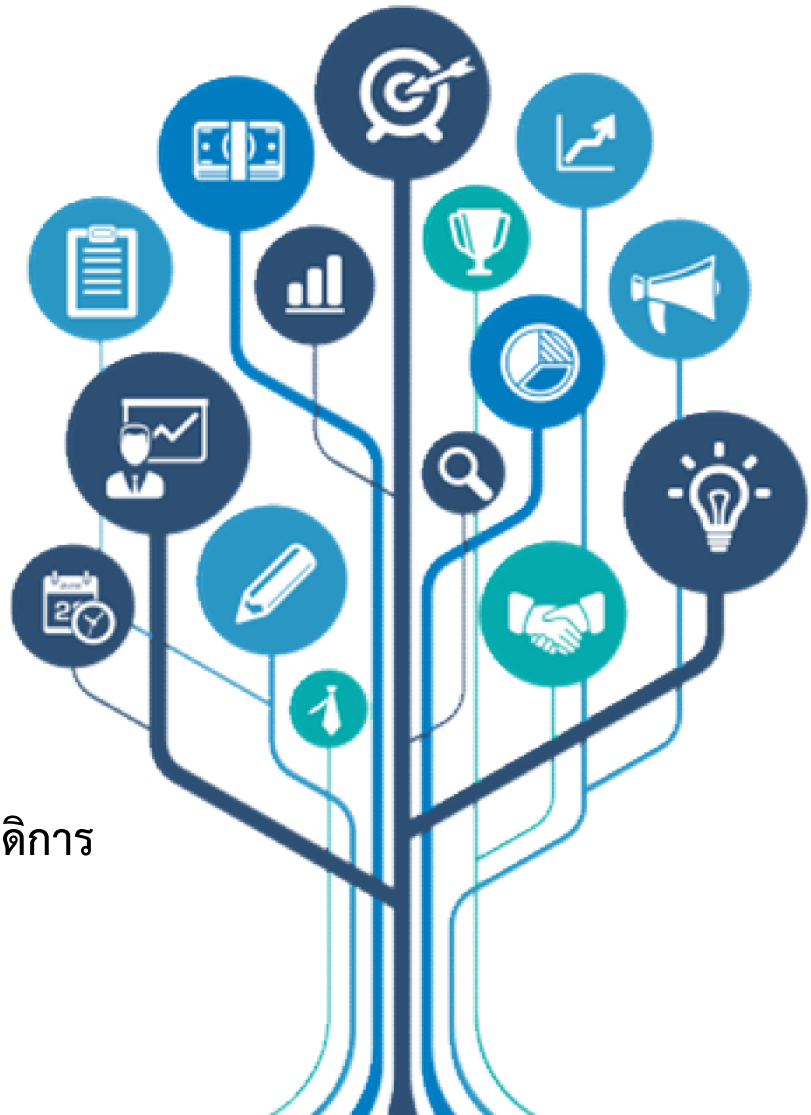
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ประจำปีงบประมาณ 2561



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

ลักษณะสำคัญขององค์การ ปี 2561

ความเป็นมา

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2558 เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2559 เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ และการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน สมาชิกนิคมสร้างตนเอง ราษฎรบนพื้นที่สูง และกลุ่มเป้าหมายพิเศษ รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการสังคมโดยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการจัดกิจกรรมตามโครงการพิเศษ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1.จัดทำและเสนอแนะนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงานด้านการพัฒนาสังคม และการจัดสวัสดิการสังคม

2.พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการในการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน

3.เป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

4.พัฒนาสังคม จัดบริการสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิแก่คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน สมาชิกนิคมสร้างตนเอง ราษฎรบนพื้นที่สูง และกลุ่มเป้าหมายพิเศษ

5.บริหารจัดการและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการสังคมในความรับผิดชอบของกรม

6.ดำเนินกิจกรรมตามโครงการพระราชดำริ โครงการตามพระราชประสงค์ โครงการพระดำริ และโครงการอื่นที่ได้รับมอบหมาย

7.ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

มีหน่วยงานในสังกัด จำนวน 154 หน่วยงาน ประกอบด้วย สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 77 แห่ง ศูนย์พัฒนาราษฎรบนพื้นที่สูง 16 แห่ง นิคมสร้างตนเอง 43 แห่ง ศูนย์ประสานงานโครงการหมู่บ้านสหกรณ์ 3 แห่ง พิพิธภัณฑ์เรียนรู้ราษฎรบนพื้นที่สูง 1 แห่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง

1.ลักษณะสำคัญขององค์การ

ก.สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

➢ พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?

1. การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการจัดสวัสดิการสังคม

2. การพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน สมาชิกนิคมสร้างตนเอง ราษฎรบนพื้นที่สูง

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและจัดสวัสดิการสังคม

4. จัดกิจกรรมตามโครงการพิเศษ

➢ ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?

พันธกิจทั้ง 4 ด้าน ส่งผลต่อความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยเฉพาะข้อ 1 สามารถส่งผลต่อความสำเร็จตามนโยบายของรัฐบาลได้ หากส่วนราชการอื่น ๆ รับข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปฏิบัติในการจัดสวัสดิการสังคมของประชาชนทุกกลุ่ม สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้ส่วนหนึ่ง

➢ กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

1. การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการจัดสวัสดิการสังคม ใช้กลไกได้แก่ คณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

2. การพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน สมาชิกนิคมสร้างตนเอง ราษฎรบนพื้นที่สูง ใช้กลไกได้แก่ หน่วยงานในสังกัดกรม หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ อปท. อพม. ภาคเอกชน ผู้นำชุมชน

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและจัดสวัสดิการสังคม ใช้กลไกได้แก่ อพม. ภาคเอกชน ภาคธุรกิจ พมจ. องค์การสวัสดิการสังคม

4. จัดกิจกรรมตามโครงการพิเศษ ใช้กลไกได้แก่ ส่วนราชการอื่น หน่วยงานอิสระ

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

➢ เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

1. เป้าประสงค์ ประชากรเป้าหมายสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมและการพัฒนาสังคม

2. วิสัยทัศน์ กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงสวัสดิการพื้นฐาน พัฒนาสู่การพึ่งพาตนเอง

3. ค่านิยม -ความรับผิดชอบต่อสังคม
-เป็นศูนย์กลางในการให้บริการ
-การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
-การทำงานเป็นทีมและเป็นเครือข่าย
-การมีจริยธรรม
-การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

➢ สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ ?
ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม

1. ความชำนาญในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายของกรม และบุคลากรมีจิตมุ่งบริการ ทำให้สามารถให้บริการกลุ่มเป้าหมายและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต และส่งผลให้สังคมดีขึ้น

2. การทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และความสำเร็จตามพันธกิจ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

➢ ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร

บุคลากรทั้งหมด จำนวน 2,754 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 1,161 คน เพศหญิง จำนวน 1,593 คน

➢ มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง

จำแนกตามประเภทบุคลากร ดังนี้

1. ข้าราชการ จำนวน 656 คน คิดเป็นร้อยละ 23.82
2. ลูกจ้างประจำ จำนวน 531 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28
3. พนักงานราชการ จำนวน 1,559 คน คิดเป็นร้อยละ 56.61
4. ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29

จำแนกตามระดับการศึกษา ดังนี้

1. ระดับปริญญาเอก
   - ข้าราชการ 3 คน
2. ระดับปริญญาโท
   - ข้าราชการ 231 คน
   - ลูกจ้างประจำ 10 คน
   - พนักงานราชการ 11 คน
3. ระดับปริญญาตรี
   - ข้าราชการ 303 คน
   - ลูกจ้างประจำ 100 คน
   - พนักงานราชการ 791 คน
4. ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ข้าราชการ 119 คน
   - ลูกจ้างประจำ 421 คน
   - พนักงานราชการ 757 คน
   - ลูกจ้างชั่วคราว 8 คน

จำแนกตามอายุเฉลี่ยของบุคลากร ดังนี้

1. บุคลากรแต่ละประเภทและทุกระดับตำแหน่ง จำแนกอายุเฉลี่ย ดังนี้

ตำแหน่งประเภทบริหาร	จำนวน 4 คน	มีอายุเฉลี่ย 54.25 ปี
ตำแหน่งประเภทอำนวยการ	จำนวน 45	มีอายุเฉลี่ย 55.02 ปี
ตำแหน่งประเภทวิชาการ	จำนวน 383 คน	มีอายุเฉลี่ย 44.50 ปี
ตำแหน่งประเภททั่วไป	จำนวน 224 คน	มีอายุเฉลี่ย 44.50 ปี

2. ลูกจ้างประจำ จำนวน 531 คน มีอายุเฉลี่ย 53.60 ปี
3. พนักงานราชการ จำนวน 1,559 คน มีอายุเฉลี่ย 38.23 ปี
เฉลี่ยทั้งกรม อายุเฉลี่ย 42.89 ปี

** ข้อมูล ณ วันที่ 29 มีนาคม 2561*

- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรและพนักงานประเภทต่าง ๆ

ไม่มีข้อกำหนดพิเศษ

- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร

1. บทบาทของผู้บริหารองค์กรตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการกองขึ้นไป
2. มีนโยบายและแผนที่ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติได้
3. การเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จของกรม
4. ความก้าวหน้าในสายงาน
5. มีหลักธรรมาภิบาล 6 ข้อ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า
6. วัฒนธรรมองค์กร (รู้รักสามัคคี จิตใจดีงาม ทำงานด้วยความโปร่งใส)

- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และความเสี่ยงภัยของส่วนราชการ อะไรบ้าง

ไม่มีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และความเสี่ยงภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะ

- ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร? พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง

1. โครงสร้างอายุของบุคลากร ภายใน 5 ปี มีผู้เกษียณอายุ ร้อยละ 44 ไม่สามารถพัฒนาบุคลากรทดแทนได้ทัน

2. พื้นฐานบุคลากรที่มีผลการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถ ได้แก่ ทัศนคติของบุคลากรต่อการพัฒนา พื้นฐานด้านการศึกษา ช่วงวัยที่มีความแตกต่างกันสูงขึ้น

(4) สินทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ

1. อาคารสถานที่
-ห้องปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)
-ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
-ห้องศูนย์ปฏิบัติการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศปก.พส.)

2. เทคโนโลยี

-ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), Internet, Website กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, Webboard , intranet

-ระบบพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้รับบริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (Q life plus)

-ระบบจัดทำงบประมาณประจำปี

-ระบบฐานข้อมูลการจัดระเบียบขอทาน

-ระบบลงทะเบียนผู้แสดงความสามารถในที่สาธารณะ

-ระบบการติดต่อสื่อสารผ่าน Social network เช่น line, Facebook

-ระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ

-ระบบงานบริการทางสังคม

-ระบบฐานข้อมูล อพม.

-ระบบบริหารงานตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

-ระบบการรับและจัดสรรทรัพยากรบริจาค

3. อุปกรณ์

- อุปกรณ์สนับสนุน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร รถยนต์ เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนลายนิ้วมือผู้ใช้บริการ เครื่องอ่านบัตรประชาชน

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

➢ ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

1. พ.ร.บ.การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 และอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
2. พ.ร.บ.ควบคุมการขอทาน พ.ศ. 2559 และอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
3. พ.ร.บ.สุขภาพจิต พ.ศ.2551 และประกาศที่เกี่ยวข้อง
4. พ.ร.บ.จัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ.2511 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550
5. พ.ร.บ.ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 และอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
6. ระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าด้วยการสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งในสถานสงเคราะห์ พ.ศ. 2547
7. ระเบียบกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ตกทุกข์ได้ยากในประเทศให้กลับภูมิลำเนาเดิม พ.ศ.2543
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการหลวง พ.ศ.2547
9. ระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าด้วยการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2552
10. ระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2557
11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรภาคประชาสังคม พ.ศ. 2558
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560
13. ประกาศกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เรื่อง การออกหนังสือรับรองให้แก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเพื่อขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว พ.ศ. 2558

➢ กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

- พ.ร.บ.ควบคุมการขอทาน พ.ศ. 2559 ได้มีการแก้ไขจาก พ.ร.บ.ควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484 โดยแยกผู้แสดงความสามารถ กับผู้ทำการขอทาน เช่น การเล่นดนตรีหรือการแสดงอื่นใด โดยต้องแจ้งเป็นผู้แสดงความสามารถและเมื่อจะแสดงความสามารถในพื้นที่ใด ให้แจ้งต่อพนักงานท้องถิ่นในเขตพื้นที่นั้น และมีการกำหนดแนวทางการดำเนินการกับผู้ทำการขอทานที่ชัดเจน ดังนั้นกฎหมายดังกล่าวจึงช่วยให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถดำเนินการได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรภาคประชาสังคม พ.ศ. 2558 สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรภาคประชาสังคม เพื่อให้องค์กรภาคประชาสังคมสามารถเป็นหุ้นส่วนในการพัฒนาประเทศ

- ประกาศกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เรื่อง การออกหนังสือรับรองให้แก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเพื่อขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว พ.ศ. ๒๕๕๘ ทำให้การทำงานออกหนังสือรับรองให้แก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเพื่อขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเป็นระบบมากขึ้น มีความรวดเร็ว บริการได้ตรงเวลา มีขั้นตอนในการทำงาน สามารถตรวจสอบข้อมูลในการปฏิบัติงาน และมีการกระจายอำนาจในการออกหนังสือรับรองให้แก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเพื่อขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวให้แก่ พมจ.เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

➢ โครงสร้างและระบบกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร

โครงสร้างตามกฎกระทรวง

- สำนักงานเลขานุการกรม
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ
- กองพัฒนาสังคมกลุ่มเป้าหมายพิเศษ
- กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- กลุ่มตรวจสอบภายใน

โครงสร้างภายใน

- กลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญ
- กองหนึ่งใจ...เดียวกัน ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี
- กองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม
- ศูนย์ปฏิบัติการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

หน่วยงานในสังกัด ได้แก่ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 11 แห่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง 77 แห่ง ศูนย์พัฒนาราษฎรบนพื้นที่สูง 16 แห่ง นิคมสร้างตนเอง 43 แห่ง ศูนย์ประสานงานโครงการหมู่บ้านสหกรณ์ 3 แห่ง พิพิธภัณฑ์เรียนรู้ราษฎรบนพื้นที่สูง 1 แห่ง และศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทักษะชีวิต 3 แห่ง

➢ ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนราชการ และส่วนราชการที่กำกับมีลักษณะเช่นใด

ผู้บริหารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีการกำกับดูแลงาน ดังนี้

1. การสื่อสารในองค์กร เช่น

1.1 ประชุมศูนย์ปฏิบัติการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม (ศปก.พส.) ทุกวันประกอบด้วยผู้แทนกองที่เกี่ยวข้อง

1.2 ประชุมกรม เป็นประจำทุกเดือน

1.3 ประชุมสัมมนาหัวหน้าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ (รับนโยบาย ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อบูรณาการปฏิบัติงานเป็นระยะ)

1.4 แจ้งเวียนซักซ้อมการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ แนวนโยบายให้หน่วยงานทราบและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

1.5 ระบบการติดต่อสื่อสารผ่าน Social network เช่น Line, Facebook

1.6 ระบบอินทราเน็ต

2. ระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ได้แก่

2.1 การรายงานผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี

2.2 ระบบรายงานที่ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

-ระบบพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้รับบริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง (Q lifeplus)

-ระบบจัดทำงบประมาณประจำปี

-ระบบการรับและจัดสรรทรัพยากรบริจาค

-ระบบฐานข้อมูลการจัดระเบียบขอทาน

-ระบบลงทะเบียนผู้แสดงความสามารถในที่สาธารณะ

-ระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ

-ระบบงานบริการทางสังคม

2.3 รายงานการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44)

3. การกำกับดูแลโดยคณะกรรมการ/คณะทำงานต่าง ๆ เช่น

3.1 คณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

3.2 คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

3.3 คณะกรรมการพิจารณาการขอใช้ประโยชน์ที่ดินในนิคมสร้างตนเอง

3.4 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ติดตาม ประเมินผลการควบคุมภายใน

3.5 คณะทำงานทบทวนแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลตามแนวทาง HR Scorecard

3.6 คณะกรรมการติดตามและประเมินผลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

3.7 คณะนิเทศติดตามและมอบหมายความรับผิดชอบพื้นที่ในการนิเทศติดตาม

3.8 คณะกรรมการบริหารพิพิธภัณฑ์เรียนรู้ราษฎรบนพื้นที่สูง

3.9 คณะกรรมการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

3.10 คณะกรรมการควบคุมการขอทาน

3.11 คณะกรรมการส่งเสริมงานอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

3.12 คณะกรรมการสร้างเสริมกิจการเพื่อสังคมแห่งชาติ

3.13 คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ

3.14 คณะกรรมการการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรภาคประชาสังคม

4. การมอบอำนาจการบังคับบัญชาตามสายงาน เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

5. การควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงาน

5.1 การควบคุมและตรวจสอบจากส่วนราชการ ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (ค.ต.ป) สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง) และหน่วยตรวจสอบภายในจังหวัด

5.2 การควบคุมและตรวจสอบจากภายในส่วนราชการ โดยกลุ่มตรวจสอบภายในของกรม

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง
- กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร
- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

อำนาจหน้าที่	ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
1. การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการจัดสวัสดิการสังคม	- หน่วยงานในสังกัด พม. - ส่วนราชการอื่น - ภาคส่วนอื่น	- มีข้อเสนอด้านการจัดสวัสดิการสังคมที่ครอบคลุม นำไปทำแผนปฏิบัติการได้	- มีนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแนวทางที่สามารถนำไปขับเคลื่อนได้ทันต่อสถานการณ์	- ประชาชน - กลุ่มเป้าหมาย	-บริการที่ตอบสนองความต้องการ	- ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมตามความต้องการ
2. การพัฒนาสังคมการจัดสวัสดิการสังคมแก่คนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน สมาชิกนิคมสร้างตนเอง ราษฎรบนพื้นที่สูง	- คนไร้ที่พึ่ง - ผู้ทำการขอทาน - ราษฎรบนพื้นที่สูง - ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัวผู้ได้รับผลกระทบ - สมาชิกนิคมสร้างตนเอง - ผู้ได้รับการช่วยเหลือตามนโยบาย ของคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ	- ให้บริการที่ตรงกับความต้องการ - มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น - บรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้นได้ - ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	- พัฒนามาตรฐานการให้บริการ - โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐ - มูลนิธิ/NGO - ญาติ/ครอบครัว - ประชาชนทั่วไป - อพม.	- แนวทางและขั้นตอนที่ชัดเจน - การให้บริการที่รวดเร็ว - ไม่ถูกรุกล้ำที่ดิน	- พัฒนามาตรฐานการให้บริการ - โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

อำนาจหน้าที่	ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและจัดสวัสดิการสังคม	- อพม. - พมจ. - กอพม. - องค์การสวัสดิการสังคม	- ได้รับการพัฒนาศักยภาพ - ได้รับการสนับสนุนการดำเนินการ	- ได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง - ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2557	-ประชาชน -กลุ่มเป้าหมาย	-ได้รับการช่วยเหลือบริการด้านต่าง ๆ	ปฏิบัติงานถูกต้องเป็นธรรม
4. จัดกิจกรรมตามโครงการพิเศษ	- ประชาชน - เด็กและเยาวชนครอบครัว/ชุมชนในพื้นที่ดำเนินโครงการ - ราษฎรในเขตพื้นที่โครงการตามพระราชประสงค์และโครงการตามพระราชดำริ - ราษฎรในเขตพื้นที่โครงการหลวง - โครงการหมู่บ้าน	- ได้รับการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า - ได้รับการพัฒนาศักยภาพ - มีคุณภาพชีวิตที่ดี - มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติในชุมชนอย่างสมดุลและยั่งยืน	- ได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง - ให้บริการอย่างรวดเร็ว	- มูลนิธิมิราเคิลออฟไลฟ์ - โรงเรียนที่ส่งเด็กเข้าร่วมโครงการ - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - ครอบครัวและชุมชน	- การประสานงานสะดวกรวดเร็ว - สนองงานพระดำริทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนฯ - การประสานงานสะดวกรวดเร็ว - การดำเนินงานร่วมกันเชิงบูรณาการอย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรม - ส่งเสริมและสนับสนุนการ	- สนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง - สนับสนุนข้อมูลในด้านต่าง ๆ - นำองค์ความรู้ด้านโครงการหลวงขยายผลสู่พื้นที่อื่นอย่างเป็นรูปธรรม - ประสานความร่วมมือในการจัดสวัสดิการสังคม กับหน่วยงานภาครัฐ

อำนาจหน้าที่	ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
	สหกรณ์ ฯ จ.เชียงใหม่ จ.เพชรบุรี จ.ประจวบฯ			- กระทรวงศึกษาธิการ - สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง - มูลนิธิโครงการหลวง - มูลนิธิสงเคราะห์เด็กของสภากาชาดไทย - ห้างแว่นท็อปเจริญ	ดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ - มีส่วนร่วมในการให้บริการ	

(8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- กลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทในระบบงานของกรม	การมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ	กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติร่วมกัน
กรมต่าง ๆ ในกระทรวง พม.	-การรับ/ส่งต่อระหว่างหน่วยงานเพื่อให้การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย		-หนังสือราชการ -การจัดตั้งคณะทำงาน -การประชุม -โทรศัพท์/โทรสาร -จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) -การติดต่อโดยตรงกับผู้ปฏิบัติ	-ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และคำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กรมบัญชีกลาง และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	-การปรับเปลี่ยนระบบจ่ายเงินอุดหนุนถึงผู้รับบริการ โดยใช้ระบบ KTB	- เพิ่มช่องทางการจ่ายเงินอุดหนุนแก่ผู้รับบริการ รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้	- หนังสือราชการ - การประชุม - โทรศัพท์ - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) - การติดต่อโดยตรงกับผู้ปฏิบัติ	- ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ปคม./กก.ดส)	- เจ้าพนักงานจับกุมผู้กระทำผิด/คุ้มครองตาม พ.ร.บ. ที่กรมฯ ดูแล และประสานความช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่ง ผู้ทำการขอทาน - ประสานความร่วมมือตรวจสอบประวัติอาชญากรรม - ขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการโรงเรียนเพียงหลวง		- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - การประชุม - ติดต่อโดยตรงกับผู้ปฏิบัติ	- ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ควบคุมการขอทาน พ.ร.บ. การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง - ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. อบต. เทศบาล) และกรุงเทพมหานคร	- การจัดบริการสวัสดิการสังคม การคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย - สนับสนุนงานด้านพัฒนาสังคม - ขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการโรงเรียนเพียงหลวง		- หนังสือราชการ - ประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร - การอบรม/สัมมนา	- การดำเนินการตามระเบียบ ข้อตกลงและโครงการความร่วมมือที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทในระบบงานของกรม	การมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ	กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติร่วมกัน
กระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานในสังกัด	- ให้บริการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิต เพื่อช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพกลุ่มเป้าหมาย - ประสานส่งต่อความช่วยเหลือผู้รับบริการ - ร่วมเป็นคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงานตาม พ.ร.บ. ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง - ขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการโรงเรียนเพียงหลวง		- หนังสือราชการ - ประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร - เว็บไซต์	- การดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดและข้อตกลง - ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
กระทรวงกลาโหม	- การเสริมสร้างความมั่นคงให้กับชุมชนบนพื้นที่สูง		- หนังสือราชการ - ประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร	- การดำเนินงานตามแผนแม่บทเพื่อความมั่นคง และร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	- พิจารณาเรื่องที่ดินทับซ้อนโดยคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ - ขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการโรงเรียนเพียงหลวง		- หนังสือราชการ - ประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร	- ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
- กระทรวงการต่างประเทศ - สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	- ประสานขอความร่วมมือกรณีส่งผู้ทำการขอทานต่างด้าวกลับประเทศต้นทาง - ความร่วมมือกรณีผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนเดินทางกลับประเทศไทย		- หนังสือราชการ - โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) - ประชุม - ติดต่อโดยตรงกับผู้ปฏิบัติ	- การดำเนินการตามระเบียบ ข้อตกลง และโครงการความร่วมมือที่เกี่ยวข้อง
องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) - กรมการท่องเที่ยว	การพัฒนาพื้นที่การท่องเที่ยวโดยชุมชนบนพื้นที่สูง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับราษฎรบนพื้นที่สูง		- การประชุม - การประสานงานทางโทรศัพท์ - การสนับสนุนในพื้นที่	- ดำเนินการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวโดยชุมชนบนพื้นที่สูง โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 ด้าน คือ 1. ด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ด้านการพัฒนาบุคลากร 3. ด้านการพัฒนาการให้บริการ

ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทในระบบงานของกรม	การมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ	กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร	ข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติร่วมกัน
องค์กรต่างประเทศ (EU) องค์กรระหว่างประเทศ และองค์กรภาคเอกชน อาทิ MINDA องค์กรเฟรนด์	- การคุ้มครองและช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย - พัฒนาบุคลากรของกรมฯ		- หนังสือราชการ - ประชุม - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) - แอพลิเคชั่น line - บันทึกความเข้าใจ (Record of Understanding : ROU) “แผนงานการเรียนรู้และพัฒนาคนไร้บ้านและคนไร้ที่พึ่ง”	- ความร่วมมือในการดำเนินงานช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาบุคลากร
กระทรวงมหาดไทย	- ขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการโรงเรียนเพียงหลวง		- หนังสือราชการ - ประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร	- ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
กระทรวงศึกษาธิการ	- ขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการโรงเรียนเพียงหลวง		- หนังสือราชการ - ประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร	- ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	- ขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการโรงเรียนเพียงหลวง		- หนังสือราชการ - ประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร	- ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

2.สภาวการณ์ขององค์การ

ก.สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ

ประเทศไทยมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนหลายหน่วยงานที่ทำงานด้านการพัฒนาสังคม การสังคมสงเคราะห์ การให้คำปรึกษา การพัฒนาศักยภาพ การส่งเสริมอาชีพ แก่ผู้ประสบความเดือดร้อน ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งบางหน่วยงานมีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกรมฯ

ประเด็นในการแข่งขันเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- ศักยภาพของ อพม. โดยเปรียบเทียบกับ อสม. ในเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ

- อพม. ยังไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน แต่ อสม. มีแล้ว จึงมีผลต่อความเชื่อมั่นและคุณภาพในการปฏิบัติงาน

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ(ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของส่วนราชการ และของประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร

ปัจจุบันมาตรฐานการปฏิบัติงานถูกให้ความสำคัญมากขึ้น และมีการเรียกร้องคุณภาพการบริการมากขึ้น ซึ่งการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานทำให้มีเครื่องมือที่จะใช้ประเมินศักยภาพของ อพม.

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และเชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง

  Website, Social media และสอบถามจากหน่วยงานโดยตรง

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนราชการ นอกส่วนราชการและจากต่างประเภทกันมีอะไรบ้าง

  Website, Social media และสอบถามจากหน่วยงานโดยตรง

- มีข้อจำกัดอะไร(ถ้ามี)ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

  ข้อมูลเชิงลึกของหน่วยงานไม่ปรากฏใน Website และSocial media

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

➢ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย	ความได้เปรียบ
ด้านพันธกิจ	-พัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ รวมถึงมีส่วนร่วมในการจัดการตนเอง -ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม -ทำให้ทุกกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคม -สร้างความยั่งยืนเรื่องความร่วมมือทางสังคมในการพัฒนาสังคมและจัดสวัสดิการสังคม	-มีกลไก มาตรการแนวทางการดำเนินการที่เอื้อต่อผู้รับบริการ เช่น คณะกรรมการระดับชาติ -มีการบูรณาการการทำงาน และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานของรัฐ เอกชน และองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน -มีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงาน -เป็นนโยบายตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ด้านการปฏิบัติการ	- จัดให้มีระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการในการจัดบริการสวัสดิการสังคมได้ - ปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง -การส่งเสริมให้มีนวัตกรรมทางสังคม	-มีการวางแผนการทำงาน -มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานในปัจจุบันทำให้มีความคล่องตัวมากขึ้น เช่น การพัฒนา application แจ้งเบาะแสผู้ทำการขอทานและคนไร้ที่พึ่งและการพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับการตรวจสอบประวัติบุคคลที่เชื่อมโยงกับกรมการปกครอง
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	- การสร้างความตระหนักให้แก่สังคมในการช่วยเหลือดูแลกลุ่มเป้าหมายของกรมฯ	-หลายภาคส่วนให้ความร่วมมือในการพัฒนาสังคมและจัดสวัสดิการสังคมเพิ่มขึ้น
ด้านบุคลากร	- การปรับกระบวนทัศน์ของบุคลากรสู่การปฏิบัติงานเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อรองรับนโยบายที่สำคัญของกรม กระทรวง และยุทธศาสตร์ประเทศ	-ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล -บุคลากรมีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

➢ องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

1. มีการตั้งคณะทำงาน/คณะกรรมการต่าง ๆ เพื่อติดตามและกำกับดูแล รวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน

2. จัดให้มีกิจกรรมถอดบทเรียนในกระบวนงานที่สำคัญ

3. มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์ เช่น ระบบบริการทางสังคม มีการพัฒนาปรับปรุงให้ข้อมูลมีความถูกต้องสามารถนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพ

การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ประจำปี 2561 (PMQA 4.0)

ให้ทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ ที่กอง/กลุ่มได้มีการดำเนินการ พร้อมทั้งเขียนคำอธิบาย และแนบไฟล์ model หรือ workflow ในรูปแบบ pdf ไม่เกิน 2 หน้า เพียง 1 ไฟล์ (ถ้ามี)

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การของส่วนราชการ ได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดย

- กำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ
- การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน
- การบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) - มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำองค์การเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งส่วนราชการ	☑ ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ ☑ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึง ☑ ส่วนราชการมีระบบการสื่อสารภายในองค์การทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์	- มีการจัดทำยุทธศาสตร์ 5 ปี พ.ศ. 2560 – 2564 โดยได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ “กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงสวัสดิการพื้นฐานพัฒนาสู่การพึ่งพาตนเอง” และกำหนดยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการขับเคลื่อน คือ 1. พัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย กลไก และระบบสวัสดิการสังคมและการพัฒนาสังคม 2. ยกระดับคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างขีดความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย 3. ส่งเสริม สนับสนุนทุกภาคส่วนให้เกิดพลังขับเคลื่อนการจัดสวัสดิการสังคมและพัฒนาสังคมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและพื้นที่ 4. เสริมสร้างขีดความสามารถองค์การเพื่อการบริหารนโยบายและการบริการ - มีการกำหนดวิสัยทัศน์และสื่อสารให้คนในองค์การได้รับรู้จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “การกำหนดทิศทางและวางแผนการดำเนินงานในภาพรวมกระทรวง พม. ประจำปีงบประมาณ 2561” โดยอธิบดีได้แสดงวิสัยทัศน์ขององค์การดังกล่าวให้แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้ทราบและเข้าใจโดยทั่วกัน - มีระบบการสื่อสารภายในองค์การทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์ เช่น กลุ่มไลน์สำหรับผู้บริหารของกรม กลุ่มไลน์กอง/กลุ่ม กลุ่มไลน์หน่วยงานในสังกัดกรม และเว็บไซต์กรมเพื่อใช้ส่งเอกสารต่าง ๆ หนังสือเวียน หนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ ข่าวสาร กิจกรรมของกรม ฯลฯ เป็นต้น
Advance (Alignment) - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและ	☑ การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	- มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงฯ โดยได้มีการนำสถานการณ์กลุ่มเป้าหมายมาวิเคราะห์ รวมถึงการจัดทำ SWOT

ภาระหน้าที่ของส่วนราชการและสอดรับกับยุทธศาสตร์ชาติ (Alignment with National Strategies)	- สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ - พิจารณาและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม	ทั้งนี้ ภารกิจการขับเคลื่อนของกรมไม่สามารถตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้
Significance (Integration) - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการสอดรับกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์พื้นที่สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน(Innovation, Citizen-centric)	☐ การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - บูรณาการยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี) - สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน เช่น มีนโยบายการสร้างนวัตกรรมการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน	

1.2 การป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - นโยบายและระบบการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและการป้องกันทุจริต รวมทั้งระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ - มีมาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและการติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน	☑ แนวทางและระบบการตรวจสอบกำกับดูแลที่เสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันทุจริต ☑ มาตรการที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติและติดตามรายงานผลอย่างชัดเจน ☑ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	- มีการจัดทำการประเมินความเสี่ยงการทุจริตกระบวนงานจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง และเงินสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามแนวทางของการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO 2013 ที่สำนักงาน ปปท. กำหนด - ประกาศนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานโดยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ 1. ด้านความโปร่งใส 2. ด้านความพร้อมรับผิด 3. ด้านความปลอดการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร 5. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน - ประกาศเจตนารมณ์ตามนโยบายการป้องกันการทุจริตร่วมกันที่สร้างองค์กรแห่งความโปร่งใส เป็นธรรมภิบาลตรวจสอบได้ - มีการวางระบบการจัดการข้อร้องเรียน - มีคู่มือการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือปฏิบัติงานตาม พรบ.การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 และ พรบ.ควบคุมการขอทาน พ.ศ. 2559 , คู่มือปฏิบัติงานนิคมสร้าตนเอง ปี 2558 , คู่มือวิธีการปฏิบัติงานเรื่องการออกหนังสือรับรองให้แก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเพื่อขออนุญาตอยู่ในราชาอาณาจักรเป็นการชั่วคราว , คู่มือศูนย์ประสานงานอาสาสมัครและความมั่นคงของมนุษย์ (ศปง. อพม.) , คู่มือการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคม , คู่มือการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของนักสังคมสงเคราะห์ , คู่มือการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของอาสาสมัคร , คู่มือการรับรองเป็นองค์กรสวัสดิการชุมชน , คู่มือการรับรองเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ - มีการติดตามรายงานผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของการตรวจสอบภายใน

Advance (Alignment) - การประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการ และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ - การรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา	☑ มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เช่น พัฒนากระบวนการทำงานให้โปร่งใส มีระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ สร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบการทุจริต และการปกป้องผู้ร้องเรียน ☑ มีตัววัดในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ ☑ เปิดเผยผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ	- ระบบ Krungthai Corporate Online โอนเงินให้แก่กลุ่มเป้าหมาย สะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย ตรวจสอบได้ มีหลักฐานชัดเจน - ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในภาพรวม เท่ากับ ร้อยละ 78.69 ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานระดับสูง - แถลงข่าวความคืบหน้าการประสานกับธนาคารกรุงไทยเกี่ยวกับการจัดทำและติดตามผลการใช้ระบบ Krungthai Corporate Online
Significance (Integration) - ผลการประเมินความโปร่งใสในระดับองค์การโดยองค์การอิสระระดับชาติหรือนานาชาติ - เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส	☑ มีดัชนีความโปร่งใสจากการประเมินโดยองค์การอิสระและมีผลลัพธ์ที่ดี ☐ มีการส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice:BP) ด้านความโปร่งใส มีการสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส ☐ ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอก	- ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในภาพรวม เท่ากับ ร้อยละ 78.69 ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานระดับสูง

1.3 การมุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การสื่อสารและการสร้างสภาพแวดล้อมภายในเพื่อให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ - การสร้างกลไกที่เอื้อให้ประชาชนและเครือข่ายภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน	☑ ส่วนราชการมีแนวทางสื่อสารและสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ☑ ปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ☑ มีแนวทางในการสร้างเครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงาน	- มีแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ดังนี้ 1. มีการประชุมกรมฯ ทุกเดือน เพื่อสร้างความเข้าใจ แนวทางในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ แก่บุคลากร โดยเน้นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและบรรลุตามเป้าหมาย 2. มีการสื่อสารผ่านระบบ มัลติมีเดีย (Multi Media) ประจำทุกวัน เช่น TV ประชาสัมพันธ์ของกรมฯ ระบบประชุมทางไกลออนไลน์ (Web Conference) เป็นต้น โดยเป็นช่องทางในการสร้างการรับรู้ และประชาสัมพันธ์การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บุคคลภายในองค์การได้รับทราบ - อยู่ระหว่างการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบว่าด้วยการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและไร้ที่พึ่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในเรื่องการลดการใช้สำเนาเอกสารของทางราชการและได้รับความสะดวกในการรับบริการ - การทำงานมุ่งเน้นให้เครือข่ายให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำงานผ่านกลไกคณะกรรมการ/ อนุกรรมการต่าง ๆ รวมทั้งคณะทำงาน ในชุดต่าง ๆ - มีการทำ MOU เรื่องการพัฒนาระบบคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและคนขอทานในชุมชน ร่วมกับเทศบาลนคร 29 แห่งและเมืองพัทยาเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน - มีการสร้างกลไกขับเคลื่อนงานอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยการตั้งคณะกรรมการส่งเสริมงานอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประกอบด้วยภาครัฐและประชาชนซึ่งเอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยสามารถเสนอนโยบายส่งเสริมศักยภาพ กำหนดบทบาทและการสนับสนุนสวัสดิการให้แก่อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
Advance (Alignment) - การตั้งเป้าหมายท้าทาย และการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	☐ มีการตั้งเป้าหมายที่ ท้าทายรองรับการเปลี่ยนแปลง ☐ ผู้บริหารมีแนวทางในการสร้างเครือข่ายกับภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่นมีแนวทางการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการทำงานและ	

	การให้บริการผ่านเครือข่ายภาคประชาชน ภาคเอกชน และท้องถิ่น	
Significance (Integration) - การสร้างนวัตกรรมที่มีผลกระทบสูงและเชิงนโยบายที่นำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน	☐ ผู้บริหารส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ส่งผลในระดับประเทศและนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน เช่น การสร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน หรือการใช้กลไกห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) โดยนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ	

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและการมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การประเมินและติดตามโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจมีผลกระทบเชิงลบต่อสังคม - การติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการขององค์การอย่างต่อเนื่อง	☑ ประเมินความเสี่ยงโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจส่งผลกระทบเชิงลบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ☑ เตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นทั้งก่อน/ระหว่าง/หลังดำเนินโครงการ ☑ กำหนดตัวชี้วัดและติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ☑ รวบรวมข้อมูล/สถิติ/ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้พร้อมต่อการถูกติดตาม/ตรวจสอบจากทุกภาคส่วน	- มีการประเมินผลผลิตโครงการสำคัญเพื่อรับทราบจุดแข็งและข้อจำกัดรวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงงานต่อไป - มีการกำหนดตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการและการประเมินส่วนราชการโดยมีการติดตามผลประจำทุกเดือน - การจัดเก็บข้อมูลการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศของกรม
Advance (Alignment) - การติดตามรายงานผลกระทบ โดยผ่านกลไกการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา อย่างทันการณ์	☑ ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการเพื่อรายงานผลได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ☐ สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	- มีการพัฒนาระบบการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยจัดตั้งเป็นศูนย์ปฏิบัติการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งมีการประชุมรับทราบ สถานการณ์ประจำวัน นโยบาย ข้อสั่งการ อีกทั้งใช้ในการสื่อสารรายงานผลการดำเนินงานปัญหาอุปสรรคเร่งด่วน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบอันเป็นการเฝ้าระวังและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่
Significance (Integration) - การติดตามผลการดำเนินการและผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและผลกระทบที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	☐ ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่บรรลุผลลัพธ์ในเชิง - ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี) - ยุทธศาสตร์ชาติ	

	- ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ☐ ส่วนราชการมีการติดตามตัววัด โดยมีการวิเคราะห์เพื่อรู้เท่าทันสถานการณ์และกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อป้องกัน/ส่งเสริมการดำเนินการเพื่อผลลัพธ์ที่ดีต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม	

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - กระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างเป็นระบบทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ - แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	☑ กระบวนการวางแผน ยุทธศาสตร์เป็นระบบและสนับสนุนการบรรลุพันธกิจส่วนราชการทั้งระยะสั้น ระยะยาว ☑ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน ☑ วางแผนยุทธศาสตร์โดยคำนึงถึง - ประโยชน์สุขประชาชน - รองรับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การแข่งขันจากภายนอกองค์การ/นอกประเทศ ความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ☑ แนวทาง/ช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ	- มีการกำหนดกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ รวมถึงแนวทางการดำเนินงานระยะสั้น และระยะยาว เพื่อบรรลุพันธกิจ โดยนำปัจจัยสภาพแวดล้อมจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค มาวิเคราะห์ในการจัดทำยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมาย - มีการชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจแนวทางการดำเนินงานและติดตามผลโดยใช้ศูนย์ปฏิบัติการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
Advance (Alignment) - แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำเอาระบบดิจิทัลมาใช้)	☑ การวิเคราะห์ความท้าทายและการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการให้การบริการ การรับรู้ การเข้าถึง ของภาคสังคมและภาคประชาชนการวิเคราะห์ความท้าทายและการคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน การให้บริการ การรับรู้ การเข้าถึง ของภาคส่วนต่าง ๆ ☑ การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน ที่ตอบสนองต่อความท้าทาย และการเปลี่ยนแปลง	- มีการวิเคราะห์สถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงบริบทความท้าทายในงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เช่น ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ปัญหาการขอทาน สถานการณ์คนไร้ที่พึ่ง รวมถึงการนำนโยบายที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการดำเนินงานระยะสั้น และระยะยาว

Significance (Integration) - สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	☐ แผนยุทธศาสตร์ และแผนงานที่สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิง กลยุทธ์ใหม่ๆ เช่น - มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลง - มีแผนการยกระดับการบริการให้รวดเร็วฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	

2.2 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการสร้างการเปลี่ยนแปลง	☑ มีแผนที่ทาง ยุทธศาสตร์(Strategy Map) แผนระยะสั้นและแผนระยาวที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ ☑ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ตอบสนองพันธกิจของส่วนราชการ และการเปลี่ยนแปลง	- มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ระยะ 5 ปี และในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ได้มีการกำหนดเป้าประสงค์ และตัวชี้วัดที่ตอบสนองต่อพันธกิจของส่วนราชการ
Advance (Alignment) - มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดกับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว	☐ มีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ที่มีผลต่อยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว ในมิติต่าง ๆ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดผลกระทบจากข้อบังคับทางกฎหมาย	
Significance (Integration) - มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การและผลกระทบทั้งทางตรง ทางอ้อมที่ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	☐ วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อแผนงานและเป้าประสงค์ที่วางไว้ ☐ วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์การที่อาจเกิดขึ้น ที่อาจส่งผลกระทบผลต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของประเทศ	

2.3 แผนปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วนโดยผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติไปยังทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก	แผนปฏิบัติการ ☑ รองรับยุทธศาสตร์ทุกด้าน ครอบคลุมทุกส่วนงาน ☑ ถ่ายทอดลงไปถึงเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ☑ มีความชัดเจน และสื่อสารสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล	- มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งมีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรม และกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการสื่อสารถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติทุกระดับทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
Advance (Alignment) - แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ครอบคลุมทุกส่วนงาน ชัดเจน และเน้นการเกิดประสิทธิภาพ (การทำน้อยได้มาก) และการสร้างคุณค่าแก่ประชาชน (Public value)	แผนปฏิบัติการคำนึงถึง ☑ ประสิทธิภาพควบคู่กับประสิทธิผล (การทำน้อยได้มาก) ☑ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร การลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ รวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน ☑ การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน	- มีแผนปฏิบัติราชการ (Action Plan) พร้อมแผ่น CD ให้หน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พร้อมทั้งได้เผยแพร่ในเว็บไซต์ www.dsdw.go.th เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไอทีมาใช้มากขึ้นเพื่อลดการใช้กระดาษและประหยัดเวลา - มีการสื่อสารผ่านศูนย์ปฏิบัติการกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ศปก.พส.) ในการประชุม Video Conference กับหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่ในการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจในกรณีเร่งด่วนให้ทันต่อสถานการณ์ - ร่วมปฏิบัติงานกับหน่วยงานในสังกัด พม. ภายใต้แนวคิด “บ้านเดียวกัน และแผนงานเดียวกัน” (One Home & One Plan) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์สูงสุด
Significance (Integration) - แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก และการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อการประสานงานให้เกิดความสำเร็จ	แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ โดยพิจารณา ☐ แผนด้านบุคคลากรทั้งการพัฒนาขีดความสามารถและอัตรากำลังรองรับการเปลี่ยนแปลง ☐ แผนการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความต้องการด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ☑ แผนการใช้ทรัพยากรและการใช้ข้อมูลผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก	- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีนโยบาย (One Home & One Plan) ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดร่วมมือกันเพื่อช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นระบบ ทั้งเรื่องบุคลากรและการใช้ทรัพยากรมีกระบวนการทำงานประสานส่งต่อที่ชัดเจน เกิดการบูรณาการร่วมกันในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.4 การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การแก้ไขปัญหา และการรายงานผลอย่างมีประสิทธิผล

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การติดตามรายงานผลการดำเนินการตามแผน และการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์และการรายงานผลสู่สาธารณะ(Open by default)	☑ ระบบการติดตามรายงานผลของตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว - รายงานสถานะการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ - เตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - การรายงานผลที่เกิดขึ้นต่อสาธารณะ	- มีการตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อขับเคลื่อน ระบบการติดตามรายงานผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ โดยมีการประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้แน่ใจได้ว่าจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และมีการจัดทำรายงานสู่สาธารณะผ่านรายงานประจำปี กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ โดยมีการเผยแพร่ทั้งในรูปแบบเอกสาร และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
Advance (Alignment) - การคาดการณ์ของผลการดำเนินการตามแผน การแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Projection)	☑ แผนมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ - สามารถปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับผลที่เกิดทั้งในกรณีที่ไม่บรรลุผล หรือดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ - สามารถปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้ ☑ มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้น ☑ มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	- ส่วนราชการมีการนำผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในแต่ละไตรมาส สถานการณ์ทางสังคมที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน มาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบแนวโน้มผลการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และทำการปรับแผนการดำเนินงานให้สามารถบรรลุตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ในทุกปีงบประมาณ
Significance (Integration) - การเตรียมการเชิงรุกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากภายในและภายนอกและการปรับแผนที่ตอบสนองทันเวลาเชิงรุก อย่างมีประสิทธิผล (Proactive and effective)	☐ ติดตามสถานการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการตามแผนโดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัญหาเกิดที่ใดและจะส่งผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร ☐ มีการเตรียมความพร้อมและมีความคล่องตัวต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง ☐ มีแผนการจัดการเชิงรุกเพื่อปรับแผนให้ทันเวลาและเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามต้องการ	

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงในทุกระดับ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric)	☑ นำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันโดยรวบรวมข้อมูลจาก - ช่องทางต่าง ๆ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจ แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุมรวบรวมความคิดเห็นจากภายในองค์การ/ภายนอกองค์การ/เครือข่าย เป็นต้น - ฐานข้อมูลของส่วนราชการ	- มีการดำเนินการนำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการตอบสนองความต้องการ เช่น การนำข้อมูลผู้ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ มาใช้วิเคราะห์ค้นหา คัดกรองกลุ่มผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังมีการนำข้อเสนอ มติจากการประชุมของคณะกรรมการฯ และอนุกรรมการ รวมทั้งคณะทำงานฯ ภายใต้ พรบ.ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมฯ /เวทีสมัชชาการจัดสวัสดิการฯ มาเป็นข้อมูลในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งการทำงานกับองค์การสวัสดิการสังคม - มีระบบการฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล (IRP) เพื่อใช้เป็นกระบวนการในการประเมินสมรรถภาพผู้ใช้บริการ และจัดทำแผนฟื้นฟูศักยภาพผู้ใช้บริการรายบุคคลโดยสามารถนำข้อมูลที่จำเป็นมาใช้ประโยชน์ได้ - มีการตั้งกล่องแสดงความคิดเห็นไว้ที่จุดรับบริการและนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงงานบริการ
Advance (Alignment) - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิผล (Digital technology, Customer centric)	☑ ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ๆ (เช่น Mobile Application หรือ facebook ที่มีการรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันการณ์) เพื่อ - รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบ Big Data เสียง ภาพ และ ข้อความ - ค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น	- มีการสร้าง Line Group (Support_ICT@DSDW1-3) เพื่อรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ตลอดจนแนะนำแก้ไขปัญหาและเก็บความต้องการ เพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศของกรมไปสู่การตอบสนองที่ดียิ่งขึ้น - ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอ่างทอง ดำเนินโครงการ “ประชุมสหวิชาชีพแก้ไขปัญหาขอทาน” มีเครือข่ายองค์กรหน่วยงาน จำนวน 12 องค์กร เข้าร่วมกระบวนการคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนขอทานที่ติดยาเสพติดและมีอาการทางจิตสร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงริมถนนสายเอเชีย - ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินโครงการ “พบขอทานบอกทีแชร์ที่ขอทาน” โดยสร้างเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐ /ข้าราชการ นักเรียน/นักศึกษา/ประชาชนทั่วไป ร่วมกลุ่มไลน์แจ้งข่าวขอทานจำนวน 301 User ให้มีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุและช่วยเหลือคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน ผ่านทางแอพพลิเคชั่นไลน์ในพื้นที่ - ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินโครงการ “โครงการ 1 ตำบล 1 สถานีสวัสดิการ” โดยให้มีสถานีสวัสดิการประจำตำบลเพื่อ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคม คุ้มครองช่วยเหลือเพื่อบรรเทาปัญหาเบื้องต้นและประสานส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมีจำนวนเครือข่ายตำบลที่เข้าร่วมจำนวน 43 ตำบล

Significance (Integration) - การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม) เพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution)	☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์การเพื่อ - วิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น - กำหนดนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต	

3.2 การประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน	☑ ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การให้บริการทันการณ์ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายการบริการต่าง ๆ เป็นต้น	- มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัว - มีการสำรวจความพึงพอใจของ อพม. และ อสต. (อาสาสมัครชาวต่างประเทศ) ต่อการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครและเครือข่ายด้านการจัดสวัสดิการและพัฒนาสังคม โดยใช้วิธีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และแบบสอบถาม ณ จุดบริการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขงานบริการ และแก้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง - มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการโรงเรียนเพียงหลวง 18 แห่ง - มีการประเมินความพึงพอใจขององค์การสวัสดิการสังคมต่อการให้บริการของกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากโครงการขององค์การสวัสดิการสังคมที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ โดยกองทุนฯ ได้นำมาปรับปรุงกระบวนการยื่นเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณให้มีความสะดวกรวดเร็ว รวมไปถึงการปรับปรุงเกณฑ์และแนวทางการพิจารณาโครงการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
Advance (Alignment) - การใช้ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และแก้ปัญหาในเชิงรุก	☑ นำผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเชิงรุก	- มีการสำรวจความพึงพอใจของ อพม. และ อสต. (อาสาสมัครชาวต่างประเทศ) ต่อการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครและเครือข่ายด้านการจัดสวัสดิการและพัฒนาสังคม โดยใช้วิธีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และแบบสอบถาม ณ จุดบริการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขงานบริการ และแก้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

Significance (Integration) - การบูรณาการข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน กับฐานข้อมูลของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ บูรณาการข้อมูลจากผลการสำรวจกับฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อ - แก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น - เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และการสร้างนวัตกรรม	

3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สร้างความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และต่างความต้องการ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☑ มีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง ☑ มีช่องทางการสื่อสาร ที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (ไม่ตอบ) ☑ มีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	- มีการปรับปรุงกระบวนงานเพื่อให้สอดรับกับกฎหมายที่ออกมาใหม่ เช่น การทบทวนมาตรฐานการให้บริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง - มีการจัดประชุมชี้แจงแก่หน่วยงานผ่านการประชุมหน่วยงานที่ที่เกี่ยวข้องเรื่องการเพิ่มช่องทางการจ่ายเงินอุดหนุนแก่ผู้รับบริการและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ - การรณรงค์และสร้างความเข้าใจ พ.ร.บ. ควบคุมการขอทาน เพื่อสร้างการรับรู้และความตระหนักให้แก่กลุ่มเป้าหมายและประชาชน - มีการจัดระเบียบการขอทาน โดยสั่งการให้ทุกหน่วยงานใน 77 จังหวัดดำเนินการ
Advance (Alignment) - การสร้างนวัตกรรมการบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งภาพรวมและเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิผล (Customer groups and segments)	☐ สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนอง - ความต้องการภาพรวม - ความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะให้สามารถเข้าถึงการบริการได้	
Significance (Integration) - การสร้างนวัตกรรมการบริการ ที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคลที่สามารถออกแบบได้(Personalized /Customized service)	☐ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ - มีความคล่องตัวในการให้บริการตามความแตกต่างของผู้รับบริการ - เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถออกแบบตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customized Service) ☐ การเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิผล	☑ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้ ☑ มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่ให้ความสะดวกในการร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☑ มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response)	- กรมฯ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 5 ช่องทาง ได้แก่ 1. การจัดการเรื่องราวร้องเรียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ต โดยประสานงานกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 2. หนังสือราชการที่มาจากหน่วยงานอื่น ๆ 3. ประชาชนเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk-in) 4. การรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Social Media 5.หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน โดยกรมฯ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นของประชาชน เป็นไปตามขั้นตอน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งสามารถตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ และดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไปได้
Advance (Alignment) - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองอย่างมีประสิทธิผล	☐ มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ทันการณ์ ☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)	
Significance (Integration) - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาเพื่อการตอบสนองอย่างมีประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	☐ มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ ☐ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิผล รวมทั้งการสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การวางแผนและการรวบรวมข้อมูลและตัววัดทั้งในระดับปฏิบัติการ และยุทธศาสตร์โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Use of Performance Measures)	☑ มีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ ☑ นำข้อมูลมาใช้ในการติดตามการปฏิบัติงานและใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ☑ มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบูรณาการข้อมูล	- ส่วนราชการมีการวางแผนจัดทำข้อมูลตัววัดในระดับยุทธศาสตร์ ถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติ อีกทั้งมีการติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน และผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ซึ่งจะมีการติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการในทุกไตรมาส
Advance (Alignment) - ระบบการจัดการข้อมูล และสารสนเทศ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิผล (Quality and availability of data and information)	☑ ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และพร้อมใช้ ☑ คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิผล	- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งใช้ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ โดยมีการอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้แก่ผู้ใช้งานระบบ เพื่อให้การใช้งานระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
Significance (Integration) - การจัดให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานภายนอก รวมทั้งภาคประชาชนสามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Public data portal)	☐ มีการรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการและนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสาธารณะโดยไม่ต้องร้องขอและในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ☐ การดำเนินการอยู่บนพื้นฐานการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา และเชิงรุก

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อการแก้ปัญหาในกระบวนการต่าง ๆ ในส่วนราชการ	☑ มีกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัววัดในทุกระดับเพื่อใช้ในการติดตามและแก้ไขปัญหา ☑ มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับค่าเป้าหมายเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน	- มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการและคณะนิเทศติดตามและระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ เป็นกลไกในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย เพื่อวัดผลการดำเนินงาน
Advance (Alignment) - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับในส่วนราชการเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	☑ นำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้นนำผลการวิเคราะห์มาค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่อาจจะเกิดขึ้น ☑ นำไปแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์ (Pro-active)	- มีการนำข้อมูลจากการนิเทศติดตาม และผลการดำเนินงาน มาวิเคราะห์ เพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข อีกทั้งนำไปเป็นข้อมูลเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาการดำเนินงานและเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหาร
Significance (Integration) - การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมเชื่อมโยงในทุกระดับในส่วนราชการ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์และสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้	☐ การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดที่รวบรวมในส่วนราชการเพื่อเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหาแก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์ ☐ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันถ่วงทีและสามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้	

4.3 การจัดการความรู้ และการสร้างองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - กระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอดการพัฒนาของส่วนราชการ	☑ กระบวนการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบ ☑ นำข้อมูลมาวิเคราะห์และรวบรวมไว้เพื่อนำไปทำประโยชน์ต่อยอดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	- มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับบุคลากร ในลักษณะ Web Base ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์แผนต่าง ๆ เพื่อให้กรมฯ เกิดการต่อยอดการเรียนรู้และพัฒนาต่อไปได้ เช่น 1.จัดทำแผนปฏิบัติการรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อวางแผนทดแทนการสูญเสียข้าราชการที่จะเกษียณอายุของกรมฯ ให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง และตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ และวิสัยทัศน์ของกรมฯ 2. การประมาณความต้องการอัตรากำลังเพิ่มใหม่ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี เพื่อมีอัตรากำลังเพียงพอต่อการขับเคลื่อนภารกิจของกรมฯ 3. ใช้ข้อมูลในการจัดทำงานแผนบริหารทรัพยากรบุคคล HR Scorecard - มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการบริหารความเสี่ยง กองทุน ข้อมูลนิคมสร้างตนเอง เป็นต้น และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์กรม ระบบห้องสมุดในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (E-Book)
Advance (Alignment) - มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้นอกส่วนราชการเพื่อการแก้ไขปัญหาและสร้างนวัตกรรม	☐ กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้จากภายนอกองค์การ ☐ นำองค์ความรู้มาใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม	
Significance (Integration) - มีการวิเคราะห์และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงจนเกิดเป็นกระบวนการที่เป็นเลิศ และผลลัพธ์ที่ดีสู่การบรรลุยุทธศาสตร์และการบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น	☐ การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ☐ การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน	

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มีประสิทธิภาพ และใช้งานได้

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบและมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Planning of digitalization)	☑ การจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลมาเป็นระบบดิจิทัล ☑ มีตัววัดเพื่อใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ (รวมทั้งการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลเพื่อรองรับการเชื่อมต่อของข้อมูลกับส่วนราชการอื่นตามภาระหน้าที่)	- มีแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560 – 2564) โดยมีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับกรมการปกครอง เพื่อตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการและมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ ปีละ 1 ครั้ง
Advance (Alignment) - มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ที่มีประสิทธิผล (Cybersecurity and BCM)	☑ การวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ☑ การวางแผนการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ ☑ การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจมีต่อระบบฐานข้อมูล และการปฏิบัติการบนไซเบอร์ พร้อมทั้งแผนรองรับ	- มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ และจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉินให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ
Significance (Integration) - การใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ลดต้นทุน และการรายงานผลได้ทันการณ์ และมีประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness)	การใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงาน ☑ ลดต้นทุน ☑ ติดตามงานอย่างรวดเร็ว ☑ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ ☑ เชื่อมโยงเครือข่ายและข้อมูล	- มีการพัฒนา Mobile Application แจ้งเบาะแสคนขอทานและคนไร้ที่พึ่ง เพื่อให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว - มีการพัฒนากระบวนการจ่ายเงินอุดหนุนให้กับผู้รับบริการผ่านระบบ Krungthai Corporate Online

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 นโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และการจัดวางคนไปยังตำแหน่งงานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของประชาชน	☑ ระบบการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเหมาะสม ☑ การรับบุคลากรเข้ามาทำงานต้องเป็นการนำบุคลากรไปอยู่ที่ตำแหน่งที่เหมาะสม ได้ใช้ความรู้และประสบการณ์ อย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงที่สุดต่อองค์การ และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน	- มีการดำเนินการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการที่กำหนดในกฎ ก.พ. ระเบียบ ก.พ. หรือหนังสือเวียน ก.พ. - การรับบุคลากรเข้ามาทำงานเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสำนักงาน ก.พ. ทั้ง ตำแหน่งในกระบวนงานหลัก หรือ ภารกิจหลักของกรมฯ และตำแหน่งสนับสนุน ส่งผลให้กรมฯ สามารถขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุผลสัมฤทธิ์และสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้
Advance (Alignment) - การประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง ตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน (High Performance)	☐ ระบบการประเมินประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรทุกกลุ่มมีความชัดเจน โปร่งใส ☐ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเองและพัฒนาความสามารถของตนในระยะยาว ☐ มีกลไกในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ และมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง	
Significance (Integration) - นโยบายการจัดการด้านบุคลากรสนับสนุนการทำงานที่มีความคล่องตัวและปรับเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน	☐ การบูรณาการงานบริหารบุคลากรกับการปรับปรุงการทำงานของทุก ๆ กระบวน ให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง ☐ นโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการทำงานเป็นทีม ☐ การจัดการด้านบุคลากรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานใน แนวระนาบกับหน่วยอื่น ๆ	

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ • ปลอดภัย • สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ • คล่องตัว • ร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล	การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Conducive Environment) ☑ ปลอดภัย ☑ มีประสิทธิภาพ ☑ เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย ☑ คล่องตัวและร่วมกันทำงานให้เกิดประสิทธิผล	- มีการปรับปรุงภูมิทัศน์และอาคารสถานที่เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ประกอบกับมีการจัดรูปแบบของสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนตามภารกิจของกลุ่มงาน ในการจัดประชุมมีสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ดูแลช่วยเหลือเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของงานต่าง ๆ และมีการวางแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน และระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรของกรมฯ มีความปลอดภัยในที่ทำงานและสามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและมีความคล่องตัวมากขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายของงานได้อย่างมีประสิทธิผล สอดคล้องกับกฎหมายความปลอดภัยในที่ทำงาน
Advance (Alignment) - สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ (Empower) กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา เพื่อบรรลุแผนงานหลักขององค์การ	ส่วนราชการควรสร้าง สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากร ☑ มีความรับผิดชอบ ☑ กล้าตัดสินใจ ☑ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา ☑ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- รัฐมนตรีและอธิบดีมีนโยบายให้ผู้บริหารรับผิดชอบตามสายงาน โดยจะสนับสนุนการทำงาน - อธิบดีเปิดโอกาสให้บุคลากรของกรมเสนอความคิดเห็นในการประชุมต่าง ๆ และเน้นย้ำให้ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ และกล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง - มีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรกรม - มีระบบ Intranet ในการปฏิบัติงาน - มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล เช่น ระบบงานบริการทางสังคม , ระบบฐานข้อมูลการจัดระเบียบขอทาน , ระบบพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้รับบริการในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง
Significance (Integration) - การทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนอย่างมีประสิทธิผล	☑ มีการทำงานเป็นทีมภายในองค์การ ☑ มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) มีกระบวนการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายภาคประชาชนและเอกชนภายนอกในลักษณะของทีมสหสาขา (Trans-disciplinary) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา	- มีการตั้งคณะทำงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ - ในกระบวนงานด้านคนไร้ที่พึ่งมีการประสานความร่วมมือกับ NGO ในการลงพื้นที่ช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย และติดตามผลการช่วยเหลือ

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	☑ การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ คือ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน ☑ เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์	- มีนโยบายพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเมื่อมีกฎหมายใหม่ออกมาใช้บังคับ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายที่ถูกต้อง สามารถนำไปดำเนินการหรือประสานการทำงานกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติ รวมถึงประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจให้กับบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีการจัดทำโครงการ iSMART เพื่อให้บุคลากรของกรมฯได้รับการเพิ่มพูนและสามารถต่อยอดองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมสังคมที่เกี่ยวกับการพัฒนางานด้านสวัสดิการสังคม และให้เกิดความความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมทางสังคม เพื่อประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ภารกิจของกรมฯ สามารถขับเคลื่อนให้บรรลุสู่ผลสำเร็จได้ - มีการจัดโครงการประกวดหน่วยงานดีเด่น เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และสามารถเป็นต้นแบบขยายผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานอื่น และผลักดันเข้าประกวดรางวัลเลิศรัฐประจำปี พ.ศ. 2561 จำนวน 3 หน่วยงาน
Advance (Alignment) - การค้นหาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การ	☐ มีระบบการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ☐ นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรมาใช้ในการสร้างให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน และเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ☐ มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สร้างความผูกพันกับผลลัพธ์ขององค์การ	

Significance (Integration) - การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจและความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร (Public Entrepreneurship) และร่วมมือเพื่อนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ และประโยชน์ที่เกิดกับสังคมและประชาชน	☐ สร้างวัฒนธรรมการทำงาน ที่มุ่งเน้นความคล่องตัวและการมีประสิทธิภาพสูง ☐ ส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงรุก ☐ สร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นหลัก	

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันเทคโนโลยี แก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้ และความมีจริยธรรม

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - ระบบการพัฒนาบุคลากรที่สร้างคนให้มี • คุณธรรม จริยธรรม • มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา • ทักษะด้านดิจิทัล และความรอบรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	การพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมเรื่อง ☑ ความรู้ความสามารถในการทำงาน และการแก้ปัญหา ☑ คุณธรรม และจริยธรรม ☑ ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล	มีแผนพัฒนาบุคลากรของกรมฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งจะมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาความความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - โครงการพัฒนาศักยภาพ ผู้ปฏิบัติงานตามสายงานตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ - โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติตำแหน่งนักพัฒนาสังคม -โครงการพัฒนาศักยภาพพนักงานราชการ -โครงการขับเคลื่อนองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล และการป้องกันทุจริตของบุคลากรกรมฯ - โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการจัดทำ Info graphics และบริหารจัดเอกสารด้วย “Google Document”
Advance (Alignment) - ระบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูน สั่งสมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะหลักและการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	☐ มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ ☐ แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์การ ทั้งทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	
Significance (Integration) - ระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิกฤติพร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Fluid Intelligence/Complex problem solving)	☐ การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย ☐ การพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มี ความรอบรู้ เป็นนักคิด มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดเชิงวิกฤต (Critical Thinking) ที่จะพร้อมรับกับปัญหาที่มีความซับซ้อน	

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อนำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ(Cross-boundary process) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	☑ แนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design)เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชน และไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ☑ มีการวิเคราะห์รอยต่อระหว่างกระบวนการที่ข้ามส่วนราชการ การประสานงานในกระบวนการที่ต้องผ่านหลายส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล	- มีการออกแบบกระบวนงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) ตั้งแต่คัดกรอง-แรกรับ-คุ้มครอง-ส่งต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ในการให้บริการแต่ละกลุ่มเป้าหมาย-ติดตาม - กองพัฒนาสังคมกลุ่มเป้าหมายพิเศษมีภารกิจในการออกเอกสารสิทธิ์ที่ดินให้กับสมาชิกนิคมโดยมีกระบวนการในการดำเนินการตั้งแต่กระบวนการออก นค.1 คือบรรจุเป็นสมาชิกนิคมจนถึงกระบวนการจัดสรรที่ทำกินให้ทำประโยชน์ในที่ดินจนถึงขั้นตอนการออก นค.3 คือการออกเอกสารสิทธิ์ในที่ทำกินเพื่อนำไปขอออกโฉนดที่ดิน เพื่อเป็นกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำกินกับสำนักงานที่ดินต่อไป โดยทุกขั้นตอนมีกระบวนการในการดำเนินการที่ชัดเจนตามกรอบระเบียบที่วางไว้ - มีภารกิจในการดำเนินงานตามพระดำริของทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี ในการเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและครอบครัวในถิ่นทุรกันดาร โดยเน้นให้เด็กและครอบครัวเข้าถึงสิทธิสวัสดิการพื้นฐานและพัฒนาศักยภาพรอบด้าน โดยกระบวนการเริ่มจากส่งเสริมให้รู้จักการแบ่งปัน การให้และการเสียสละ จากนั้นส่งเสริมให้เกิดแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และเกิดจิตอาสาในการดำเนินการร่วมกับผู้นำชุมชนของแต่ละท้องถิ่น รวมถึงองค์กรต่าง ๆ โดยกรมเป็นผู้ประสานให้เกิดการทำงานร่วมกัน
Advance (Alignment) - มีการติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย และข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผล	☐ การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย ☐ การติดตามควบคุมกระบวนการโดยการใช้ข้อมูลร่วมกับเครือข่ายจากภายนอก	

Significance (Integration) - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉับไว และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Operational excellence)	☐ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ☐ การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ผลการดำเนินงาน เพื่อออกแบบกระบวนการทำงานให้ตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ	

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุง ปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตาม และปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน	☑ มีการบริหารจัดการกระบวนหลัก และกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ☑ กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามควบคุมการดำเนินการ ☑ มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น	- มีการทบทวนแนวทาง และมาตรการ การจ่ายเงินอุดหนุน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น - มีการบริหารจัดการที่เป็นกระบวนการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ เช่น กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ ได้แก่ ขั้นตอนปรับปรุงแก้ไขข้อคลาดเคลื่อนการเบิกจ่ายเงินในระบบ GFMIS ขั้นตอนการรายงานการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นต้น และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการ รวมถึงกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับบุคคลเพื่อติดตามผลการดำเนินการ และทบทวนผลการปฏิบัติงานโดยเทียบเคียงกับค่าเป้าหมายเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ และการบริการให้ดีขึ้น
Advance (Alignment) การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการ • กระบวนการหลัก • กระบวนการสนับสนุน • การบริการประชาชน • ความสะดวกและการสื่อสาร	มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงให้เกิดขึ้นใน ☑ กระบวนหลัก ☑ กระบวนการสนับสนุน ☑ การบริการประชาชน ☑ ความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร	- มีการพัฒนากระบวนการจ่ายเงินอุดหนุนให้กับผู้รับบริการผ่าน Krungthai Corporate Online - มีการพัฒนากระบวนการยืมเงินงบประมาณสำหรับบุคลากรในกรม ผ่าน Krungthai Corporate Online
Significance (Integration) - การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และการแก้ไขปัญหาในเชิงกระบวนการระดับองค์การ จนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ (Public value)	☐ การสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหาเชิงบูรณาการ ☐ การสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงที่มีผลกระทบสูงจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง อาจดำเนินการผ่าน Government Lab หรือการใช้แนวคิดการออกแบบ(Design Thinking)	

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างความมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม	☑ มีการวิเคราะห์ต้นทุน และการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ต้นทุนรวม ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านการบริหารจัดการทั้งทางตรง ทางอ้อม ค่าใช้สอยและค่าวัสดุ จำแนกเป็นสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม ☑ มีการวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว	- มีนโยบายตามมาตรการลดใช้พลังงานและการลดใช้กระดาษ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการใช้พลังงานและการใช้กระดาษที่เหมาะสม อีกทั้งยังช่วยในเรื่องของความประหยัด และลดต้นทุนในการใช้ทรัพยากร ทำให้การบริหารจัดการต้นทุนต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากขึ้น - กรมบัญชีกลางมีแนวทางปฏิบัติให้กรมจัดทำแผนการลดต้นทุนต่อหน่วย เป็นประจำทุกปี
Advance (Alignment) - นำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จาก • นโยบายการลดต้นทุน • การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย • แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน	☐ การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีและการแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ☐ การติดตามผลการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ	
Significance (Integration) - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนวัตกรรมในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเทียบเคียงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ	☐ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน ☐ การใช้ข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarks) ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อการลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติและผลลัพธ์

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - การติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ ภายในของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุน เพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☑ มีการติดตามควบคุมกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติต่าง ๆ เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การดูแลสาธารณสุขและสาธารณภัย เป็นต้น ☑ มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน ในมิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	- มีการติดตามกระบวนการหลักโดยใช้ข้อมูลและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก ในมิติด้านคุณภาพ ได้แก่ 1.ตัวชี้วัดของคนไร้ที่พึ่งที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น 2.ตัวชี้วัดของคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกลับคืนสู่สังคม 3.ตัวชี้วัดของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการคุ้มครองผ่านกลไกการรับแจ้งของ พม. 4.ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการมีการทำกิจกรรมจิตอาสา 5.ระดับความสำเร็จของการบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่าย 6.ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพมีคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้น - มีการติดตามควบคุมกระบวนการสนับสนุนในเรื่องประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ โดยพิจารณาผลสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายภาพรวม และรายจ่ายลงทุนให้เป็นไปตามมติ ครม.
Advance (Alignment) - การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์การโดย • การจัดการความเสี่ยง • การติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกันและเชิงรุก และ • การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ซึ่งอาจส่งผลต่อ	☐ การติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที ☐ การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ☐ มีการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย	

ประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิผลของกระบวนการและนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที		
Significance (Integration) - การประสานงานและบูรณาการของกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	☐ มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ ☐ มีการตอบสนองยุทธศาสตร์ และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

1. การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ (บังคับ 1 และ4)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
1. ตัววัดตามภารกิจหลัก*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base,Area base)	1. ร้อยละของคนไร้ที่พึ่งที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพดีขึ้น	ร้อยละ 85	ร้อยละ	80.71	75.16	กคส.
		2. ร้อยละของคนไร้ที่พึ่งในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกลับคืนสู่สังคม	ร้อยละ 11	ร้อยละ	10.22	2.96	กคส.
		3. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการคุ้มครองผ่านกลไกการรับแจ้งของ พม.	ร้อยละ 65	ร้อยละ	64.4	81.04	กคส.
2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)						
3. การดำเนินการด้านกฎหมาย	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย						
4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลตามแผนยุทธศาสตร์	4. การจัดทำแผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามภารกิจ/บทบาทของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ร้อยละ 90 ของผลการดำเนินงาน และผลการเบิกจ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	-	44.75 (ผลการดำเนินงาน ร้อยละ 44.90 ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ร้อยละ 44.60)	กรม

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ เช่น การบรรลุตัววัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น	ตัวชี้วัดของการบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ ตามนโยบายของส่วนราชการหรือของรัฐบาล เช่น ตัววัดร่วม ตัววัดที่แสดงถึงการปรับปรุงระดับในการจัดอันดับโดยองค์กรภายนอกประเทศในด้านต่างๆ เป็นต้น	5. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย	5	ระดับความสำเร็จ	-	2 อยู่ระหว่างเชื่อมโยงระบบข้อมูลกับ พม.	กยผ.

2. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน (บังคับ 1 และ 2)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ระบุชื่อกระบวนงาน)*	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของส่วนราชการ	1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการออกหนังสือรับรองให้แก่อาสาสมัครชาวต่างประเทศเพื่อขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว	85	ร้อยละ		95	กอส.
		2. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัว	85	ร้อยละ	-	93.65	กคส.
2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ*	ตัวชี้วัดที่แสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือจากประชาชนและผู้เข้ามารับการบริการจากส่วนราชการ	3. ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการมีการทำกิจกรรมด้านจิตอาสา	70	ร้อยละ	-	99	กนจ.
3. ผลการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ	ตัวชี้วัดที่แสดงการบรรลุผลหรือความสำเร็จของการดำเนินการด้านโครงการประชารัฐ เช่น ยอดการจำหน่ายสินค้าภายใต้โครงการประชารัฐ						

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
4. ผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการ และนวัตกรรมการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้	4. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบการจัดสรรทรัพยากรบริจาค	5	ระดับความสำเร็จ		1	กคส.
5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเกิดผล	5. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	95	ร้อยละ	100	100	สลก. (กม.)

3. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร (บังคับ 1 และ 2)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร*	ตัวชี้วัดของการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากบุคลากรของส่วนราชการ	1.จำนวนบุคลากรที่เสนอผลงานด้านนวัตกรรม	32	คน	152	36	กพร./สลก.
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา*	ตัวชี้วัดของการเรียนรู้และผลการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ	2. ร้อยละของผู้บริหารได้รับการพัฒนาศักยภาพที่สนับสนุนตามสายงาน (ผู้บริหาร = อธิบดี, รองอธิบดี และผู้เชียวชาญ) วัดจากข้อมูลผู้บริหารที่ผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัตงาน เช่น หลักสูตร นบส.ฯ	80	ร้อยละ	-	85	สลก. (พท.)
		3. ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงาน (โครงการ)	80	ร้อยละ	-	81.9	สลก. (พท.)
3. ความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรและความก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน	4. ระดับความสำเร็จของการจัดทำความก้าวหน้าของตำแหน่งผู้ปกครองนิคมฯ	5	ระดับความสำเร็จ	-	1	สลก. (กจ.)
4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ						

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงบุคลากรของส่วนราชการไปเป็นอาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน	5. จำนวนบุคลากรที่เป็นอาสาสมัคร	174	คน	4	189	ทุกกอง/กลุ่ม

4. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ (บังคับ 1 และ2)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก*	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอกที่แสดงถึงความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ						
2. จำนวน Best practice*	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการที่เป็น Best practice	1. ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการจ่ายเงินอุดหนุน ให้รวดเร็วโปร่งใส ตรวจสอบได้ (เงินอุดหนุน ได้แก่ 1.เงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย , 2.เงินสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัว , 3.เงินสงเคราะห์ด้านเงินทุนประกอบอาชีพสำหรับผู้ติดเชื้อเอดส์)	5	ระดับความสำเร็จ	-	5	กคส.

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการ ได้แก่ - รางวัลระดับกรม เป็นรางวัลที่ส่วนราชการระดับกรมมอบให้หน่วยงานย่อยในสังกัด - รางวัลระดับกระทรวง เป็นรางวัลที่มอบให้กับส่วนราชการระดับกรมในสังกัด	2. จำนวนหน่วยงานที่ได้รับรางวัลการพัฒนาการบริการ	2	แห่ง	2	2	กพร.
4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการแข่งขันโดยได้รับการจัดอันดับในระดับนานาชาติ						
5. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของการเป็นต้นแบบของส่วนราชการโดยมีบุคลากรของตนเองได้รับการยกย่องจากภายนอก	3. จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัลข้าราชการดีเด่น	2	คน	2	2	สลก. (กจ.)

5. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม (บังคับ 1)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
1. การบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) *	ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์การบรรลุผลของตัววัดร่วม ในการมีกระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงานของส่วนราชการ (Area base)	1.ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับเงินผ่านระบบ Krungthai Corporate Online (จ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและไร้ที่พึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ)	80	ร้อยละ	-	100	สลก.
		2. ระดับความสำเร็จของการบูรณาการความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่าย เพื่อร่วมขับเคลื่อนโครงการโรงเรียนเพียงหลวง ฯ	5	ระดับความสำเร็จ	-	3	กนจ.
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ						
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม	3. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของหุ้นส่วนการพัฒนา (ตำบลต้นแบบ)	5	ระดับความสำเร็จ	-	2	กคส.
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข						
5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	ตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม	4.ร้อยละของกระดาษที่จัดซื้อเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	100	ร้อยละ	100	100	สลก. (พทส.)
		5. ระดับความสำเร็จของการจัดจ้างเครื่องถ่ายเอกสารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	5	ระดับความสำเร็จ	5	5	

6. การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ (บังคับ 1 และ 3)

ตัวชี้วัด	คำอธิบาย	ชื่อตัวชี้วัดที่มีการดำเนินการ	ค่าเป้าหมายปี 2561		ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ
			เป้าหมาย	หน่วยวัด	2560	ณ ปัจจุบัน	
1. การลดต้นทุน (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้) *	ตัวชี้วัดของการลดต้นทุนทั้งในระดับกระบวนการอันเกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน	1. ร้อยละของสัญญายืมเงินงบประมาณที่สามารถโอนเงินผ่านระบบ Krungthai Corporate Online ภายในกำหนด (โครงการ กิจกรรม ประชุม ไปราชการ) อย่างน้อย 1 วันทำการ	70	ร้อยละ	-	100	สลก.
2. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ	ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการ	2. จำนวนหน่วยงานที่เสนอขอรับรางวัลเลิศรัฐ	2	แห่ง	2	3	กพร.
3. ผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี *	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการปรับปรุงกระบวนการ และการบริการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ทั้งทางตรงและทางอ้อม	3. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาแอพพลิเคชั่นแจ้งเบาะแสผู้ทำการขอทานและคนไร้ที่พึ่ง	80	ร้อยละ	-	90	กยผ.
4. ประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ	ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ	4.ร้อยละของแผนการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ	100	ร้อยละ	-	100	สลก. (พทส.)
		5. ร้อยละของแผนปฏิบัติงานฝึกซ้อมและฝึกอบรมป้องกันเหตุฉุกเฉินที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ	100	ร้อยละ	-	100	
5. นวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย	ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย						