



ภาพรวมการพัฒนาาระบบบริหารราชการแผ่นดิน ของประเทศ

อภิจิตตรา อภิราชจิตร์
นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ
สำนักงาน ก.พร.

17 กุมภาพันธ์ 2563

1 การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

มาตรการไม่เรียกสำเนาเอกสาร ที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน (ค.ร.ม. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 2 ต.ค. 2561)

- ยกเลิกการขอสำเนาเอกสารราชการ จากประชาชน
- ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อการให้บริการประชาชน
- พัฒนาระบบให้ประชาชนสามารถดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเองและใช้
บริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ได้
- ให้บริการที่เป็นตัวเงิน ผ่านระบบ National e-Payment

Biz Portal One Stop Service ของทางราชการ

พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ พ.ศ. 2558

ปี 2558

- จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- เผยแพร่ให้กับประชาชนรับทราบ
- ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน



2560>



2561>



2562>



ระบบฐานข้อมูล



คู่มือสำหรับประชาชน
ผ่าน Website และ App



แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2
(ค.ร.ม. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 26 ก.ย. 2560)

แผนงานที่ 1 การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ 2
(ลดขั้นตอน ระยะเวลา ร้อยละ 30 – 50 ลดเอกสาร ปรับคู่มือฯ
ให้เข้าใจง่าย)

แผนงานที่ 2 การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา

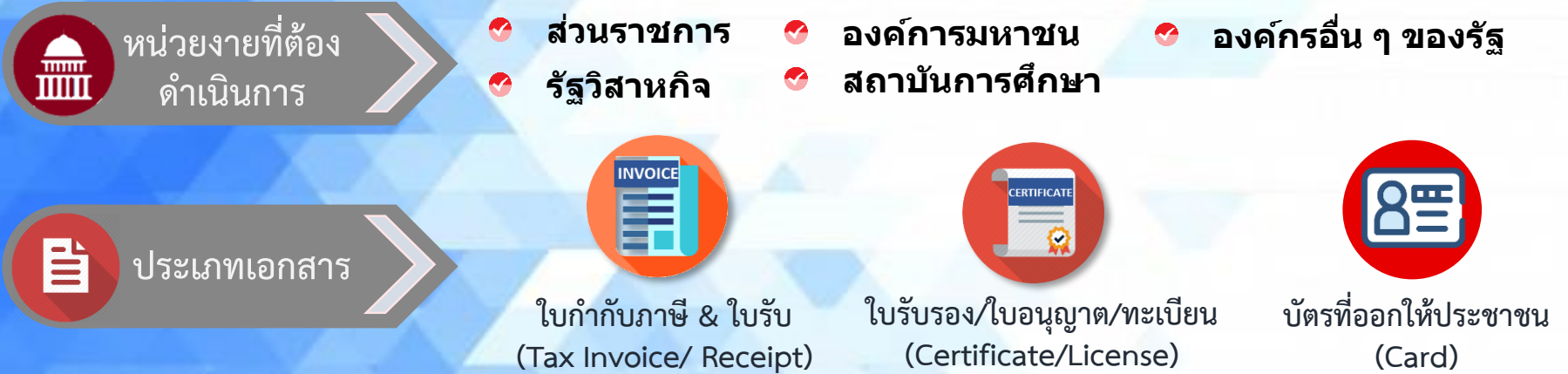
แผนงานที่ 3 การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ

แผนงานที่ 4 การอำนวยความสะดวกในการจองคิวกลาง และ
การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Citizen Feedback Survey)

แผนงานที่ 5 การทบทวนกฎหมายในการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่
จำเป็น

การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการ
ผ่านระบบดิจิทัล
(ค.ร.ม. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 2 เม.ย. 2562)

- พัฒนางานบริการภาครัฐให้เป็นระบบการ
ให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ และการออกเอกสาร
ของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลให้มีมาตรฐาน
เดียวกัน



สำนักงาน ก.พ.ร. / สป.DE

หน่วยงานกลาง

ETDA / DGA



หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการ

มาตรา 12



จัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล



จัดการดำเนินงานทางดิจิทัลเพื่อให้
สอดคล้องและเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น



จัดให้มีระบบการชำระเงินทางดิจิทัล



จัดให้มีระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล



จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการดิจิทัล



พัฒนาทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ความสะดวกรวดเร็ว
โปร่งใส ตรวจสอบได้

ลดค่าใช้จ่ายในการส่งไปรษณีย์
ซองจดหมาย และกระดาษ

เพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางในการ
ให้บริการแก่ประชาชน

ค่าส่งไปรษณีย์ของหน่วยงานราชการ

พ.ศ. 2561
859
ล้านบาท

พ.ศ. 2560
837
ล้านบาท

(กรมบัญชีกลาง, 2562)

