160
						คะแนน
7.3 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย						
การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรใน การทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง						

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)						
ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนมีศักยภาพเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 5	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	-	500
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของบุคลากรในการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาองค์กร	ร้อยละ 80	ร้อยละ 88	ร้อยละ 92	ร้อยละ 95	118.75	500
					รวม	200
					คะแนน	
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลองค์กรดีเด่น/ต้นแบบ	1 รางวัล	1 รางวัล	1 รางวัล	1 รางวัล	100.00	300
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ	1 รางวัล	1 รางวัล	1 รางวัล	1 รางวัล	100.00	300
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

					รวม	120	คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม							
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ							
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของสถานพยาบาลภาครัฐ กลุ่มเป้าหมายได้รับการทดสอบ สอบเทียบ เครื่องมือทางการแพทย์	ร้อยละ 100	ร้อยละ 151.02	ร้อยละ 227.28	ร้อยละ 245.46		500	
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
ร้อยละของสถานพยาบาลภาครัฐ กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการตรวจมาตรฐาน ด้านวิศวกรรมความปลอดภัยและ สิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300	
					รวม	160	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
1. การลดต้นทุนในภาพรวม							
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			

-						
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			% ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้	1 กระบวนการ	1 กระบวนการ	2 กระบวนการ	3 กระบวนการ	300.00	500
ร้อยละของข้อมูลที่เปิดเผยด้านการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานตามระเบียบกระทรวงการคลัง	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
					รวม	160 คะแนน
					รวมทั้งหมด	960 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ		0.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง		0.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม		0.00	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ		0.00	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		0.00	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วถึง		0.00	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน		0.00	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	√	0.33	
คะแนน				1.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต		0.00	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน		0.00	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส		0.00	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน		0.00	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก		0.00	
คะแนน				1.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference		0.00	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน		0.00	

		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย		0.00	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์		0.00	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย	√	0.33	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
คะแนน				1.00	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง		0.00	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ		0.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ		0.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์		0.00	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ		0.00	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	√	0.50	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข	√	0.50	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปีเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน		0.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน		0.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ	√	0.50	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				1.17	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	

สั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด		0.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล		0.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้	✓	0.50	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	✓	0.50	
คะแนน				1.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน		0.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม		0.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		0.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	✓	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์		0.00	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน		0.00	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน	✓	0.25	

		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	√	0.25	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่	√	0.25	
คะแนน				1.33	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ		0.00	
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ		0.00	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้		0.00	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ		0.00	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้		0.00	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	√	1.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น		0.00	

	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม		0.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล	√	0.33	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.33	
	คะแนน			0.67	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน		0.00	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น		0.00	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง		0.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่น ภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00	
คะแนน				1.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง		0.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง		0.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				1.00	

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น		0.00	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น	√	0.50	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์	√	0.50	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผลดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน		0.00	

ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย		0.00	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์		0.00	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	✓	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ	✓	0.33	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศในเชิงลึก	✓	0.33	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
	คะแนน				1.17
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ		0.00	
		วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร		0.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต	✓	0.50	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์	✓	0.50	

				คะแนน	1.00		
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ				0.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร				0.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ				0.00	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา				0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.			√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก			√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี				0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ				0.00	
				คะแนน	1.00		
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ				0.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร				0.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน				0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล				0.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร				0.00	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร				0.00	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์			√	0.50	

		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการ ด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้าง แรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต		0.00	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด		0.00	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี		0.00	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของ ตนเอง		0.00	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	√	0.33	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน	√	0.33	

				คะแนน	1.00	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>			0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>			0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>			0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>			0.00	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับการกิจในปัจจุบัน			0.00	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม			0.00	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก			0.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√		0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√		0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√		0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√		0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว			0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน			0.00	
				คะแนน	1.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ</u>			0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</u>			0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง</u>			0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ <u>มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที</u>			0.00	

	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ		0.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน		0.00	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	√	0.50	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก	√	0.50	
คะแนน				1.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน		0.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระดับดิจิทัล		0.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร		0.00	
		พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				1.17	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร		0.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทางานตั้งแต่ต้นจนจบ	✓	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทางานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ	✓	0.33	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน	✓	0.33	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				1.17	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ		0.00	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ		0.00	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00	

ดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ		0.00	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ		0.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	✓	0.33	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ	✓	0.33	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง	✓	0.33	
คะแนน				1.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม		0.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน		0.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	✓	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	✓	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการงาน (Leading KPI)ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	✓	0.25	

		การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
	5	มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	√	0.33	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				1.42	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการงาน เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข		0.00	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน		0.00	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการงานสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ	√	0.33	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	√	0.33	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล	√	0.33	
คะแนน				1.00	

26. ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	100.00	60.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	77.25	46.35
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	79.25	47.55
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	120.75	72.45
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	150.00	90.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	170.75	102.45
คะแนนเฉลี่ย	116.33	69.80
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	160	64.00 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		133.80
เป็นระบบราชการ		1.07

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรบรูเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดมาอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) มาอย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของชุมชนมีการดำเนินการจัดการสุขภาพที่เหมาะสมให้กับประชาชน	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	111.11	500
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

ร้อยละอัตราการเพิ่มขึ้นของ จำนวนสถานประกอบการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับ มาตรฐานที่กำหนด	ร้อยละ 20	ร้อยละ >100	ร้อยละ >100	ร้อยละ 31.03	-	0
3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานประกอบการ ดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่ กำหนด	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
รวม						160 คะแนน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน เป็นการวัดผลการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ						
1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก* ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความ เชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องาน บริการของหน่วยงานภาพรวม	ร้อยละ 90	ร้อยละ 90.15	ร้อยละ 90.22	ร้อยละ 90.31	100.34	400
2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานพยาบาลประเภทที่ รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาล เอกชน) กลุ่มเป้าหมายได้รับการ ตรวจมาตรฐานให้เป็นไปตามเกณฑ์ ที่กำหนด	ร้อยละ 100	ร้อยละ 90.53	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม						140 คะแนน

7.3 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)

ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*

ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากร ได้รับการพัฒนาตามแผนมี ศักยภาพเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 5	ร้อยละ 56.25	ร้อยละ 52.94	ร้อยละ 54.05	100.00	300

3. ความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของบุคลากร ได้รับการพัฒนาตามแผนมี ศักยภาพเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 85	ร้อยละ 86.66	ร้อยละ 87.50	ร้อยละ 88.88	104.56	400

รวม **140** คะแนน

7.4 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน

1. จำนวน Best Practice*

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลองค์กรดีเด่น ต้นแบบ	1	4	3	2	100.00	300

2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง

ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลการเป็นต้นแบบ ของส่วนราชการ	1	2	2	1	100.00	300

3. ผลการประเมินจากองค์การภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม						120 คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม						
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ						
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานพยาบาลภาครัฐ กลุ่มเป้าหมายได้รับการทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือทาง การแพทย์	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของสถานพยาบาลภาครัฐ กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการ ตรวจสอบมาตรฐานด้าน วิศวกรรมความปลอดภัยและ สิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 80	ร้อยละ 87.20	ร้อยละ >100	ร้อยละ 90	100.00	300
รวม						120 คะแนน

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม						
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้	5 กระบวนการ	1 กระบวนการ	2 กระบวนการ	5 กระบวนการ	100.00	300
ร้อยละของข้อมูลที่เปิดเผยด้านการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานตามระเบียบกระทรวงการคลัง	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	100.00	300
รวม					120	คะแนน
รวมทั้งหมด					800	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 2

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ		0.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง		0.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม		0.00	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ		0.00	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		0.00	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วถึง		0.00	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน		0.00	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	√	0.33	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	√	0.33	
		ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม	√	0.33	
คะแนน				1.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต		0.00	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน		0.00	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส		0.00	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน		0.00	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน		0.00	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)		0.00	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ	√	0.50	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์การภายนอก	√	0.50	
คะแนน				1.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference		0.00	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม		0.00	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	✓	0.50	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	✓	0.50	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		0.00	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์		0.00	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
	คะแนน			1.00	
	1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง		0.00
			กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00
		2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ		0.00
		3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	1.00
		4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์		0.00
			สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ		0.00
		5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน			1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน		0.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน		0.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				0.67	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด		0.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	√	1.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				1.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน		0.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม		0.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		0.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์		0.00	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	✓	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง	✓	0.25	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
คะแนน				1.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
		มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ		0.00	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้		0.00	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ		0.00	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้	✓	0.50	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00		
คะแนน				0.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น		0.00	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม		0.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	0.67	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน		0.00		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น		0.00		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	√	1.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00		
				คะแนน	1.50	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง		0.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง		0.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				0.67	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น		0.00	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์			0.00		
คะแนน				0.33	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน		0.00	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย		0.00	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	√	0.50	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์	√	0.50	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดหาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33	
คะแนน				1.83	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ		0.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร	√	1.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				1.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ		0.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร		0.00	
		มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ		0.00	
	3	วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
		กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
	5	แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
		ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	✓	0.50	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				0.50	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มี	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ		0.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	

ประสิทธิภาพ และใช้งานได้		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ	√	0.50	
คะแนน				1.50	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต		0.00	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร	√	0.33	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด	√	0.33	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	

	5	สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	
		บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
		คะแนน		1.67	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>		0.00	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		0.00	

	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				1.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที		0.00	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ	√	1.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				2.00	

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรู้รอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน		0.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล	√	1.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร		0.00	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				1.33	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร		0.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ	√	0.33	

		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ		0.00	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันท่วงที่		0.00	
ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ			0.00		
คะแนน				0.83	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ		0.00	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ		0.00	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ		0.00	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	✓	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว	✓	0.50	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	✓	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ			0.00		

		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				2.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม		0.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				1.50	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพ และสาธารณสุข		0.00	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย		0.00	

		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน	✓	0.50	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการงานหลักในมิติต่างๆ	✓	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	✓	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	✓	0.25	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่	✓	0.25	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	✓	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	✓	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการงานสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				2.50	

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนเครือข่ายการเฝ้าระวังสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	1	1	1	1	100.00	300

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม					120	คะแนน

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน	85	86.8	89.7	86.55	100.00	300

2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด	100	100	100	100	100.00	300
รวม					120	คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน) ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	100.00	300
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา* ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาศักยภาพ	ร้อยละ 100	100	100	100	100.00	300
3. ความผูกพันของบุคลากร ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม						120
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice* ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของอัตราที่เพิ่มขึ้นของพื้นที่ต้นแบบชุมชนจัดการสุขภาพ	9 แห่ง	9 แห่ง	9 แห่ง	9 แห่ง	100.00	300
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง	1 รางวัล	2	3	1	100.00	300
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละค่าใช้จ่ายในการจัดส่งประโยชน์ค่าใช้จ่าย (ลดต้นทุนลดกระดาษ)	5	5	5	5	100.00	300
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
จำนวนกระบวนการที่สามารถนำเทคโนโลยีมา เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ลดระยะเวลา การจัดส่งรายงานผลการสอบเทียบ/วศป.)	1	1	1	1	100.00	300
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละของการจัดส่งเอกสารรายงานผลการสอบ เทียบเครื่องมือแพทย์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	100	100	100	100	100.00	300
รวม						180 คะแนน
รวมทั้งหมด						760 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 12

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ		0.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง		0.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม		0.00	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ		0.00	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้ง	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น		0.00	
ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม			0.00		
คะแนน				1.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต		0.00	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน		0.00	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส		0.00	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน		0.00	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	√	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)	√	0.50	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก		0.00	
คะแนน				1.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference		0.00	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น มีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม		0.00	

	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน		0.00	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย		0.00	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	√	0.33	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	√	0.33	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน		0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน		0.00	
	คะแนน			1.00	
	1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง		0.00
			กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00
		2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ		0.00
		3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ		0.00
		4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัยรวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50
			สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50
		5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00

	มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน			1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน		0.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน		0.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย	✓	0.50	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	✓	0.50	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อ การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	

	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				1.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด	√	1.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล		0.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
คะแนน				1.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน		0.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม		0.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	√	1.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้าง		0.00	

		คุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์			
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน		0.00	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
คะแนน				1.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
	2	มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ		0.00	
		มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	✓	0.50	
	3	เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	✓	0.50	
		มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
	4	มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ		0.00	
		แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้		0.00	
	5	มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
		มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น		0.00	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	2.83	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน		0.00		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น		0.00		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง		0.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00		
				คะแนน	1.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง		0.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง		0.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน	√	0.33		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	√	0.33		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				1.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น		0.00	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	✓	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	✓	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	✓	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์			0.00		
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศมากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน		0.00	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์		0.00	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์		0.00	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจตุหาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย	√	0.33	
คะแนน				1.33	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ		0.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร		0.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ	√	0.50	

	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้นภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				1.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ		0.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร		0.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ		0.00	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				1.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ		0.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	
		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน		0.00	
		3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00

	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต		0.00	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด		0.00	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดี	√	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร	√	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง	√	0.25	

	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				1.00	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>		0.00	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	√	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				1.00	

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที		0.00	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ		0.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	✓	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิดริเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				1.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความ	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน		0.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	

รอบรู้ และความมีจริยธรรม	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนากรอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร		0.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแนวทางการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ		0.00	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	

		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				1.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ		0.00	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ		0.00	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ		0.00	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	✓	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				1.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม		0.00	
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน		0.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	√	0.25	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน	√	0.25	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน	√	0.25	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ	√	0.25	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
	คะแนน			1.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพสุข และสาธารณสุข		0.00	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน		0.00	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.25	

		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		มีการเตรียมพร้อม รับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	√	0.25	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น		0.00	
		- การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล			
คะแนน				1.00	

28. กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	204.16	122.50
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	250.00	150.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	208.33	125.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	225.00	135.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	275.00	165.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	191.67	115.00
คะแนนเฉลี่ย	225.69	135.42
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	108	43.20 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		178.62
เป็นระบบราชการ		1.43

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรุดรุดเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดรวม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ *						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	ระดับ				-	0
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

ร้อยละความสำเร็จการขับเคลื่อนระบบ e-service กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ร้อยละ 80				-	0

3. ผลการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุการปรับปรุงการดำเนินการตามกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม 0 คะแนน

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน จากการบริการส่วนราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ

1. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลัก*

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ร้อยละ			95.09	-	0

2. นวัตกรรมการปรับปรุงการบริการ

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดได้

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	ระดับ				-	0

3. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดของผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

รวม 0 คะแนน

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย

การวัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล การสร้างความก้าวหน้า การเรียนรู้ การพัฒนา และการรวมพลังของบุคลากรในการทำงานร่วมกันของทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีและหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง

1. จำนวนนวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากร (ผลการดำเนินการที่สำเร็จในปีที่ประเมิน)

ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

-						

2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมให้บุคลากรใน หน่วยงานมีความตระหนักรู้ในการรักษาความ มั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	ระดับ				-	0

3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาหน่วยงานสู่ การเป็นองค์กรแห่งความสุขตามเกณฑ์ที่ กำหนด	ร้อยละ				-	0

รวม						0	คะแนน

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของ หน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จการขยายผลให้บริการยื่นขอ อนุญาตงานบริการสถานพยาบาลในพื้นที่เขต สุขภาพ ผ่านระบบ Biz Portal	ระดับ			12 จังหวัด นำร่อง	-	0

2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้ หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						

3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ผลการสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2567	ร้อยละ				-	0

รวม						0	คะแนน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม							
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ							
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
รวม						0	คะแนน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ							
1. การลดต้นทุนในภาพรวม							
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			

ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามเกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ				-	0
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ*						
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
ระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบบัญชีข้อมูลภาครัฐ (Government Data Catalog : GD Catalog)	ระดับ				-	0
					รวม	0 คะแนน
					รวมทั้งหมด	0 คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ		0.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง		0.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม		0.00	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ		0.00	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ	√	0.25	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	√	0.25	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วทั้งที่	√	0.25	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน	√	0.25	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น		0.00	
ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม			0.00		
คะแนน				1.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต		0.00	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน		0.00	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส	✓	0.33	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	✓	0.33	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน	✓	0.50	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)		0.00	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์การภายนอก		0.00	
คะแนน				1.17	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference		0.00	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน		0.00	

		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย		0.00	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	√	0.33	
มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น		√	0.33		
ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์		√	0.33		
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย		0.00	
การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหที่ซับซ้อน			0.00		
เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์กรและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหที่มีความซับซ้อน			0.00		
คะแนน				1.00	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง		0.00	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ		0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ		0.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ		0.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	√	0.50	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	√	0.50	
	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปีเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน		0.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกัน		0.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการกับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาคสังคมและภาคประชาชน	✓	0.33	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง	✓	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร	✓	0.33	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				1.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	

กิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด		0.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล		0.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	√	1.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				1.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน		0.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม		0.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		0.00	
	4	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์	√	0.33	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์	√	0.33	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	√	0.33	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	

				คะแนน	1.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว			0.00	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			0.00	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง			0.00	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้			0.00	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ	✓		0.50	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ	✓		0.50	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นซึ่งไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้			0.00	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard			0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ			0.00	
				คะแนน	1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ	1	มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์การ/เครือข่าย เป็นต้น		0.00	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ		0.00	

		ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม			
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม	√	0.50	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	คะแนน			1.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน		0.00	
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น		0.00	
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง		0.00	
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	0.50	

		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก	√	0.50	
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00	
คะแนน				1.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง		0.00	
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	√	1.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน				1.00	
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	

ที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น		0.00	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน	√	0.33	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	√	0.33	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน	√	0.33	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน		0.00	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	√	0.50	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย	√	0.50	

	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์		0.00	
	5	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
		วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน				1.00	
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและแสวงหาบทเรียนที่ได้รับ		0.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร		0.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย	√	0.50	
		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่เทียบหรือคู่แข่งชั้นภายนอกและนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				0.50	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ		0.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร		0.00	

	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ		0.00	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.	√	0.50	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	√	0.50	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจนนำไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				1.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ		0.00	
		สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	
	2	ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน		0.00	
		กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระดับดิจิทัล		0.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร	√	0.50	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร	√	0.50	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการ ด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้าง แรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00
	กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต			0.00	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด		0.00	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส	✓	0.25	
		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี	✓	0.25	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าของ ตนเอง	✓	0.25	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				0.75	
5.2 ระบบการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงาน</u>		0.00	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>		0.00	

	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน		0.00	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก		0.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว	√	0.25	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ	√	0.25	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	√	0.25	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา(Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	
คะแนน				1.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที		0.00	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ		0.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน	√	0.50	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน	√	0.50	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร			0.00		

	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิตรีเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
คะแนน				1.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน		0.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร	√	0.33	
		พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร	√	0.33	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา	√	0.33	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรอบรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				1.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร		0.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	

	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ	√	0.50	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ		0.00	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วทันรับ และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
	คะแนน			1.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ		0.00	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ		0.00	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ		0.00	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ	√	1.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	√	0.50	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				1.50	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม			
	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	√	1.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
คะแนน				1.00	

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์การและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการงาน เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุข และสาธารณสุข		0.00	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน		0.00	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ	√	0.50	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	√	0.50	
	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการงานสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน				1.00	

29. กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

หมวด	ผลการประเมิน	total (300 เต็ม)
หมวด 1 การนำองค์กร	0	0
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	0	0
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0	0
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	0	0
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	0	0
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	0	0
คะแนนเฉลี่ย	0	0
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน	0	0 (เต็ม 200)
คะแนนรวม 500 คะแนน		0
เป็นระบบราชการ		0

ตัวชี้วัดหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หน่วยงาน : กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

เป้าหมาย : เพื่อให้หน่วยงานกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสรูปร่างเป้าหมายดีขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

ในผลลัพธ์แต่ละหัวข้อ 7.1 - 7.6 ให้นำเสนอตัววัดอย่างน้อย 2 ตัวในแต่ละมิติ (รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 12 ตัวชี้วัด) โดยเลือกจากกลุ่มตัววัดที่กำหนดไว้กว้างๆ ในแต่ละกลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตัววัดแต่ไม่เกิน 2 ตัว และไม่ควรนำเสนอตัวชี้วัดเดียวกันซ้ำในหัวข้ออื่น ๆ โดยต้องนำเสนอตัววัดกลุ่มที่แนะนำ (มีดาวกำกับ) อย่างน้อยหนึ่งตัววัด

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ รวมทั้งตัววัดที่ดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาลที่กำหนดไว้ประจำปี และตัววัดร่วม ตัววัดด้านการดำเนินการ ตามกฎหมายและการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและส่วนราชการ						
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก/คำรับรองการปฏิบัติราชการ*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของหน่วยงานตามพันธกิจ/คำรับรองของหน่วยงานตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์*						
ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปีล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*						
ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัดที่สะท้อนด้านความผูกพันของบุคลากร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
					รวม	0 คะแนน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือการเป็นต้นแบบของผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน						
1. จำนวน Best Practice*						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best Practice และการขยายผลในองค์กร/นอกองค์กร						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ผลการประเมินจากองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ						
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบโดยได้รับรองจากหน่วยงานภายนอกในระดับประเทศ/นานาชาติ						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		

-							
รวม						0	คะแนน

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม							
เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินการด้านต่างๆ ที่นอกจากบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการแล้วยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ในระดับพื้นที่และของประเทศ							
1. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อสังคม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสาธารณสุข							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุขจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการในการกิจหลักที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม							
ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการด้านพันธกิจหลักของหน่วยงาน							
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน	
		2565	2566	2567			
-							
รวม						0	คะแนน

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
เป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ						
1. การลดต้นทุนในภาพรวม						
ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล						

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
2. จำนวนนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการและการบริการ จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ* ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การปรับปรุงบริการ การให้บริการด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์						
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายปี ล่าสุด	ผลการดำเนินงาน			%ความสำเร็จ	คะแนน
		2565	2566	2567		
-						
รวม					0	คะแนน
รวมทั้งหมด					0	คะแนน

แบบฟอร์มที่ 4 การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2568
ของหน่วยงาน กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

แบบประเมินตนเอง หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
1.1 ระบบการนำองค์กรของ หน่วยงานได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน	1	ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ชัดเจนตอบสนองพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ		0.00	
	2	ผู้บริหารมีการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไปสู่บุคลากรทุกระดับของหน่วยงานอย่างทั่วถึง		0.00	
	3	หน่วยงานมีระบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะทุกกลุ่ม		0.00	
		ผู้บริหารมีการติดตาม ทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ		0.00	
	4	ผู้บริหารกำหนดทิศทางขององค์กรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดทิศทาง ไปสู่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		0.00	
		ผู้บริหารได้ทบทวนปรับปรุง และพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอย่างทันทั่วถึง		0.00	
		ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม และทบทวนทิศทางการดำเนินงาน		0.00	
	5	ผู้บริหารกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน		0.00	
		ผู้บริหารคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตและกำหนดทิศทางในการเตรียมการเชิงรุกเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น		0.00	
ผู้บริหารสื่อสารผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ประชาชนและสังคม			0.00		
คะแนน				0.00	

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส	1	แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
		เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นที่น่าเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน		0.00	
	2	มีแนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เผยแพร่นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่ดี และเสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต		0.00	
		ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และการมีมาตรการในการป้องกันแหล่งข่าว		0.00	
	3	มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน		0.00	
		การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หน่วยงานราชการใสสะอาด โปร่งใส		0.00	
		มีตัววัดในการดำเนินการ ในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และปรับปรุงสม่ำเสมอ เช่น จัดทำระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน		0.00	
	4	มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำกับติดตามและสร้างความโปร่งใสในการทำงาน		0.00	
		เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)		0.00	
	5	การส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice) ด้านความโปร่งใสในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ		0.00	
		ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากกรมฯและองค์กรภายนอก		0.00	
คะแนน				0.00	
1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก	1	ผู้บริหารมีแนวทางการสื่อสารและวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น มีระบบการสื่อสารหลายช่องทางเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น VDO Conference		0.00	
		ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น มีนโยบายขับเคลื่อนในทุกๆระดับ		0.00	
	2	มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่นมีการตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐ และเอกชน		0.00	

	3	มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างเหมาะสม	0.00	
		เปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	0.00	
		ให้บริการที่เท่าเทียมกัน คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย	0.00	
	4	ผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	0.00	
		มีผลงาน/โครงการ/นโยบายที่ดำเนินการร่วมกับเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	0.00	
		ผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามและการบรรลุด้านต่างๆ พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการบรรลุผลสัมฤทธิ์	0.00	
	5	มีการทำ การระดมทุน การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชนเข้ามาเป็นเครือข่าย	0.00	
		การสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบสูงสามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	0.00	
		เครือข่ายความร่วมมือภายในและภายนอกองค์การและการนำผลที่ได้จากการร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ไปปฏิบัติได้จริงในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน	0.00	
	คะแนน		0.00	
1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์	1	ประเมินความเสี่ยงและติดตาม โครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	0.00	
		กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคมตามภารกิจหลัก เช่น การทำประชาวิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการตอบคำถามและชี้แจงได้ต่อสาธารณะ	0.00	
	2	กำหนดตัววัดและติดตามผลการดำเนินการ และระบบการรายงานความก้าวหน้าของโครงการและยุทธศาสตร์ต่างๆ	0.00	
	3	รวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม ตรวจสอบ จากทุกภาคส่วน รวมทั้งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	0.00	
	4	มีการพัฒนาเครื่องมือด้านการรายงานและมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการติดตามตัวชี้วัดและรายงานผลที่ทันสมัย รวดเร็วและทันเหตุการณ์	0.00	
		สร้างเครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	0.00	

	5	ผู้บริหารมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ยุทธศาสตร์พื้นที่(ถ้ามี) ยุทธศาสตร์ชาติ - ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		0.00	
		มีการคาดการณ์ และนำผลการวิเคราะห์ มากำหนดมาตรการ แนวทางการเพื่อป้องกัน ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อ ผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข		0.00	
				คะแนน	0.00

แบบประเมินตนเอง หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนอง ความท้าทายและสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น มี แผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานประจำปีเชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เช่น คู่มือ แผนผัง/ตารางแสดงแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน		0.00	
	2	วางแผนยุทธศาสตร์ โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจาก ภายนอกองค์กร /นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง - การปรับปรุงการให้บริการที่เชื่อมโยงผลลัพธ์ และผลผลิตที่ตอบสนองต่อกระบวนการ และโอกาสการเข้าถึง บริการอย่างเท่าเทียมกัน		0.00	
	3	แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและแนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานรองรับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ กับประชาชน มีแผนภูมิการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประจำปี เชื่อมโยงยุทธศาสตร์กับผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
	4	วิเคราะห์ความท้าทายการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึงของภาค สังคมและภาคประชาชน		0.00	
		จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการรองรับโอกาสและความท้าทายทางยุทธศาสตร์ที่อาจเกิดขึ้นจากการ เปลี่ยนแปลง		0.00	

		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
	5	บูรณาการแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์หรือแผนงานของหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ		0.00	
		วิเคราะห์และเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์กับยุทธศาสตร์และเป้าหมายในระดับประเทศ		0.00	
คะแนน				0.00	
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องพันธกิจและเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ	1	มีแผนที่ทางยุทธศาสตร์ (Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์กรมฯ ยุทธศาสตร์ชาติ		0.00	
		มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
	2	กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความชัดเจน สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่กำหนด		0.00	
	3	ถ่ายทอดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล		0.00	
	4	มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาวในมิติต่างๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย		0.00	
	5	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้		0.00	
		วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ		0.00	
คะแนน				0.00	
2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอก	1	แผนปฏิบัติการ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้านครอบคลุมทุกส่วนงาน วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น - แต่งตั้งคณะทำงานในการจัดทำแผนปฏิบัติการ - มีแผนปฏิบัติการและหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน		0.00	
	2	ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและภูมิภาค และถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม		0.00	
	3	มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีระบบการสื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค		0.00	

	4	แผนปฏิบัติการค่านึงถึง การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม (ทำน้อยได้มาก) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณค่าให้กับประชาชน เช่น การจองผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร ลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์		0.00	
		ผู้การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน		0.00	
	5	แผนปฏิบัติการ จัดทำแผนด้านบุคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ และรองรับการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน		0.00	
		บูรณาการแผนปฏิบัติการร่วมกับเครือข่ายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน		0.00	
		สร้างความสัมพันธ์และปรับกลไกแผน งบประมาณให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่		0.00	
	คะแนน			0.00	
2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไข ปัญหาและการรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว		0.00	
		มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ			
		มีประชุมติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ		0.00	
	2	มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง		0.00	
		เตรียมการแก้ปัญหาในกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้		0.00	
	3	มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
		มีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะ เช่น รายงานประจำปี ผ่านช่องทางการดำเนินงานของกรมฯ		0.00	
	4	แผนปฏิบัติการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับเปลี่ยนแผนให้สอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นทั้งที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้		0.00	
		มีการนำเทคโนโลยีมาวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ประมวลผลและแสดงผลด้วยเครื่องมือ Dashboard		0.00	
	5	มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลา และเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ		0.00	
คะแนน				0.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุก ระดับ		มีกระบวนการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	1	มีวิธีการรับฟังและสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านช่องทางต่างๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผลสำรวจ ความพึงพอใจ การประชุม ระดมความคิดเห็น อบรม สัมมนา เว็บไซต์ แบบสอบถามความคิดเห็นจากภายใน/ภายนอกองค์กร/เครือข่าย เป็นต้น		0.00	
	2	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าถึงบริการผ่านเครื่องมือ Social Listening ข้อมูลการใช้บริการผ่านรูปแบบอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม		0.00	
	3	นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประมวลวิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
		มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน เพื่อนำวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม		0.00	
	4	วิเคราะห์และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึกเพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00	
	5	วิเคราะห์และค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงลึก เพื่อค้นหาความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการค้นหา วิเคราะห์ หรือตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบุคคล		0.00	
		กำหนดนโยบายเชิงรุกในสร้างบริการและกระบวนการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทั้งปัจจุบันและอนาคต - นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	

				คะแนน	0.00	
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์	1	กำหนดแนวทางวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้ครอบคลุมทุกภารกิจและกระบวนการงาน		0.00		
		กำหนดรูปแบบการประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดวิธีการที่หลากหลายรูปแบบเหมาะสมและความสะดวก เช่น การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ การสำรวจผ่านเว็บไซต์กรม แบบสอบถามทาง e-mail การรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นต้น		0.00		
	2	ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่หลากหลายตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00		
	3	มีการนำผลที่ได้ มาวิเคราะห์ ปรับปรุง การบริการ กระบวนการทำงาน และแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง		0.00		
	4	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00		
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีขึ้น และการแก้ปัญหาเชิงรุก		0.00		
	5	บูรณาการเชื่อมโยงการประเมินและการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจและความผูกพันกับแหล่งข้อมูลจากแหล่งอื่นภายนอก หรือหน่วยงานเครือข่าย เพื่อ แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00		
		สร้างนวัตกรรมการให้บริการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกหรือเครือข่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันร่วมกัน		0.00		
				คะแนน	0.00	
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มและต่างความต้องการ - หน่วยงานมีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่มและบุคคล	1	วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดโอกาสในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00		
	2	กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบแนวทางอย่างทั่วถึง		0.00		
	3	พัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง		0.00		
	4	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน		0.00		
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม		0.00		
		นำนวัตกรรมหรือนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม		0.00		

	5	วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		กำหนดแผนงานและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะบุคคล		0.00	
		นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายหรือหน่วยงานภายนอกในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะบุคคล		0.00	
คะแนน			0.00		
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ	1	มีการจัดตั้งคณะทำงาน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		0.00	
		จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ และช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ Call Center อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น		0.00	
	2	มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนและการตอบสนองกลับข้อร้องเรียน (Flow Chart การรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน)		0.00	
	3	มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับที่ชัดเจน		0.00	
	4	นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการตอบสนองข้อร้องเรียนแก้ปัญหาในเชิงรุก เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนออนไลน์ การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การใช้ QR Code Facebook Line สำหรับรับเรื่องร้องเรียน		0.00	
		ติดตามผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนและสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ		0.00	
		เชื่อมโยงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามสถานะการจัดการข้อร้องเรียน เช่น Chabot ตอบคำถามเบื้องต้น การใช้เทคโนโลยี AI เป็นต้น		0.00	
		สร้างความร่วมมือของเครือข่ายและหน่วยงานภายนอก เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์		0.00	
คะแนน			0.00		

แบบประเมินตนเอง หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมี ประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก	1	มีการวางแผนการรวบรวมข้อมูล และตัววัดระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการวิเคราะห์และคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
	2	ทบทวนผลการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินงานระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ		0.00	
		มีการกำหนดข้อมูลและสารสนเทศตามความต้องการใช้งาน		0.00	
	3	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ		0.00	
		มีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ต่อประชาชน ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย		0.00	
	4	ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ระบบฐานข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - รูปแบบและความพร้อมใช้การจัดการข้อมูลตามมาตรฐานสากล สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์		0.00	
		มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์		0.00	
		จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และเผยแพร่เชื่อมโยงไปสู่การใช้ประโยชน์ของภาคส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องร้องขอ		0.00	
	5	วิเคราะห์เชื่อมโยงสารสนเทศของตัววัดในการติดตามงานกับข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานภายนอกเพื่อนำไปสู่ การจัดทาสารสนเทศในเชิงลึก		0.00	
		เผยแพร่สารสนเทศของตัววัดแก่สาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย		0.00	
คะแนน			0.00		
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและ ตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก	1	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับเป้าหมายเพื่อประเมินและ แสวงหาบทเรียนที่ได้รับ		0.00	
	2	วิเคราะห์ข้อมูลค้นหาสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ องค์กร		0.00	
	3	มีระบบการติดตามตัวชี้วัดโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ในรูป Dashboard เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	

		เชื่อมโยงไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ		0.00	
	4	วิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมจากทุกระดับในส่วนราชการกับคู่แข่งหรือคู่แข่งขันภายนอก และนำผลการวิเคราะห์มาหาสาเหตุและคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต		0.00	
		เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์		0.00	
คะแนน				0.00	
4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ไขปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล	1	กระบวนการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ		0.00	
	2	นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ ถ่ายทอด ส่งต่อ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญภายในองค์กร		0.00	
	3	มีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบของฐานข้อมูล เอกสาร คู่มือ แนวทางปฏิบัติ		0.00	
		วิเคราะห์ เชื่อมโยงและต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญไปสู่การพัฒนา		0.00	
	4	กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ องค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรม เช่น ระบบสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ Smart อสม.		0.00	
		แลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้รับกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก		0.00	
	5	ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมการทำงานจากการใช้ข้อมูลและความรู้ภายในองค์กร มีการนำข้อมูลที่ถอดบทเรียน ไปใช้วิเคราะห์ผลเพื่อ แก้ปัญหาและเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี		0.00	
		สร้างเครือข่ายจรรยาบรรณไปสู่กระบวนการที่เป็นเลิศ สนับสนุนให้เกิดBest Practices ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และสร้างมาตรฐานใหม่ในการบริการ		0.00	
คะแนน				0.00	
4.4 การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและระบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนดิจิทัลเต็มรูปแบบ มี	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างผลกระทบต่อผู้รับบริการ		0.00	
	2	สำรวจความต้องการ (Requirement) ของกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร		0.00	

ประสิทธิภาพ และใช้งานได้		ออกแบบและพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	
	4	จัดทำแผนงานในการป้องกันความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญขององค์กร		0.00	
		จัดทำแผนงานและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการเตรียมพร้อมและรองรับต่อการโจมตีทางไซเบอร์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่โจมตีต่อระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศขององค์กร		0.00	
	5	การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการนำไปใช้เป็นที่ประจักษ์		0.00	
		การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน - ลดต้นทุน - ติดตามงานอย่างรวดเร็ว - การสร้างนวัตกรรมบริการ		0.00	
คะแนน				0.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ	1	วิเคราะห์ประเมินสภาพกำลังคน ชัดความสามารถและอัตรากำลังที่หน่วยงานจำเป็นเพื่อตอบสนองพันธกิจยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
	2	จัดทำแผนด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อพันธกิจ ยุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต		0.00	
		กำหนดคุณลักษณะกำลังคนที่ต้องการในอนาคต		0.00	
	3	ออกแบบโครงสร้างการทำงานให้ตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร		0.00	
		จัดทำระบบการสรรหาว่าจ้างและบรรจุบุคลากร		0.00	
		จัดอัตรากำลังให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อประโยชน์สูงสุด		0.00	
	4	ออกแบบระบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ชัดเจนและโปร่งใส		0.00	

		สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานในการผลักดันประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ดี		0.00	
		ออกแบบระบบเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากร		0.00	
		สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการพัฒนาศักยภาพและการกำหนดเส้นทางพัฒนาความก้าวหน้าของตนเอง		0.00	
	5	บริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความคล่องตัวในการประสานงานในแนวราบ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน		0.00	
		สร้างความร่วมมือด้านบุคลากรกับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการจัดการด้านกำลังคน		0.00	
คะแนน				0.00	
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	1	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>ปลอดภัย</u>	✓	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	✓	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะดวกเอื้ออำนวยการทำงาน</u>	✓	0.25	
		การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน <u>เกิดความคล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล</u>	✓	0.25	
	2	ปรับแนวทางการทำงานให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว สอดรับกับภารกิจในปัจจุบัน	✓	0.50	
		มีการมอบอำนาจและถ่ายโอนอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	✓	0.50	
	3	มีนโยบาย ส่งเสริมเอื้อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์งานใหม่ เช่น 5 ส. การปลูกจิตสำนึก	✓	1.00	
	4	สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมข้ามสายงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหรือแก้ไขปัญหาแบบรวดเร็ว		0.00	
		ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมและกล้าตัดสินใจ		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีในการส่งเสริมการทำงานและสร้างความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน		0.00	
	5	สร้างนวัตกรรมในการทำงานที่มีศักยภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว		0.00	
		สร้างรูปแบบการทำงานที่มีความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและภาคเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน		0.00	

			คะแนน	0.00	
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือของบุคลากร	1	การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และชำนาญ		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีการอบรมระเบียบวินัย และการปลูกฝังค่านิยมหลักแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอย่างถูกต้อง		0.00	
		การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ มีคำสั่งมอบอำนาจและหน้าที่ ที่ชัดเจนเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที		0.00	
	2	การทำงานเป็นทีมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา จัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ		0.00	
	3	มีกระบวนการในการจัดการและสร้างนวัตกรรม เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน		0.00	
		สร้างกลไกและช่องทางเปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน		0.00	
	4	มีกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร		0.00	
		นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี		0.00	
		มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์กร		0.00	
	5	สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุกให้บุคลากร - ฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา - มีทักษะในการคาดการณ์อนาคต เพื่อรองรับแนวโน้มหรือทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คิตรีเริ่มนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน		0.00	
		สร้างแนวคิดของบุคลากรในการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะคือมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนร่วม ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก		0.00	
			คะแนน	0.00	
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความ	1	กำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน		0.00	
	2	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความรู้ทักษะที่จำเป็น		0.00	
	3	กำหนดตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล		0.00	

รอบรู้ และความมีจริยธรรม	4	สร้างรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรภาครัฐและการบริหารจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากร		0.00	
		พัฒนารอบทักษะ (Skillsets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากร		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา		0.00	
	5	เตรียมพร้อมบุคลากรให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความสามารถในการตัดสินใจ พร้อมรับมือกับปัญหาที่ความซับซ้อน		0.00	
		สร้างเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการสร้างสรรค์เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม		0.00	
คะแนน				0.00	

แบบประเมินตนเอง หมวด 6 มุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐาน	ที่	เกณฑ์การพิจารณา	มี	คะแนน	ผล ดำเนินการ
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	1	วิเคราะห์พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความเปลี่ยนแปลงในด้านขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร		0.00	
	2	วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบจากผลผลิต การบริการ และกระบวนการปฏิบัติงาน		0.00	
		ออกแบบเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	3	วางแผนการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
		กำหนดตัววัดในการควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ		0.00	
	4	ออกแบบระบบติดตามและควบคุมกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ		0.00	
		เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการติดตามและควบคุมกระบวนการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลของงาน		0.00	
	5	วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ		0.00	

		สร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผลผลิต การบริการ และกระบวนการร่วมกันระหว่างหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือการบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว		0.00	
		ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและรายงานผลอย่างรวดเร็วฉบับไว และทันทั่วถึง		0.00	
		ออกแบบกระบวนการที่มีการเตรียมพร้อมและคำนึงถึงผู้รับบริการในอนาคตของส่วนราชการ		0.00	
คะแนน				0.00	
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการและการบริการ - มีการพัฒนานวัตกรรม/นำดิจิทัล เข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ	1	มีการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ		0.00	
		การวางแผน ผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัดในกระบวนการ เครื่องมือและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ		0.00	
		มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการที่ดีขึ้น		0.00	
	2	มีการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดและสามารถวัดผลการปรับปรุงที่ดีขึ้น		0.00	
		กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ		0.00	
		มีการติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย		0.00	
	3	มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การดำเนินการ อำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เช่น การรวมศูนย์การบริการ		0.00	
	4	สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการโดยการบูรณาการการทำงานข้ามสายงานแบบรวดเร็ว		0.00	
		นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ		0.00	
	5	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ		0.00	
		สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ		0.00	
		สร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		0.00	
คะแนน				0.00	
6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างควมมีประสิทธิภาพ และความสามารถใน	1	มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอย และค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วน เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม		0.00	

การแข่งขัน	2	การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดต้นทุนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		0.00	
	3	มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการกำกับติดตามผลการดำเนินการทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน		0.00	
	4	มีการนำผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุน และนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ กำหนดเป็นนโยบายการลดต้นทุน เช่น การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ เพื่อลดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล		0.00	
		เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการลดต้นทุน		0.00	
		มีการติดตามทบทวนผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เช่น การติดตามควบคุมผ่านการบริหารจัดการและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการ (Leading KPI) ในการติดตามควบคุมกระบวนการ		0.00	
	5	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุนของผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการ เช่น การขออนุมัติอนุญาตผ่านระบบออนไลน์		0.00	
		มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการลดต้นทุนขององค์กร ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน		0.00	
		เพิ่มขีดความสามารถและการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ		0.00	
	คะแนน			0.00	
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์	1	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลัก โดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของกระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสุขภาพสุข และสาธารณสุข		0.00	
	2	มีระบบการติดตามและการรายงานผลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย		0.00	
		มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลักและสนับสนุน		0.00	
	3	มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลักในมิติต่างๆ		0.00	
		มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุนในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	

	4	มีการจัดการความเสี่ยงการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) ทั้งเชิงป้องกัน และเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ		0.00	
		มีการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่		0.00	
		มีการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
		มีการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย		0.00	
	5	มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่มีต่อผลลัพธ์ของการบรรลุพันธกิจ		0.00	
		มีการตอบสนองยุทธศาสตร์และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		0.00	
		นำกระบวนการที่มีการปรับปรุงไปขยายผลยังหน่วยงานข้างเคียง เช่น - การขอรับการรับรองมาตรฐานสากล หรือรางวัลที่แสดงให้เห็นถึงการมีมาตรฐานสากล		0.00	
คะแนน			0.00		