ค่าส่งไปรษณีย์สำนักงาน ก.พ.ร

350,000 บาท/ปี

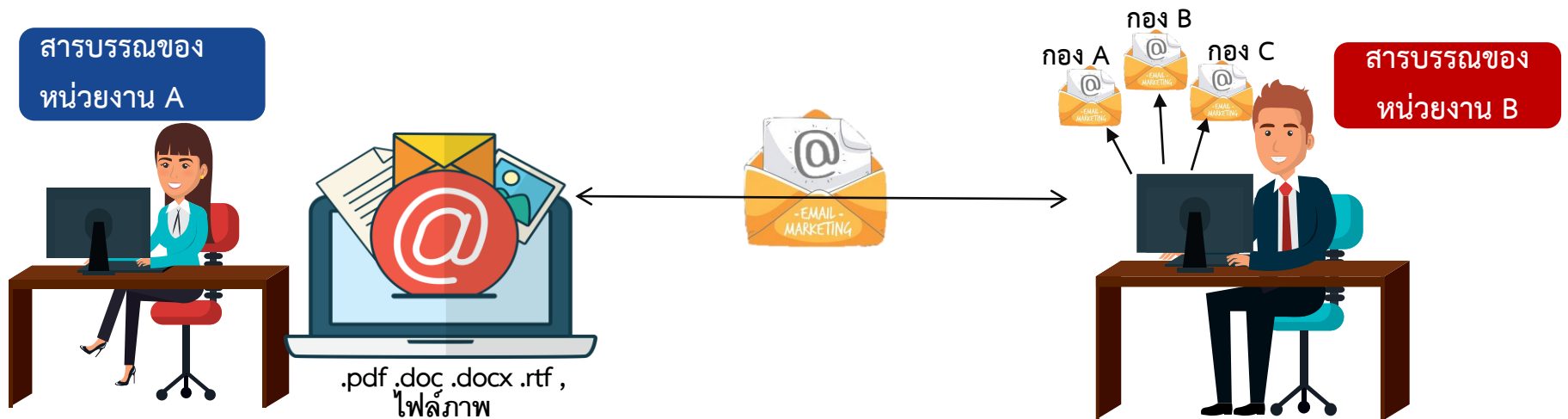
จำนวน/ค่าใช้จ่ายซองจดหมาย

ที่ นร.1200/ 20,000 ซอง/ปี

9,400 บาท/ปี

379,400 บาท/ปี

“แนวปฏิบัติในการรับ – ส่ง หนังสือราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐ”



ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2563 ให้ส่วนราชการที่เป็นนิติบุคคลและองค์การมหาชน จัดส่งหนังสือราชการในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ยกเว้น เรื่องด้านความมั่นคง ความลับ และถือว่า Email นั้นส่งถึงผู้รับแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการตอบรับโดยบุคคลหรือระบบอัตโนมัติ

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2563



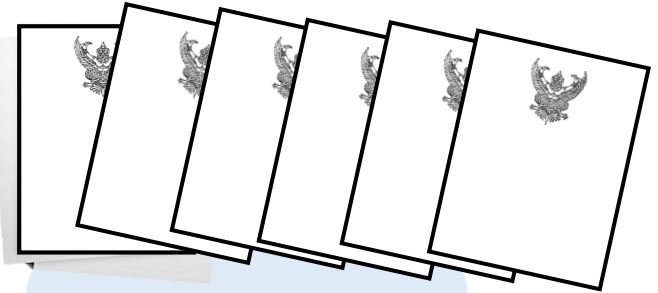
คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแนวทางการทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต ของทางราชการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ



ให้ส่วนราชการที่มีอัตราการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต ของทางราชการ พิจารณาทบทวนให้สอดคล้องกับปัจจุบัน และให้เสนอผลการดำเนินการต่อ ก.พ.ร. ภายใน 3 เดือน (มีนาคม 2563)

ที่มา

การจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่จำเป็น เป็นการสร้างภาระให้กับภาครัฐและประชาชน



XXXXXXXXXX

ใบอนุญาต



พบว่า ค่าธรรมเนียมต่ำกว่า 100 บาท
จำนวน 466 ใบอนุญาต





41 หน่วยงาน
466 ใบอนุญาต



0 บาท



43 ใบอนุญาต

25 สตางค์



5 ใบอนุญาต

50 สตางค์



4 ใบอนุญาต

1 - 5 บาท



96 ใบอนุญาต

10 - 50 บาท



195 ใบอนุญาต

60 - 100
บาท



123 ใบอนุญาต

ประเภทใบอนุญาตตามวัตถุประสงค์ของการนำใบอนุญาตไปใช้ประโยชน์



ทะเบียนราษฎร
ที่ดินและ
อสังหาริมทรัพย์
๑๖ ใบอนุญาต
ขนส่งทางบก
๓๙ ใบอนุญาต



ขนส่งทางน้ำ
๓๗ ใบอนุญาต



พาณิชย์และ
อุตสาหกรรม
๓๘ ใบอนุญาต



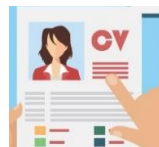
สินค้าเกษตร
๒๖ ใบอนุญาต



สินค้าปศุสัตว์และ
ประมง
๖ ใบอนุญาต
ป่าไม้ สัตว์ป่า เหมือนแร่
๖ ใบอนุญาต



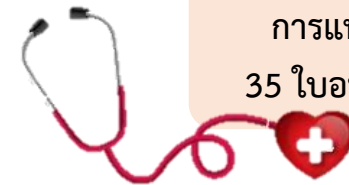
พนัน สุรา ยาสูบ บุหรี่
ดอกไม้เพลิง และปืน
๕๖ ใบอนุญาต



การจ้างงาน
๒๓ ใบอนุญาต



พิธีการศุลกากร
๑๒ ใบอนุญาต



การแพทย์
๓๕ ใบอนุญาต



สาธารณูปโภค
๑๒ ใบอนุญาต



ภาพยนตร์
๑๐ ใบอนุญาต



การศึกษา
๒๓ ใบอนุญาต

อื่น ๆ ๑๗ ใบอนุญาต



ค่าใบอนุญาตวิทยุคมนาคม
32,736 ล้านบาท (85%)



ค่าใบอนุญาตอื่นด้านมหาดไทย
418 ล้านบาท (1.1%)



ค่าใบอนุญาตต่างด้าว
2,872 ล้านบาท (7.76%)
ค่าใบอนุญาตอาวุธและดอกไม้เพลิง
62 ล้านบาท (0.167%)



ค่าใบอนุญาตสาธารณสุข
224 ล้านบาท (0.6%)



ค่าใบอนุญาตอื่นด้านมหาดไทย
54 ล้านบาท (0.14%)



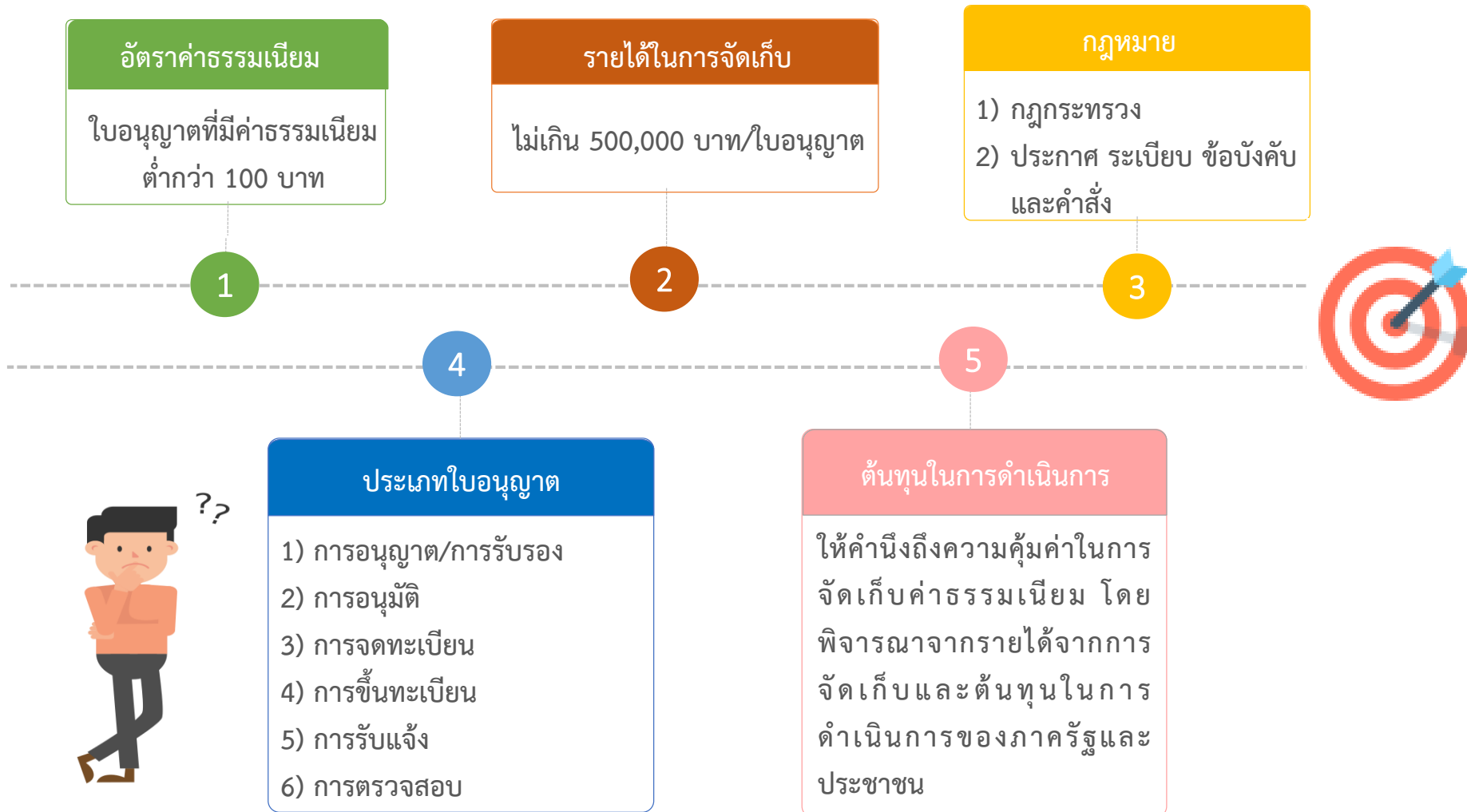
ค่าใบอนุญาตอื่นด้านมหาดไทย
242 ล้านบาท (0.65%)
ค่าใบอนุญาตอาวุธและดอกไม้เพลิง
62 ล้านบาท (0.167%)
ค่าใบอนุญาตการพนัน
22 ล้านบาท (0.061%)



ค่าใบอนุญาตสาธารณสุข
28 ล้านบาท (0.076%)

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

เกณฑ์ในการพิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียม



ประโยชน์ต่อภาครัฐ

- ลดรายจ่ายภาครัฐที่เป็นต้นทุนในการดำเนินการ
ออกใบอนุญาตที่ไม่คุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ
- ลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้สามารถไปปฏิบัติงานในภารกิจหลักของหน่วยงานได้
- ลดระยะเวลาในการดำเนินการ
- ลดความเสี่ยงของการปฏิบัติงานที่อาจไม่โปร่งใสของเจ้าหน้าที่รัฐ
- เป็นโอกาสในการทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ

ประโยชน์ต่อประชาชน

- ลดค่าใช้จ่ายของประชาชนที่เป็นต้นทุนในการติดต่อราชการเพื่อดำเนินการขออนุญาต
- ลดขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการของประชาชน
- สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อภาครัฐ
- ลดอุปสรรคและเป็นการส่งเสริม สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของประชาชนในกิจกรรมต่างๆ



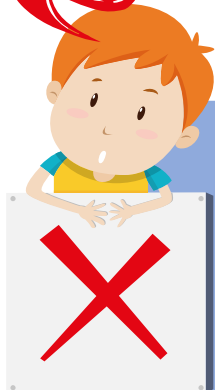
ประเภทของใบอนุญาตที่นำมาใช้พิจารณาทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียม

YES!



- ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต/การรับรอง การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง และการตรวจสอบ

NO!



- ไม่ครอบคลุมใบอนุญาตเช่น การขออนุญาตฆ่าสัตว์ สุรา ยาสูบ รวมถึงใบอนุญาตด้านวัตถุอันตราย เชื้อโรค โบราณวัตถุและศิลปกรรม เนื่องจากต้องใช้เป็นหลักฐานยืนยันทางกฎหมาย และอาจเกี่ยวข้องกับอนุสัญญาระหว่างประเทศ

เกณฑ์การพิจารณาทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียม

- เกณฑ์การพิจารณาทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียม แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1

ค่าธรรมเนียม
ใบคำขอและ
ใบแทน

พิจารณารายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเทียบกับต้นทุน หาก
ค่าธรรมเนียมต่ำกว่าต้นทุนในการดำเนินการ ให้หน่วยงานพิจารณา
ยกเลิกการจัดเก็บ เนื่องจากไม่คุ้มทุน



รายได้ ต่ำกว่า ต้นทุน

พิจารณายกเลิกการ
จัดเก็บค่าธรรมเนียม

2

ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต

พิจารณาทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาตของทางราชการ ตามเงื่อนไข ดังนี้

- 2.1 ต้นทุนในการดำเนินการ
- 2.2 ความทันสมัยของกฎหมายที่กำหนดอัตราค่าธรรมเนียม
- 2.3 ประเภทของใบอนุญาต
- 2.4 ช่องทางการให้บริการ

2.1 ต้นทุนในการดำเนินการ

- ประเมินความคุ้มค่าในการให้บริการของภาครัฐ ณ ปัจจุบัน โดยเฉพาะอัตราค่าจ้าง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการอื่น ๆ
- หากรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่ำกว่าต้นทุนในการดำเนินการให้หน่วยงานพิจารณายกเลิกใบอนุญาต และ/หรือทบทวนขั้นตอนการให้บริการ และอาจต้องประเมินเปรียบเทียบกับภาระที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่มารับบริการ



2.2 ความทันสมัยของกฎหมายที่กำหนดอัตราค่าธรรมเนียม

- ควรทบทวนอัตราค่าธรรมเนียมทุก 5 ปี ตามนัยมาตรา 6 ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ
- หากหน่วยงานเห็นควรยกเลิกการจัดเก็บและ/หรือปรับอัตราค่าธรรมเนียม ให้พิจารณาดำเนินการกับค่าธรรมเนียมที่ถูกระบุในกฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของหน่วยงาน
- ในกรณีที่ปรับอัตราค่าธรรมเนียมที่สูงขึ้นจะต้องไม่ก่อให้เกิดภาระต่อประชาชน รวมถึงต้องแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการบริการที่ดีขึ้น



2.3 ประเภทของใบอนุญาต

- ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต/การรับรอง การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง และการตรวจสอบ
- ไม่ครอบคลุมใบอนุญาตด้านจริยธรรม ใบอนุญาตวัตถุอันตราย เชื้อโรค โบราณวัตถุและศิลปกรรม เนื่องจากต้องใช้เป็นหลักฐานยืนยันทางกฎหมาย และเกี่ยวข้องกับอนุสัญญาระหว่างประเทศ



2.4 ช่องทางการให้บริการ

- หากมีการดำเนินการออกใบอนุญาตฯ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว หรือมีแผนการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้พิจารณาแนวทางการจัดแจ้งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และทบทวนอัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม อาจยกเลิกค่าธรรมเนียมได้ เนื่องจากการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถลดต้นทุนในการดำเนินการ



การทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต ของทางราชการ

01

ให้หน่วยงานสำรวจอัตราค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ที่เรียกเก็บตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ พร้อมทั้งประเมินต้นทุนของภาครัฐในการดำเนินการจัดเก็บค่าธรรมเนียมเป็นรายกรณี

ใบอนุญาตหมายถึงรวมถึง ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต/การรับรอง การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง และการตรวจสอบ

02

พิจารณาค่าความคุ้มค่าในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม

กรณีค่าธรรมเนียม*ใบคำขอและใบแทน* หากรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่ำกว่าต้นทุนแล้ว ให้หน่วยงาน*พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียม*

กรณีค่าธรรมเนียม*ใบอนุญาต* ให้หน่วยงานประเมินต้นทุน หากรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่ำกว่าต้นทุน ให้พิจารณายกเลิก*ใบอนุญาต* ยกเว้น*ใบอนุญาตด้านจริยธรรม วัตถุอันตราย โปราณ วัตถุและศิลปกรรม*

03

ให้หน่วยงานทบทวนอัตราค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บทุกห้าปี ตามนัยของมาตรา ๖ แห่ง พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ กรณีที่หน่วยงานมีความจำเป็นต้องปรับอัตราค่าธรรมเนียมให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับต้นทุน ต้องเสนอแผนปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานหรือการให้บริการแก่ประชาชนมาพร้อมกับการเสนอผลการพิจารณาทบทวนกฎหมาย

04

ให้หน่วยงานพิจารณานำแนวทางการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอนุญาตโดยเร็ว เนื่องจากสามารถลดต้นทุนได้ การดำเนินการของภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูลของผู้กำกับดูแล รวมทั้งสร้างความโปร่งใสและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

05

ให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมฯ ในแบบฟอร์มรายงานแผนการปรับปรุงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต (สิ่งที่ส่งมาด้วย 2) ผ่านทางเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2563

1

การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

PMQA คืออะไร???



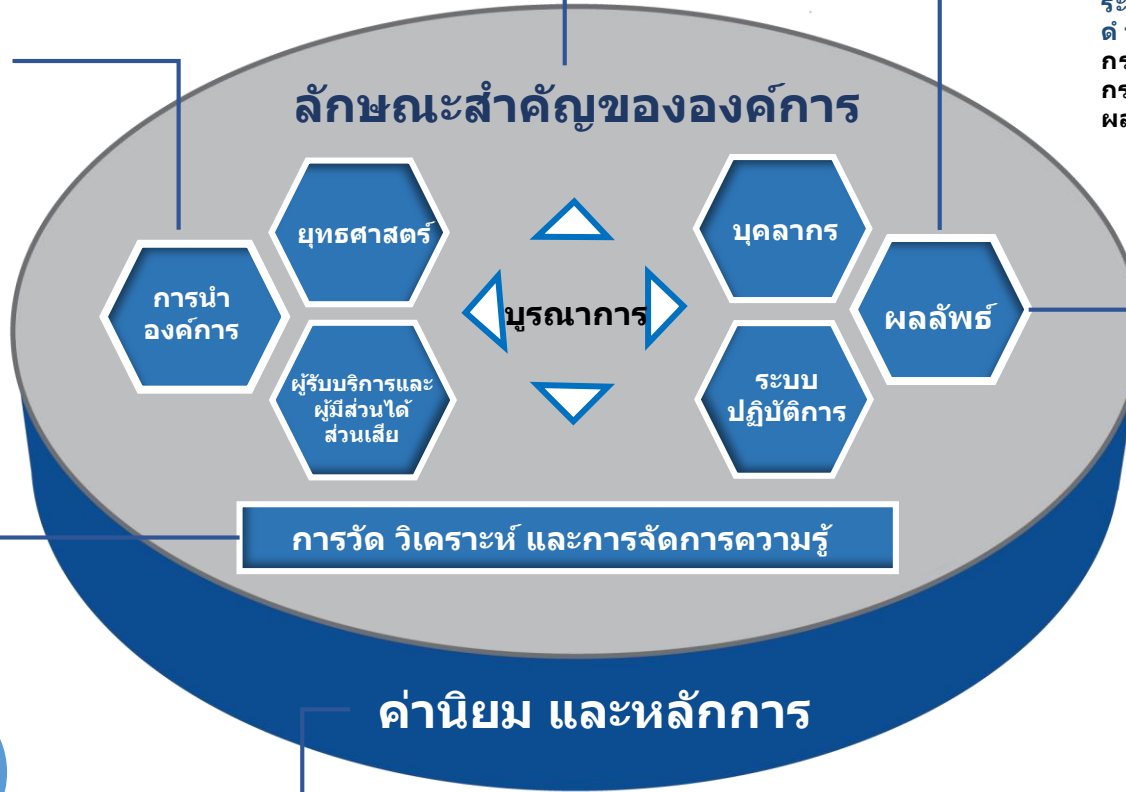
การนำองค์กร (การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ลักษณะสำคัญขององค์กร บ่งบอกถึงบริบทขององค์กร และอธิบาย การดำเนินการขององค์กรโดยรวม



ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การ ดำเนินการ) ประกอบด้วย กระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และ ผลลัพธ์ของการดำเนินการ



พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการ มีการจัดการที่มีประสิทธิผลและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดัน เพื่อให้ระบบราชการ บรรลุผลสำเร็จมากขึ้นและมีความสามารถในการ แข่งขัน



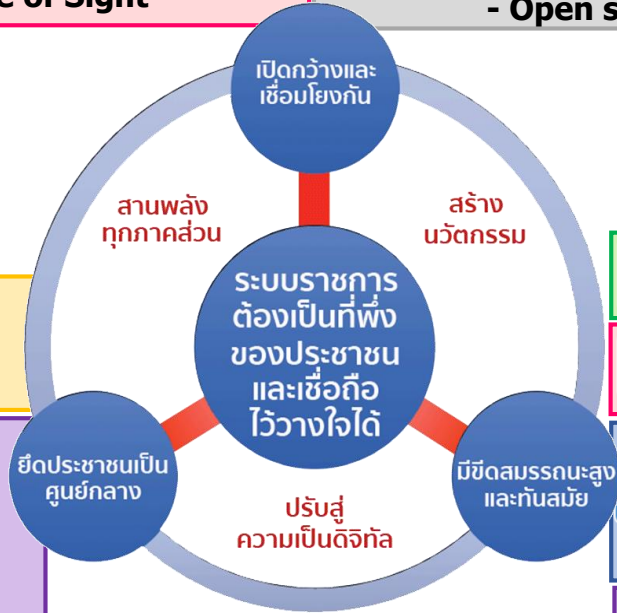
การดำเนินการเหล่านี้จะ นำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ ผลลัพธ์นั้นประกอบด้วย ด้าน ประสิทธิภาพและพันธกิจ ด้าน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำ องค์กรและการกำกับดูแลส่วน ราชการ ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และ ผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์



หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูก ปลูกฝังในองค์กรที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หมวด 1 <ul style="list-style-type: none"> - Leadership role model - Public Accountability - Integrity & Transparency | หมวด 4 <ul style="list-style-type: none"> - Data Sharing - Public data Accessibility - Information Disclosure - Proactive & customized |
| หมวด 2 <ul style="list-style-type: none"> - Strategic Thinking & objectives - Strategic Alignment - Collaboration network - Strategic Line of Sight | หมวด 6 <ul style="list-style-type: none"> - Digitalization - End-to-end process flow - Cross-boundary management - Open system & Open Access |



- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หมวด 3 <ul style="list-style-type: none"> - Demand Driven - Personalized service - Innovative service (Gov. Lab) |
| หมวด 5 <ul style="list-style-type: none"> - Proactive to customer needs - Problem-solver to improve service quality - Public Entrepreneurship - Happy worker & Happy citizen |
| หมวด 6 <ul style="list-style-type: none"> - Citizen centric designed concept - Digitalized service process - Integrated service - Horizontal approach |
| หมวด 7 <ul style="list-style-type: none"> - Results-oriented - Creating value - Doing more & better with less - Better Business |

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หมวด 1 - Aligning & Empower |
| หมวด 2 - Strategic Collaboration - Actionable policy solution |
| หมวด 4 - Digitalization & Administration - Digital technology application - Big data analysis - Organization Learning |
| หมวด 5 - Knowledge Worker - Educability & Ethic ability - Trans disciplinary |
| หมวด 6 - Operational Excellence - Virtualization & shared service |
| หมวด 7 - Efficiency & effectiveness - Strategic achievement - Outcome Impact (Economic, social, health, environment) |

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ:

(ผู้ส่งมอบ หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของส่วนราชการ

พันธมิตร หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน

ผู้ให้ความร่วมมือ หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ในการสนับสนุนการปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน มักไม่เป็นทางการ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

(กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของส่วนราชการ)

ความต้องการ:

สมรรถนะหลักขององค์การ:

(เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญมากที่สุด และสร้างความได้เปรียบให้กับส่วนราชการ)

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน:

พันธกิจ:

วิสัยทัศน์:

ค่านิยม:

วัฒนธรรมองค์การ: (การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่นๆ)

งบประมาณ:

รายได้:

จำนวนบุคลากร:

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ:

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:

1. ภารกิจ/บริการหลัก:

คุณลักษณะโดดเด่นของภารกิจ/บริการ

ผู้รับบริการ:

ความต้องการ:

สภาพแวดล้อมการแข่งขัน:

(ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์การ)

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้แนะและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรม **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- ปลูกฝังวัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
- เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
- สร้างสภาพแวดล้อมให้สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์หน่วยงาน
- ให้ความสำคัญกับบุคลากร
- ทบทวน/พัฒนาระบบการทำงานสม่ำเสมอ



1.4 คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

- ติดตาม/ทบทวนการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม
- มีนวัตกรรมเชิงนโยบายที่แก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

- ให้ความสำคัญอย่างชัดเจนในการสร้างความโปร่งใสในองค์การ
- ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
- สร้างต้นแบบในด้านความโปร่งใสที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี
- นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านเครือข่าย

- เป็นแบบอย่างชัดเจนในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายทั้งภายใน/ภายนอก
- ส่งเสริมให้เครือข่ายร่วมสร้างนวัตกรรมการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
- มีการสื่อสารที่ชัดเจนที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมทั้งบุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอก

Feedback Report 2562



การกำหนดทิศทางเป้าหมายองค์กรที่ท้าทาย
รองรับความท้าทาย Mega Trend ต่างๆ ที่สำคัญของโลก
แล้วหรือไม่ เช่น Climate Change / Aging Society
/Disruptive Technology



การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม การนำองค์กร
ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมในองค์กร จน
สร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กรแล้วหรือไม่



**การส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน
และท้องถิ่น** ให้ร่วมกันทำงาน สร้างนวัตกรรมการทำงาน
แก้ปัญหาที่ซับซ้อน หรือตอบสนอง Pain Point &
Expectation ได้ตรง ทันการณ์



**การสื่อสาร การติดตามประเมินผลการ
ดำเนินงาน** สื่อสาร/ติดตามเป้าหมายทิศทางองค์กร ทั้งถึง
ทันการณ์หรือไม่



การสร้าง Trust ให้กับประชาชน

Figure 1.1-2: Leadership System



ระบบการนำองค์กรของ Donor Alliance รางวัล MBNQA 2018

Donor Alliance เป็นองค์กรในการจัดหาอวัยวะที่เป็นอิสระไม่
แสวงหาผลกำไร มีพันธกิจหลักคือ การช่วยชีวิตผู้ป่วยด้วยการ
บริจาคอวัยวะและเนื้อเยื่อและการปลูกถ่าย

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่**เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ** มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของ การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที



2.1 แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทาย และสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

- แผนฯ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการคาดการณ์ล่วงหน้า
- แผนฯ ส่งเสริมการปรับสู่องค์การสมัยใหม่ สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

- เตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง
- คาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- ใช้เทคโนโลยีติดตามผลการดำเนินงานได้แบบ real time

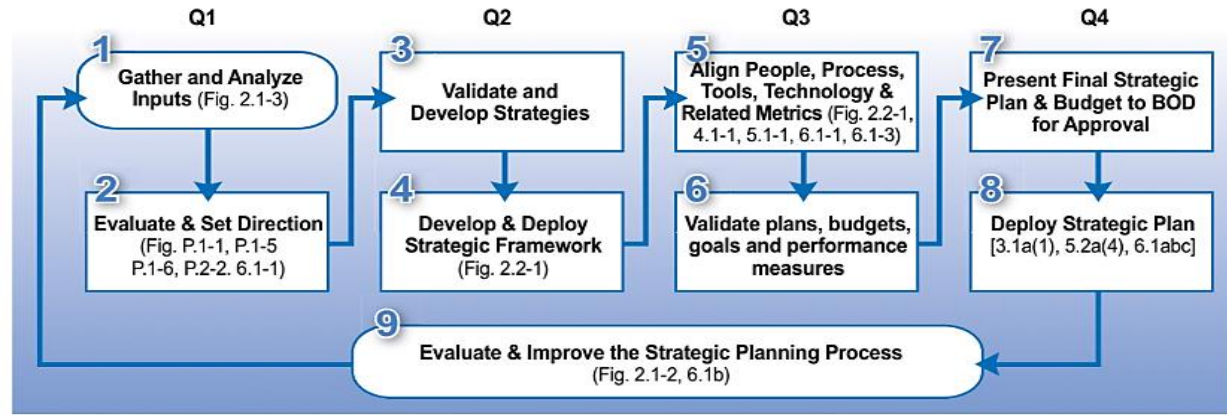
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

- แผนฯ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ
- แผนฯ คำนึง/วิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน

- แผนฯ สนับสนุนการทำงานแบบเปิดกว้างเชื่อมโยงกัน
- มีการบูรณาการกับแผนงานอื่นๆ เพื่อวางแผนการใช้ทรัพยากรและข้อมูลร่วมกันผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก (ทำน้อย ได้มาก)

Figure 2.1-1 Strategic Planning Process



กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ของ Donor Alliance

Feedback Report 2562



การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ตอบสนองต่อนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ทันกับความต้องการทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล



Digital Transformation อันเป็นผลจากการ digitalize องค์การ



การบูรณาการกับแผนงานอื่นๆ งาน งบ ระบบ คน ต้องไปในทิศทางเดียวกัน



Scenario Analysis วิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต กระทบกับองค์กร เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ



Faster



Cheaper



Easier

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริการและการเข้าถึง

- การใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุง วิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวางนโยบายเชิงรุก



3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน/ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสาร ถ่ายทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในทุกพื้นที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน

3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะกลุ่ม เฉพาะบุคคล

Figure 3.1-1 VOC Listening Methods

| METHOD | Frequency | CUSTOMER LIFECYCLE | | | CUSTOMER | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-------------|-------------|-------------------|------------------|
| | | Emerging | On-Boarding | Established | Transplant Center | Tissue Processor |
| Tissue Processor Satisfaction Survey | A | | | X | | ← |
| Transplant Center Satisfaction Survey | B | | | X | ← | |
| Tissue Processor scorecards | M | | | X | | ← |
| Tissue Processor Web-based portal (e.g. AlloTrak) | O | | | X | | ↔ |
| VOC Interviews | A | | | X | ↔ | ↔ |
| Meetings | O | X | X | X | ↔ | ↔ |
| Phone | O | X | X | X | ↔ | ↔ |
| Email | O | X | X | X | ↔ | ↔ |
| AB Meetings | S | | | X | ↔ | ↔ |
| BOD meetings | 5 x/yr | | | X | ↔ | ↔ |
| Learning Opportunities (e.g., webinars, Donation Summit, AlloSource, Partner Day) | O | | | X | ↔ | ↔ |
| Audits | O | | X | X | | ↔ |
| Industry Conferences | O | X | | X | ↔ | ↔ |
| Transplant Center Selection Committee | O | | | X | ↔ | |
| FAB Meetings | S | | | X | ↔ | ↔ |
| Orientation at Customer Sites | O | | X | X | ↔ | ↔ |
| AlloSource Board/Committee Meetings | Q | | | X | | ↔ |
| Transplant Center Staff Meetings | Q | | | X | ↔ | |
| Post-donation Follow-Up Reporting (e.g., adverse event reports) | O | | | X | ↔ | ↔ |
| 24/7 on-call staff | O | X | X | X | ↔ | ↔ |

Frequency: A=Annually, B=Biennially, Q=Quarterly, S=Semi-annually, M=Monthly, O=Ongoing
 Legend: ↔ Two-way communication; ← One-way communication in; → One-way communication out

Feedback Report 2562



การค้นหาความต้องการ ความคาดหวัง ในแต่ละกลุ่มลูกค้า ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อค้นหา เพื่อนำไปสู่ออกแบบกระบวนการ



จากช่องทาง นำไปสู่การทำงาน/แก้ปัญหาในเชิงรุก วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมินความพึงพอใจ จากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน นำไปสู่การปรับกระบวนการทำงาน วางแผนกลยุทธ์ เพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ หรือเกิดนวัตกรรมองค์กร

วิธีการรับฟัง VOC ของ Donor Alliance

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพผลทั่วทั้งองค์การ วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

4.1 การใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดตัววัด

ในการติดตามงานและการเปิดเผยข้อมูล

- มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อกำหนดตัววัดที่สะท้อนยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการกำหนดสารสนเทศ การจัดการ และการเข้าถึงที่เหมาะสมกับผู้ใช้ข้อมูลแต่ละระดับ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดทุกระดับ เพื่อแก้ปัญหา พัฒนาและไขปัญหา

- มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ คาดการณ์ผลลัพธ์ แก้ปัญหาอย่างทันกาล และวางนโยบายเชิงรุก
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับคู่เทียบ

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การติดตามงาน การสร้างนวัตกรรม การเชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล พร้อมทั้งมีตัววัดผลการดำเนินการ
- มีการป้องกัน/วิเคราะห์ความเสี่ยงของข้อมูล และระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

- มีการวิเคราะห์ เชื่อมโยงองค์ความรู้กับภายนอก เพื่อนำไปใช้สร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา
- มีการนำองค์ความรู้ ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน แก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเยี่ยม หรือสร้างมาตรฐานใหม่

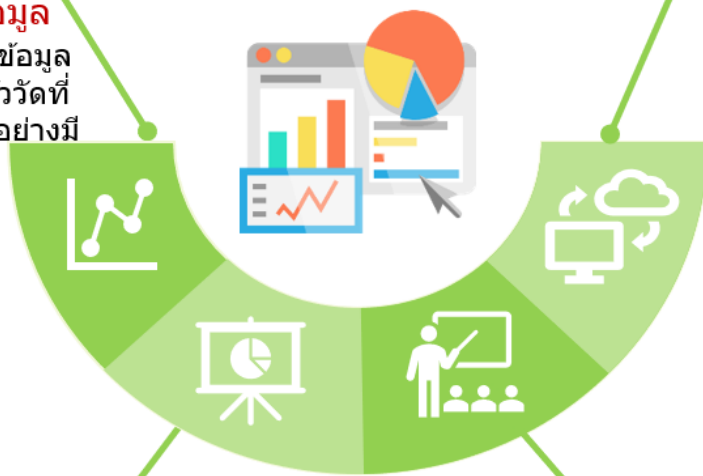




Figure 4.1-1 Performance Measurement System

ระบบการวัดผลการดำเนินการของ Memorial Hospital and Health Care Center รางวัล MBNQA 2018

MHHCC มีพันธกิจในการรักษาผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกผ่าน
โรงพยาบาลชุมชน

Feedback Report 2562



การเปิดเผย และเชื่อมโยงข้อมูล ประชาชนเข้าถึงข้อมูล สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอเพื่อนำไปใช้วางแผน คาดการณ์การตัดสินใจวางแผนการผลิต



การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน นำไปสู่การปรับยุทธศาสตร์การทำงาน ติดตามทันทั่วทั้งทุกระดับเชื่อมโยง วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล นำไปสู่การปรับยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง แก้ปัญหาในเชิงนโยบาย



ขยายผลแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร ให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร สร้างมาตรฐานใหม่ สร้างมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ดอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และมีความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนอง

ยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของหน่วยงาน

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคล่องตัว การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก



5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

- มีการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุกให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร
- วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดโอกาสให้บุคลากรวางแผนพัฒนาความสามารถของตน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ

การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

- มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการ ในทุกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่า เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
- มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน



กระบวนการวางแผนกำลังคนของ
Donor Alliance

Feedback Report 2562



การสร้างวัฒนธรรมการทำงาน สร้างความผูกพันของบุคลากร สร้างบรรยากาศ วิธีการทำงาน ที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ตามที่องค์กรต้องการ มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก สร้างความภูมิใจและความเป็นเจ้าของให้กับบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน



การพัฒนาบุคลากรทุกระดับ สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ สร้างโอกาสให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในและนอกองค์กร เตรียมความพร้อมปฏิบัติงานให้บุคลากรในทุกระดับ ประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล **เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ** สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ **นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น** บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- มีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน
- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการทำงาน และการบริการ

- มีการสร้างนวัตกรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีนวัตกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

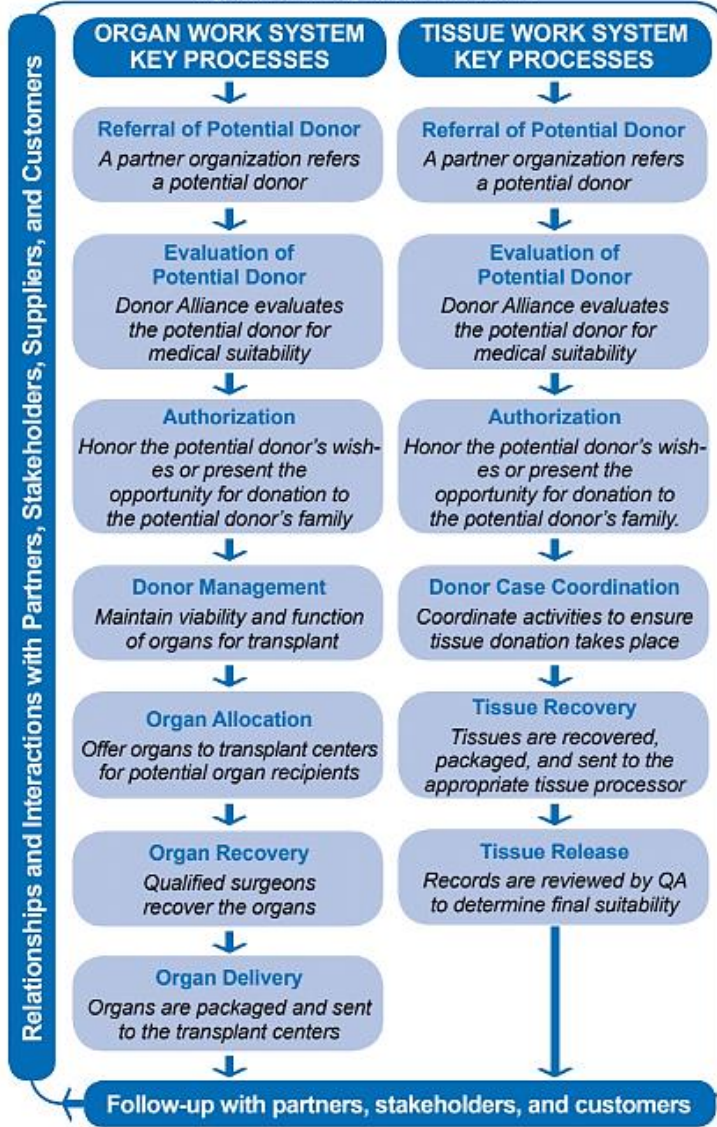
- มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตาม ควบคุม ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
- มีผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
- มีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

- มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- มีการใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน



Figure 6.1-1 Key Work Processes



Feedback Report 2562



การออกแบบกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมเพื่อลดต้นทุนการให้บริการ → Faster / Cheaper / Easier



การวิเคราะห์ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarking) ศึกษาเทียบเคียงหน่วยงานในต่างประเทศ เพื่อปรับวิธีการคิด การออกแบบกระบวนการ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ



End-to-End Process บูรณาการกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในการทำงาน



การควบคุมกระบวนการ ติดตาม ควบคุม ประเมินผลประสิทธิภาพ (เกิดเป็นมาตรฐาน ทำซ้ำได้) และประสิทธิผลของกระบวนการ (ประเมิน outcome ใช้เป้าหมายที่คาดการณ์หรือไม่)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์กร ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 ด้านพันธกิจ

- ตัววัดตามภารกิจหลัก *
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ *
- การดำเนินการด้านกฎหมาย
- ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล
- การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ความพึงพอใจ *
- ความผูกพันและความร่วมมือ *
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ด้านประชาธิปไตย
- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร

- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร *
- การเรียนรู้และผลการพัฒนา *
- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย
- ความก้าวหน้า
- บุคลากรอาสาสมัครในโครงการที่สนองนโยบายหน่วยงาน

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ

- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก *
- จำนวน Best practice *
- การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

- การบรรลุผลตัววัดร่วม *
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

- การลดต้นทุน *
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล *
- ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติ
- นวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ
- นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ กฎหมาย



Feedback Report 2562

- ▶ ตัวชี้วัดต้องสัมพันธ์กับกระบวนการ
- ▶ ตัวชี้วัดที่สะท้อนการบรรลุทิศทางการพัฒนาประเทศ
- ▶ ตัวชี้วัดเทียบเคียงระดับประเทศ ระดับนานาชาติ
- ▶ จะมีตัวชี้วัดเหล่านี้ได้ ข้อมูลต้องจัดเก็บ





พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน
GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE