

เครื่องมือยกระดับหน่วยงานภาครัฐ สู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

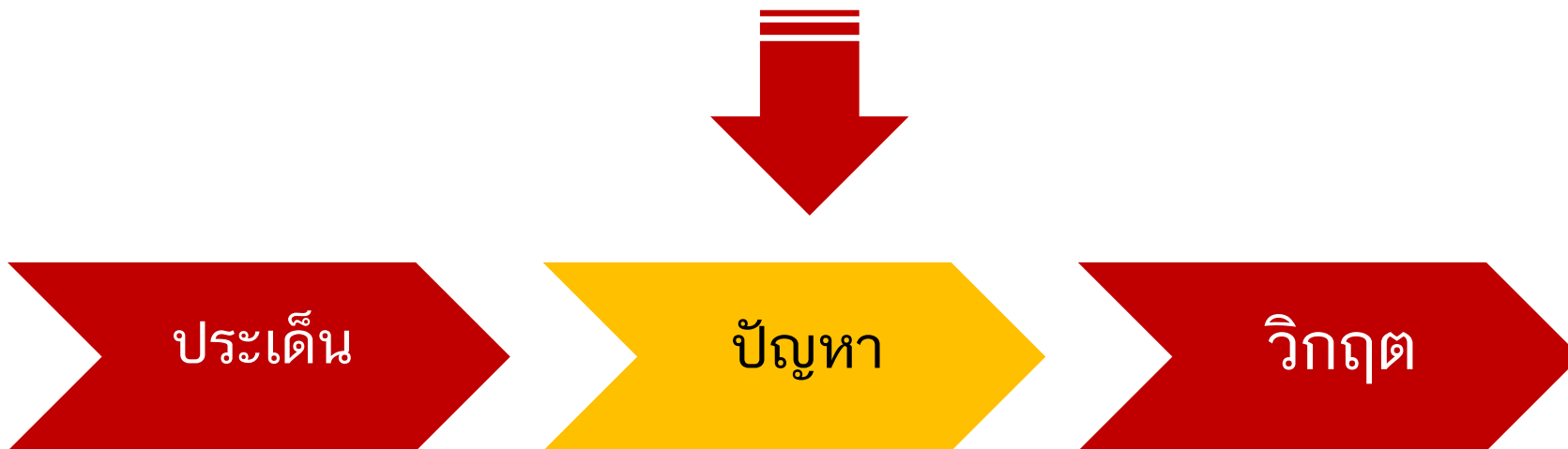
โดย

นายกิตติพันธุ์ พนมฤทธิ์

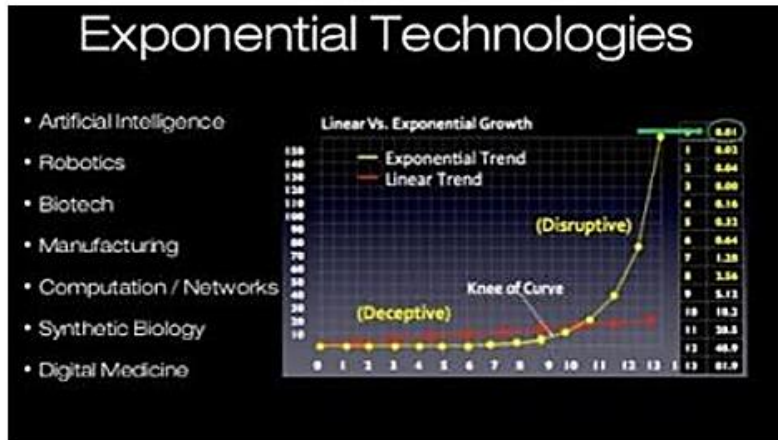
บ.ศูนย์ส่งเสริมคุณค่าทางธุรกิจ จำกัด

การตอบสนองต่อประเด็น ปัญหา วิกฤต

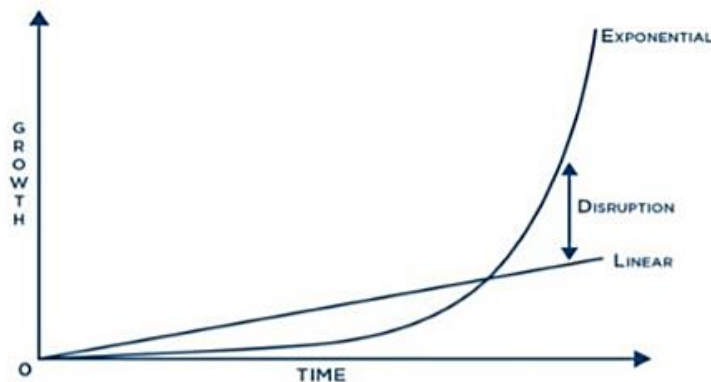
- การ **เปลี่ยนแปลง** และการ **แข่งขัน** เป็น ตัวสร้าง **ประเด็น**
- **ประเด็น** ไม่ได้รับการตอบสนอง จะเป็น **ปัญหา**
- **ปัญหา** ไม่ได้รับการตอบสนอง จะพัฒนาเป็น **วิกฤต**



การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆในลักษณะ Exponential



Linear vs. Exponential



Source: Salim Ismail, Michael Malone and Yuri Van Geest, *Exponential Organizations* (New York: Diversion books, 2014).

- **Explosion in Connectivity:** over six billion Internet users by 2020; a trillion connected devices in the Internet of Things, such as sensors, wearables, and trackers;
- **Cognitive and Quantum Computing**, including Artificial Intelligence and Deep Learning;
- **Voice Recognition** to provide automated, real-time translation (SayHi, Google Translate, Skype Translate);
- **Robotics** and self-driving or semi-autonomous cars (Google, Tesla, Volvo);
- **Additive Manufacturing (3D Printing)**, combined with huge advances in Materials Science;
- **Digitisation** of bird's-eye view with Unmanned Aerial Vehicles—UAV's (Google digitised street-level and satellite-level for Google maps, leaving the mid-level for UAV enthusiasts);
- **Virtual Reality** which artificially creates sensory experiences including sight, sound and touch. Smell and taste is on the horizon;
- **Synthetic Biology**—the engineering of biology: the synthesis of complex, biologically based (or inspired) systems, which display functions that do not exist in nature.

VUCA World

Volatility



Speed, magnitude, turbulence and dynamics of change

Visionary

Uncertainty



Unfamiliar territory and unpredictable outcomes

Understanding

Complexity



Multiple interdependencies amidst global interconnectivity

Clarity

Ambiguity



Multiple perspectives and interpretations of scenarios

Agility

Thailand

32nd / 137

The Global Competitiveness Index 2017-2018 edition



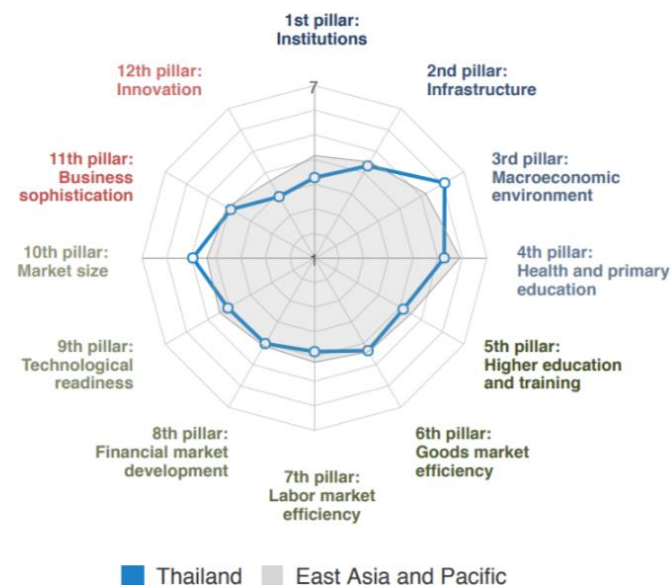
Key indicators, 2016

Source: International Monetary Fund; World Economic Outlook Database (April 2017)

Population millions	69.0	GDP per capita US\$	5,899.4
GDP US\$ billions	406.9	GDP (PPP) % world GDP	0.97

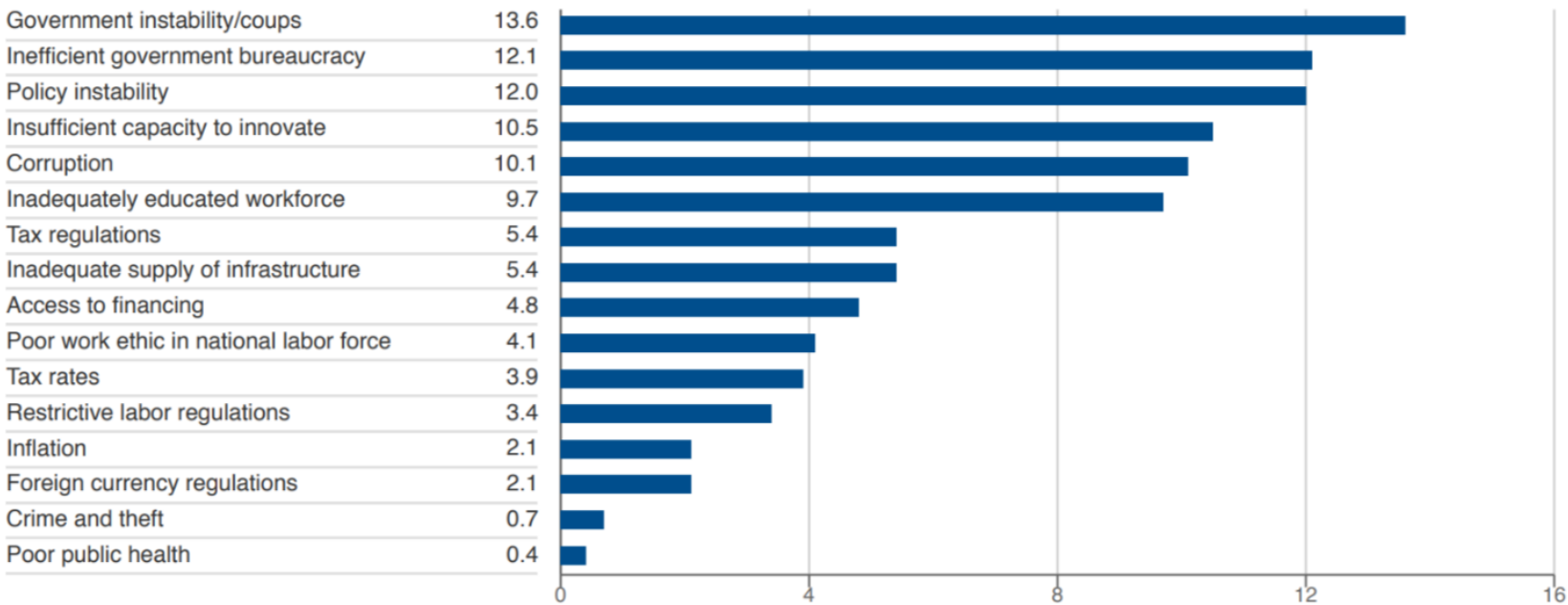
Performance overview

Index Component	Rank/137	Score (1-7)	Trend	Distance from best	Edition	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Global Competitiveness Index	32	4.7			Rank	38 / 144	37 / 148	31 / 144	32 / 140	34 / 138	32 / 137
Subindex A: Basic requirements	41	5.1			Score	4.5	4.5	4.7	4.6	4.6	4.7
1st pillar: Institutions	78	3.8									
2nd pillar: Infrastructure	43	4.7									
3rd pillar: Macroeconomic environment	9	6.2									
4th pillar: Health and primary education	90	5.5									
Subindex B: Efficiency enhancers	35	4.6									
5th pillar: Higher education and training	57	4.6									
6th pillar: Goods market efficiency	33	4.7									
7th pillar: Labor market efficiency	65	4.3									
8th pillar: Financial market development	40	4.4									
9th pillar: Technological readiness	61	4.5									
10th pillar: Market size	18	5.2									
Subindex C: Innovation and sophistication factors	47	3.9									
11th pillar: Business sophistication	42	4.4									
12th pillar: Innovation	50	3.5									



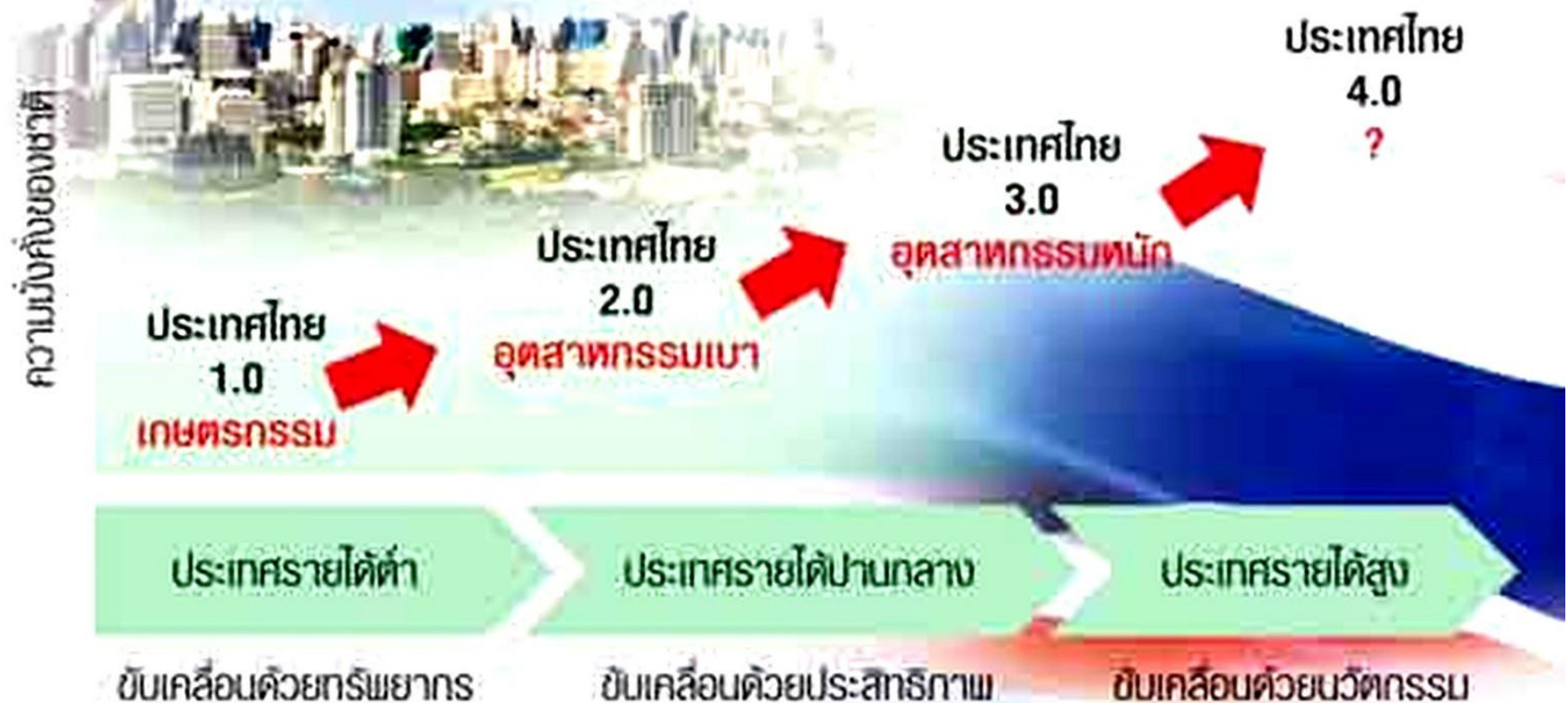
Most problematic factors for doing business

Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2017



Note: From the list of factors, respondents to the World Economic Forum's Executive Opinion Survey were asked to select the five most problematic factors for doing business in their country and to rank them between 1 (most problematic) and 5. The score corresponds to the responses weighted according to their rankings.

โมเดลประเทศไทย 4.0



การพัฒนาาระบบราชการยุค4.0



Global trends



SDGs

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีสมรรถนะสูง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระจายบทบาทภารกิจไปสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม มีธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ชาติ

รัฐธรรมนูญ 2560

หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ
มาตรา 258 ข ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

1. การนำระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
2. บูรณาการระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน
3. ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานของรัฐ แกนกำลังคนภาครัฐ
4. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลภาครัฐ เพื่อมุ่งใจให้ ผู้มีความรู้ ความสามารถได้มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานราชการ
5. ปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens)

- Open & Connected Government
- Citizen-centric Government
- Smart & High performance Government

โมเดล
Thailand 4.0



สานพลัง
ประชารัฐ

การขับเคลื่อน 7 วาระปฏิรูปเพื่อปรับเปลี่ยนสู่ระบบราชการ 4.0

ปฏิรูปกฎหมาย

ปฏิรูประบบตัวชี้วัด
ผลสัมฤทธิ์

ปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาล
ที่คล่องตัว

ปฏิรูปการบริหาร
จัดการกำลังคน

ปฏิรูปงบประมาณและ
การจัดซื้อจัดจ้าง

ปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัล

การยกระดับ
คุณภาพ
การให้
บริการ
ประชาชน

- ประชาชนได้อะไร
- ระดับความพึงพอใจ
ของประชาชน

กลไกภายในระบบราชการ

ปฏิสัมพันธ์กับประชาชน

ผลสัมฤทธิ์

ระบบราชการ 4.0



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- Strategic thinking
- Public data accessibility
- Public shared service
- Cost competitiveness
- End to end process driven
- Public accountability & transparency



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

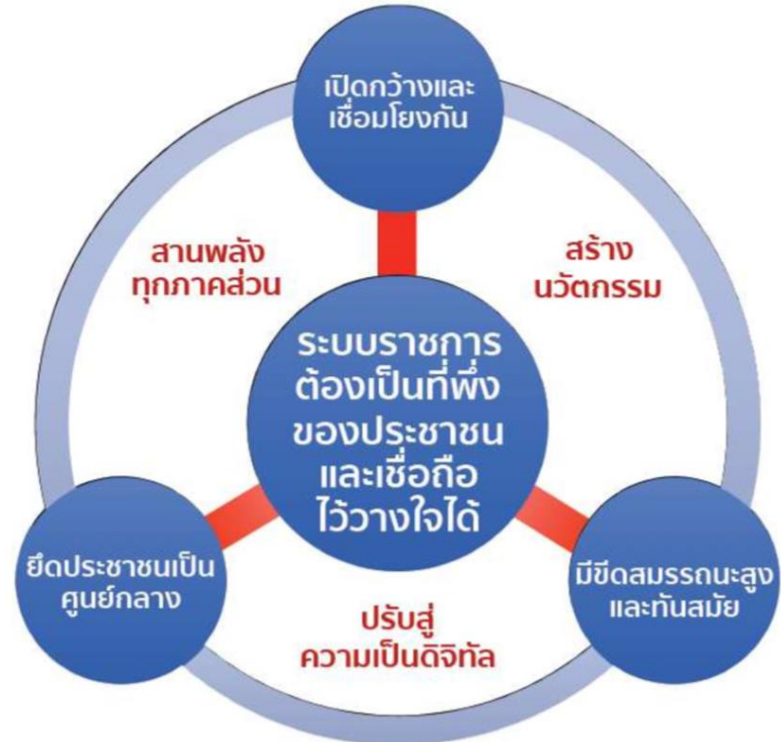
- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- Digitalization
- Innovation
- Workforce capability
- Problem solving
- Agility

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:

Collaboration - การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ ในสังคม

Innovation - การสร้างนวัตกรรม

Digitalization - การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อ
ประโยชน์สุขของประชาชน



การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและ
ภาคส่วนอื่นๆ
ในสังคม
(Collaboration)



การสร้างนวัตกรรม
(Innovation)



การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล
(Digitization /
Digitalization)

คุณลักษณะ 10 ประการของระบบราชการ 4.0



1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้



6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้วางหน้าตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ



2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า



7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้



3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว



8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน



9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี



5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัวรองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย

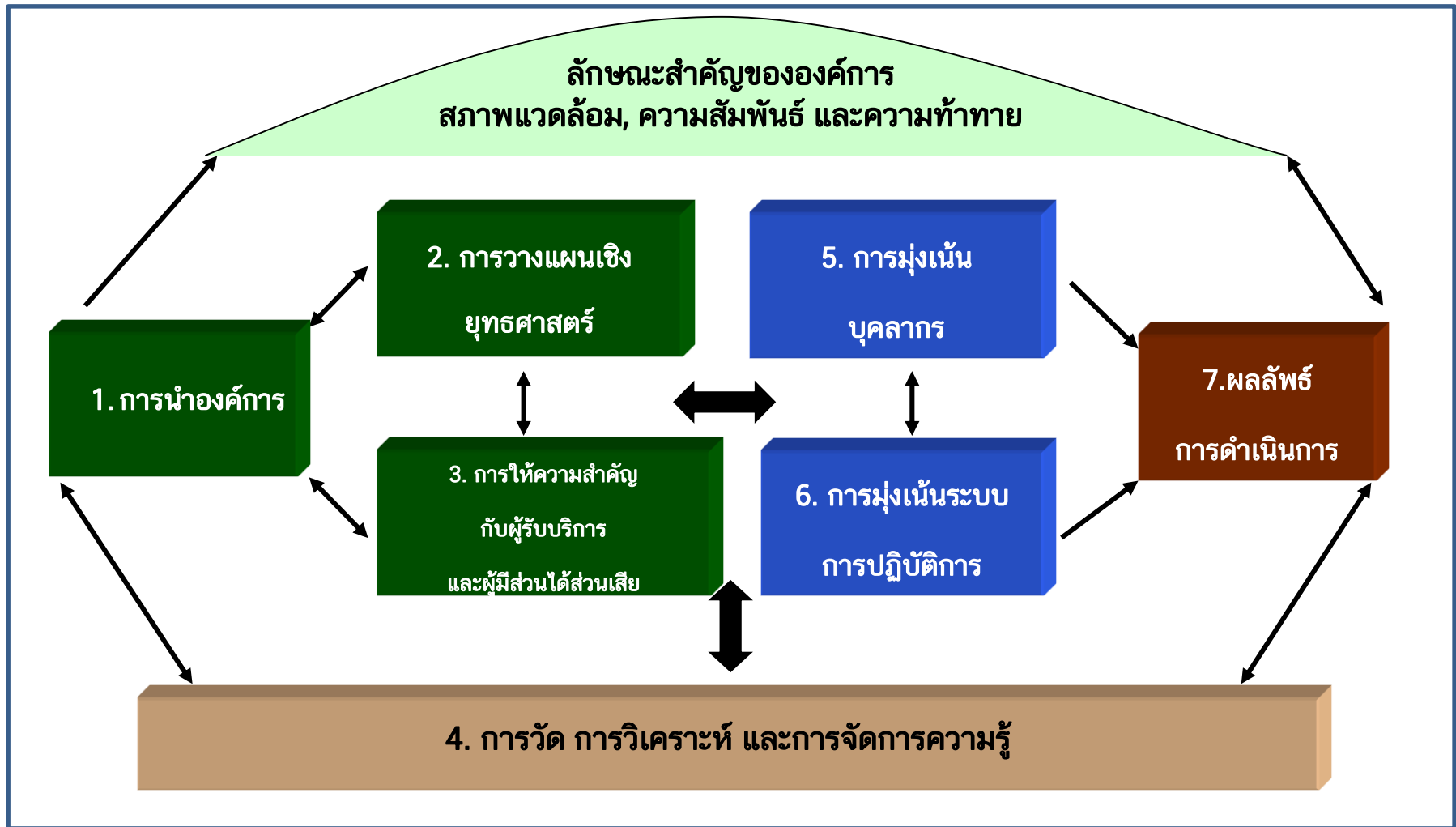


10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

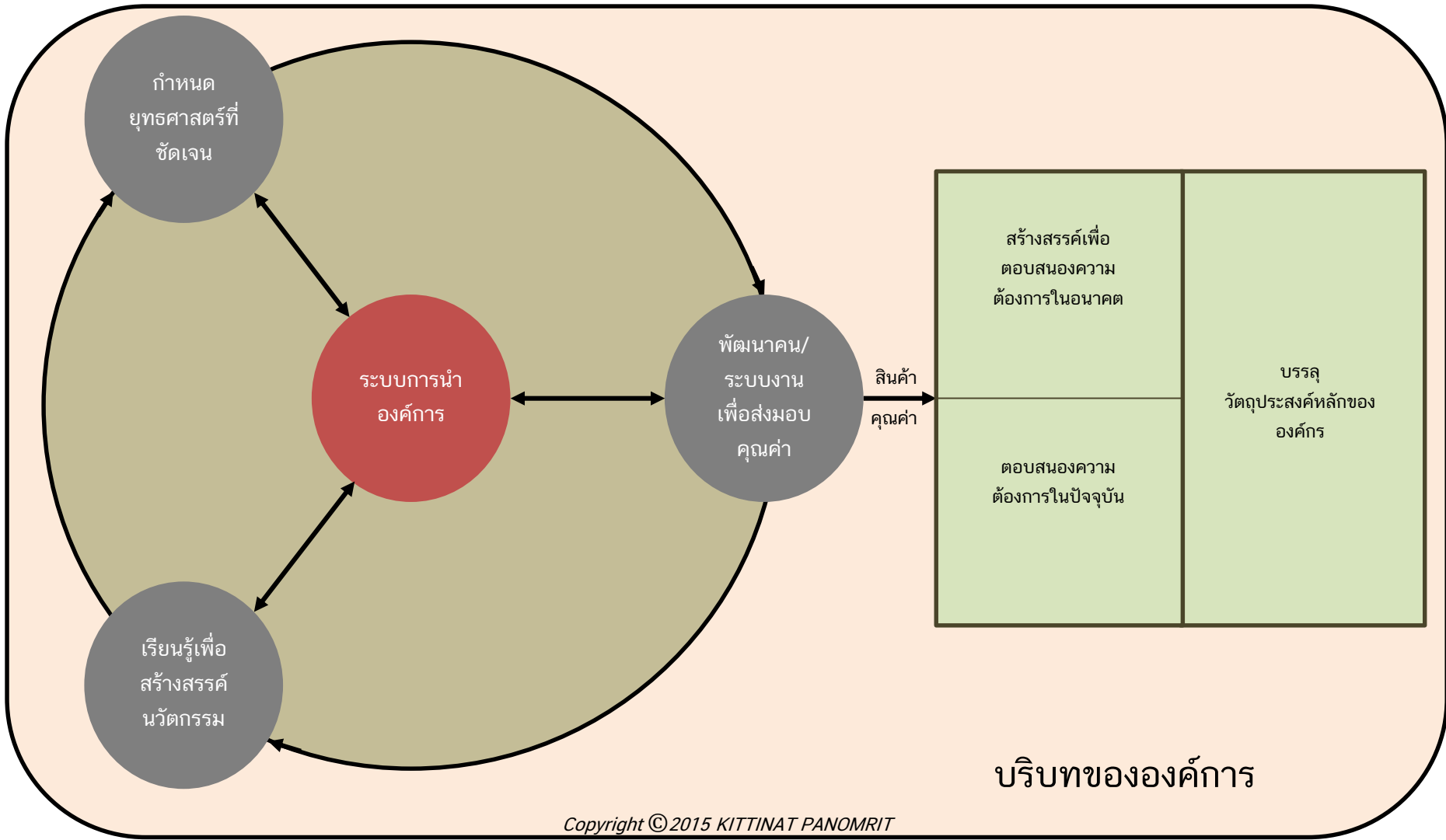
เกณฑ์การประเมินองค์กรชั้นเลิศ

1. OP 13 คำถาม

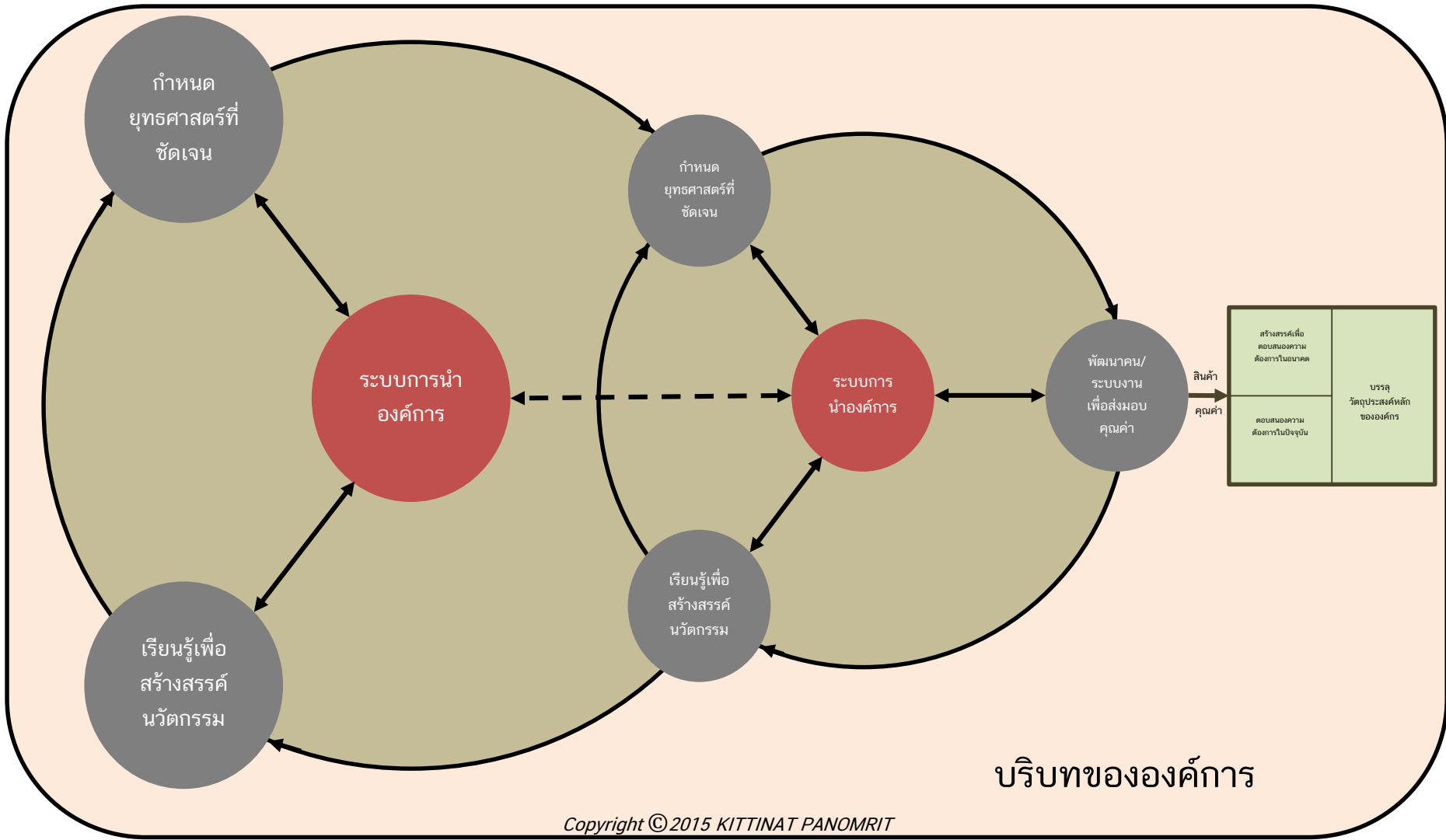
2. เกณฑ์ PMQA 7 หมวด 90 คำถาม



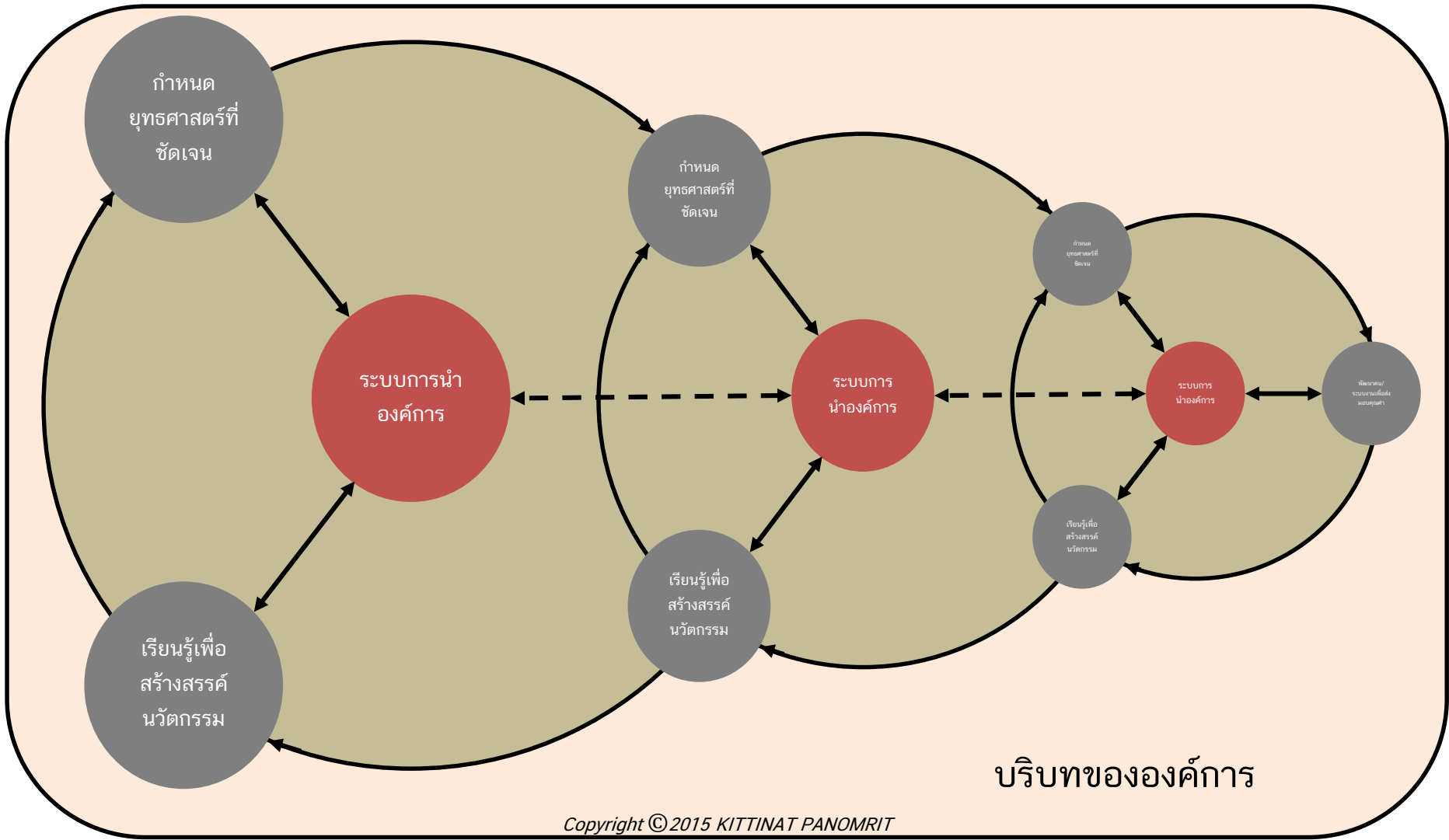
PMQA Mechanism



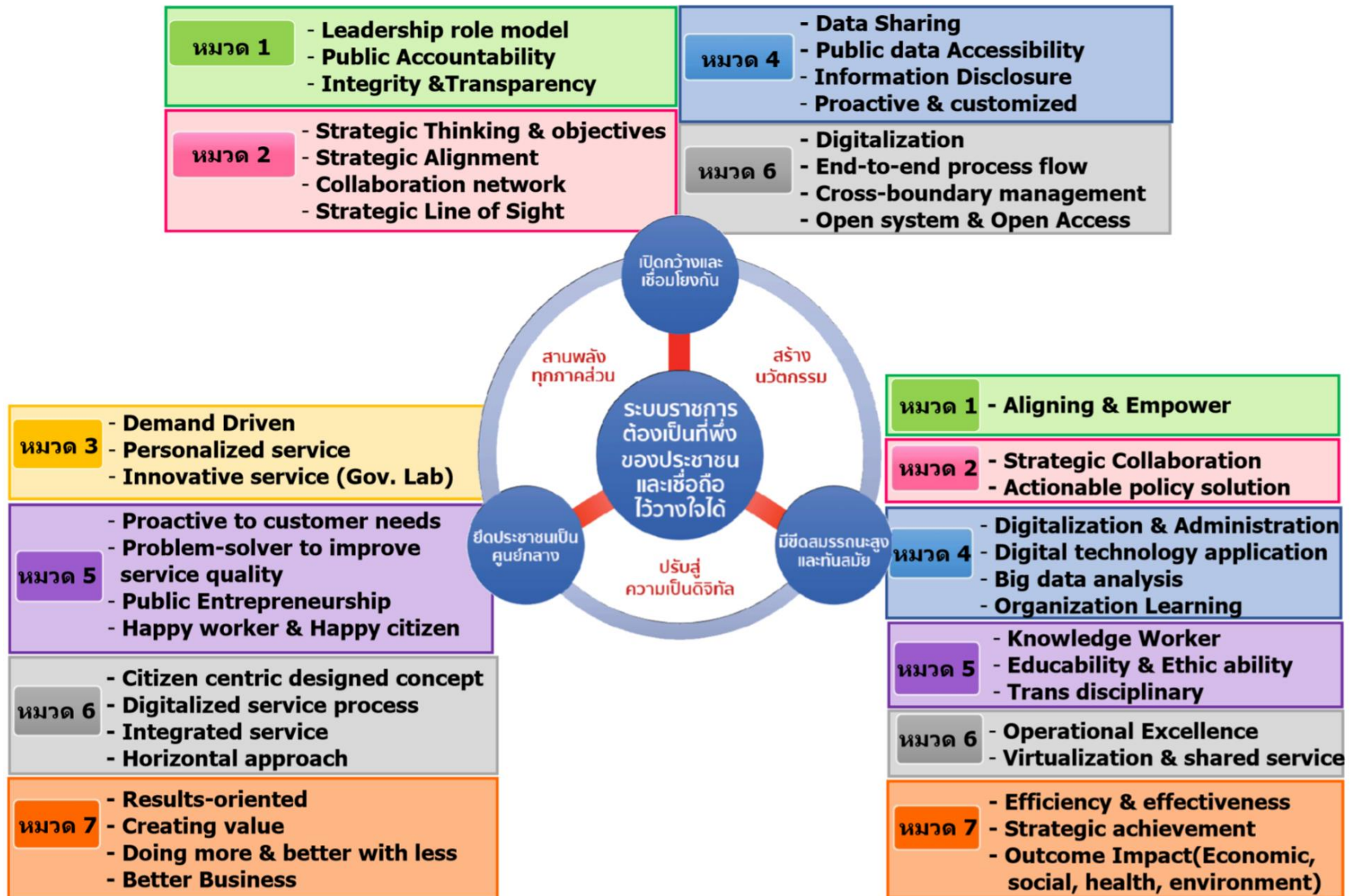
PMQA Mechanism



PMQA Mechanism



ความเชื่อมโยง PMQA กับ ระบบราชการ 4.0



เทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0

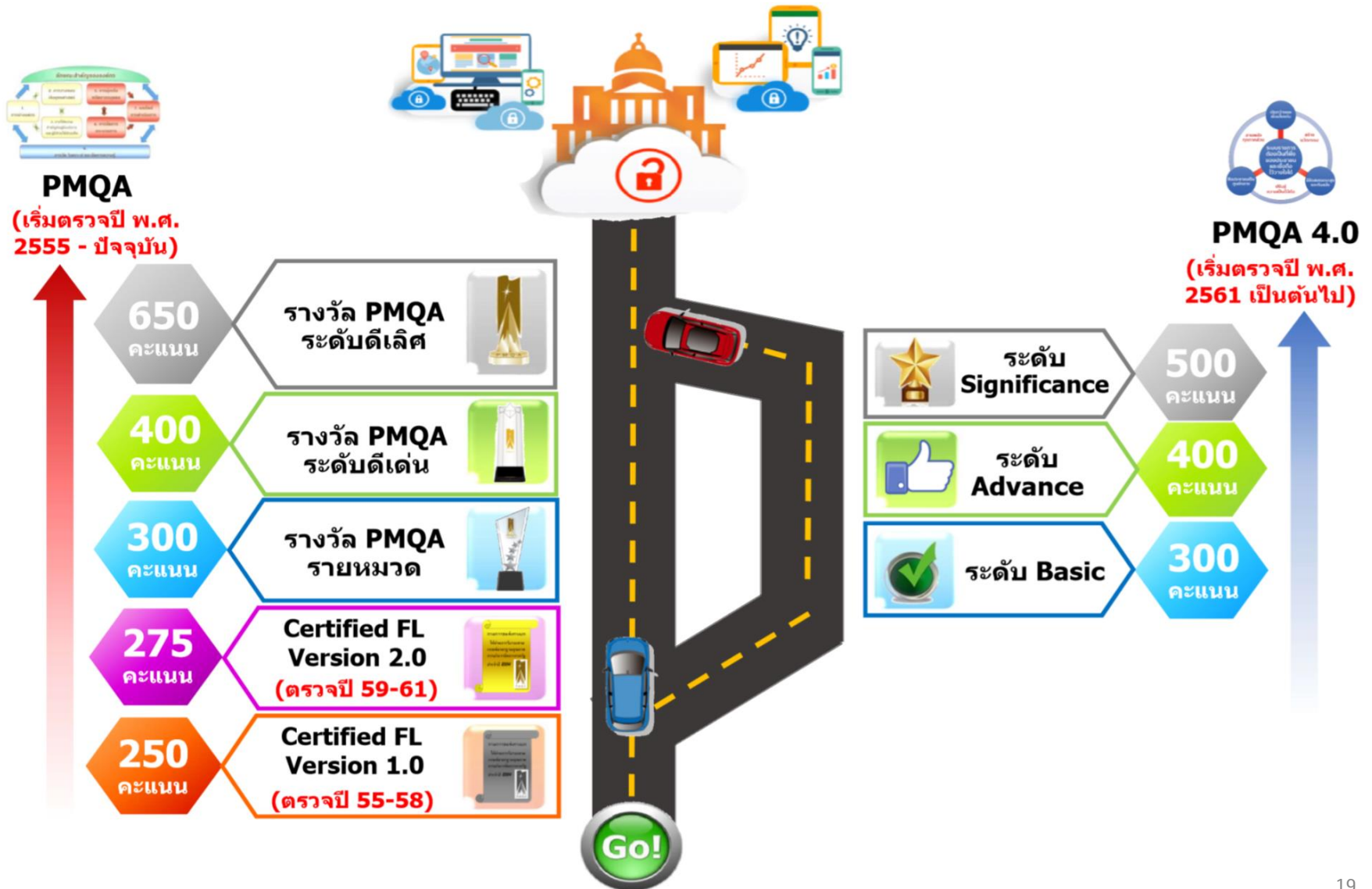
เกณฑ์ PMQA 2558

- ยึดบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้งต้นในการประเมิน
- อธิบายความท้าทายขององค์กรและตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์
- ยึดค่านิยมของเกณฑ์และขององค์กรในการปรับปรุง
- ประเมินเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ขององค์กร

PMQA 4.0

- ยึดเป้าหมายการพัฒนาไปสู่ราชการ 4.0
- เข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการ และการพัฒนาประเทศเพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย
- ยึดปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการของ Gov 4.0 เป็นตัวขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการ และการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ

เทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0



ระดับการพัฒนา 3 ระดับ

1. ระดับพื้นฐาน 300 คะแนน (Basic)
2. ระดับก้าวหน้า 400 คะแนน (Advance)
3. ระดับพัฒนาจนเกิดผล 500 คะแนน (Significance)



Goal : ระบบราชการ 4.0

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยใช้ PMQA 4.0

1. วิเคราะห์ลักษณะสำคัญขององค์กร (ของ PMQA 4.0)
2. วิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
3. ศึกษาแนวทางการประเมินหน่วยงานตนเองตามแนวทาง PMQA 4.0
4. รวบรวมข้อมูลและตัววัด (โดยเฉพาะผลกระทบ)
5. ประเมินตนเองเรียงลำดับ จาก พื้นฐาน -> ก้าวหน้า -> พัฒนาจนเกิดผล
6. สรุปผลและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ลักษณะสำคัญขององค์การ คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
- (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (6) โครงสร้างองค์การ
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

- (12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

1. ลักษณะองค์การ: คุณลักษณะสำคัญขององค์การคืออะไร?

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับความสำเร็จในการตอบสนองยุทธศาสตร์ประเทศ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?
- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?
- กลไกที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร?

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร?
 - สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ?
- ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร?
- มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง?
- อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรและพนักงานประเภทต่างๆ?
- องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร?
- ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยของส่วนราชการอะไรบ้าง?
- ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร? พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง

(4) สิ้นทรัพย์

- ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการ?

(5) กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง?
- กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นเช่นใด?

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ?

(10) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ(ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันของส่วนราชการ และของประเทศ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)?

สภาพแวดล้อมการแข่งขันของการท่องเที่ยวไทย

ประเด็นการแข่งขัน	- Relative Score +				
ความปลอดภัย		●	■		▲
อาหารการกินอุดมสมบูรณ์			■		●
แหล่งธรรมชาติดึงดูด		▲		■	●
แหล่งช้อปปิ้งทันสมัย		■		▲	●
ค่าใช้จ่ายราคาไม่สูงมาก	▲		●		■
มีกิจกรรมให้ทำหลากหลาย		▲		■	●

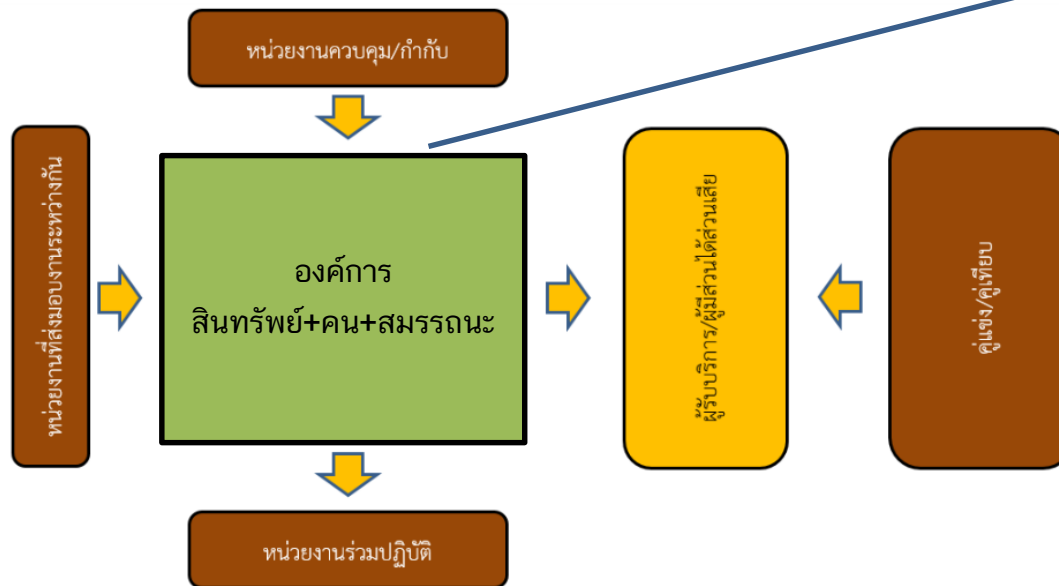
● ไทย

▲ สิงคโปร์

■ เวียดนาม

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกที่เกี่ยวข้อง

นโยบายรัฐ (Political) เศรษฐกิจ (Economic) สังคม-วัฒนธรรม (Social-Cultural)



การเปลี่ยนแปลงภายใน
องค์กร

การเปลี่ยนแปลงของ
สภาพแวดล้อมระดับ
จุลภาค

การเปลี่ยนแปลงของ
สภาพแวดล้อมระดับ
มหภาค

เทคโนโลยี (Technology) สิ่งแวดล้อม (Environment) กฎหมาย (Legal)

Strategic Management Model

Driving Force

Leadership

Strategy & Planning

Resources
Supporting
Process

Key
Process

Products &
Services
+
Values

Target
Group

Expected
Results

Evaluate & Learning

Resistance Force

Copyright © 2013 KITTINAT PANOMRIT

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

การบรรลุผลตามตัวชี้วัด		Basic (Level &Early trend) ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับ กระบวนการ	Advance (Focus Improvement) มีตัววัดบางส่วนที่มี แนวโน้มการปรับปรุงดีขึ้น	Significance (Integration) ปรับปรุงจนเกิด ผลลัพธ์ที่ดี ในตัววัดย่อยหลายตัว
7.1 ด้านพันธกิจ		- ตัววัดตามภารกิจหลัก - นโยบายและแผนรัฐบาล - ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์		
7.2 ด้านผู้รับบริการและ ประชาชน		- ความพึงพอใจ - ความร่วมมือ - ประชากร		
7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร		- จำนวนนวัตกรรม - การเรียนรู้ - ความก้าวหน้า - ความผูกพัน		
7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ		- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก - การจัดอันดับในระดับนานาชาติ - จำนวน Best practice		
7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		- ตัววัดร่วม - ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม		
7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้าง นวัตกรรม และการจัดการ กระบวนการ		- นวัตกรรมการปรับปรุง - กระบวนการที่ได้รับการ รางวัล - การลดต้นทุน		

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

Advance (Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์สอดคล้อง
กับยุทธศาสตร์ประเทศ

Significance (Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่
มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



นโยบายการป้องกันทุจริต
และระบบกำกับดูแลที่มี
ประสิทธิภาพ

การติดตาม ปรับปรุง และ
รายงานผลต่อสาธารณะและ
หน่วยงานบังคับบัญชา

ผลการประเมินในระดับดีโดย
หน่วยงานภายนอก เป็น
แบบอย่างที่ดีและการสร้าง
ต้นแบบด้านความโปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม จากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก



สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรภายในและการ
สร้างเครือข่ายภายนอก

การตั้งเป้าหมายท้าทาย และ
การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม
ของกระบวนการและบริการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ที่มีผลกระทบสูงที่สามารถ
แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

1.4 ดำเนินถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์

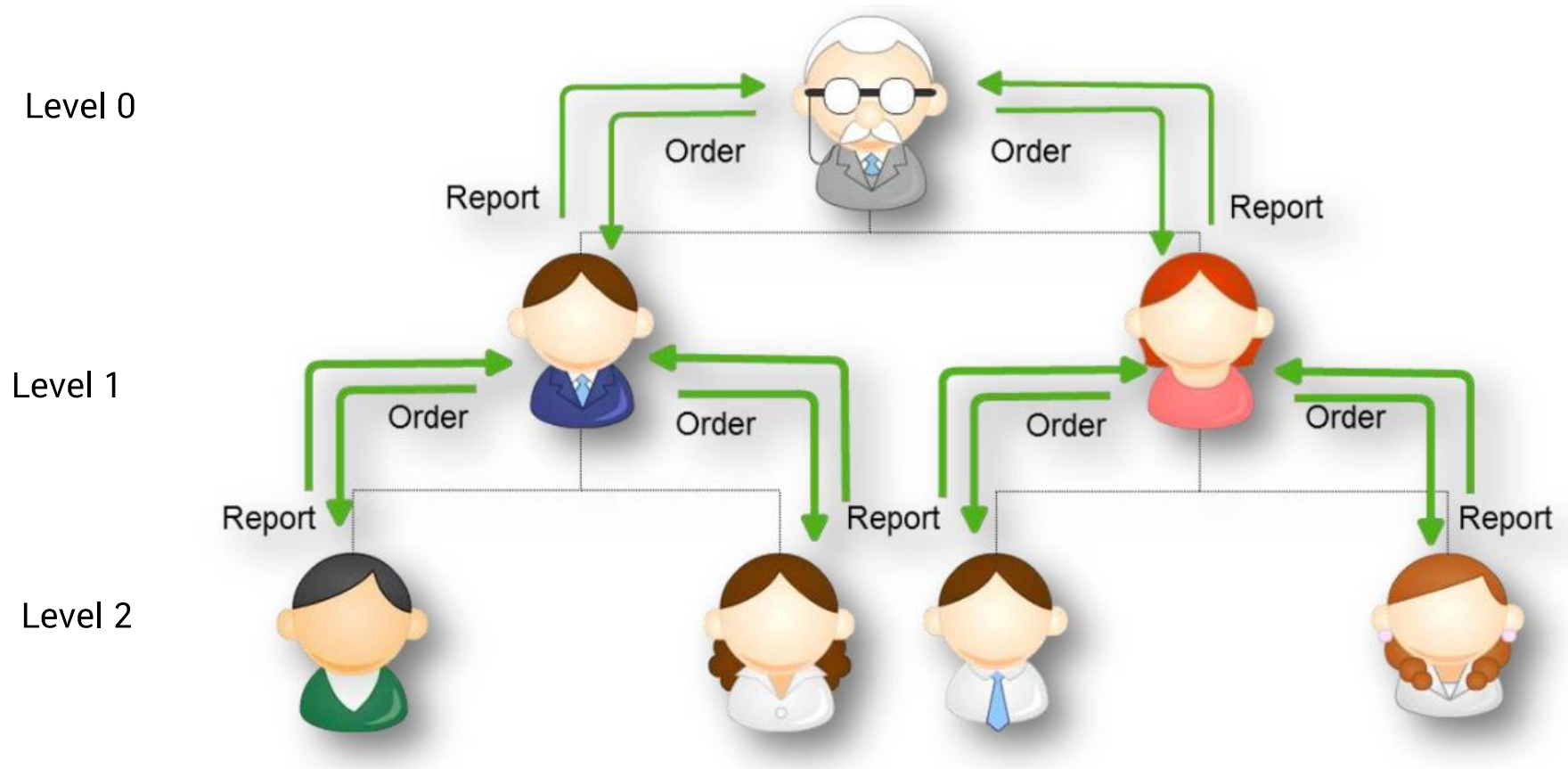


ติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

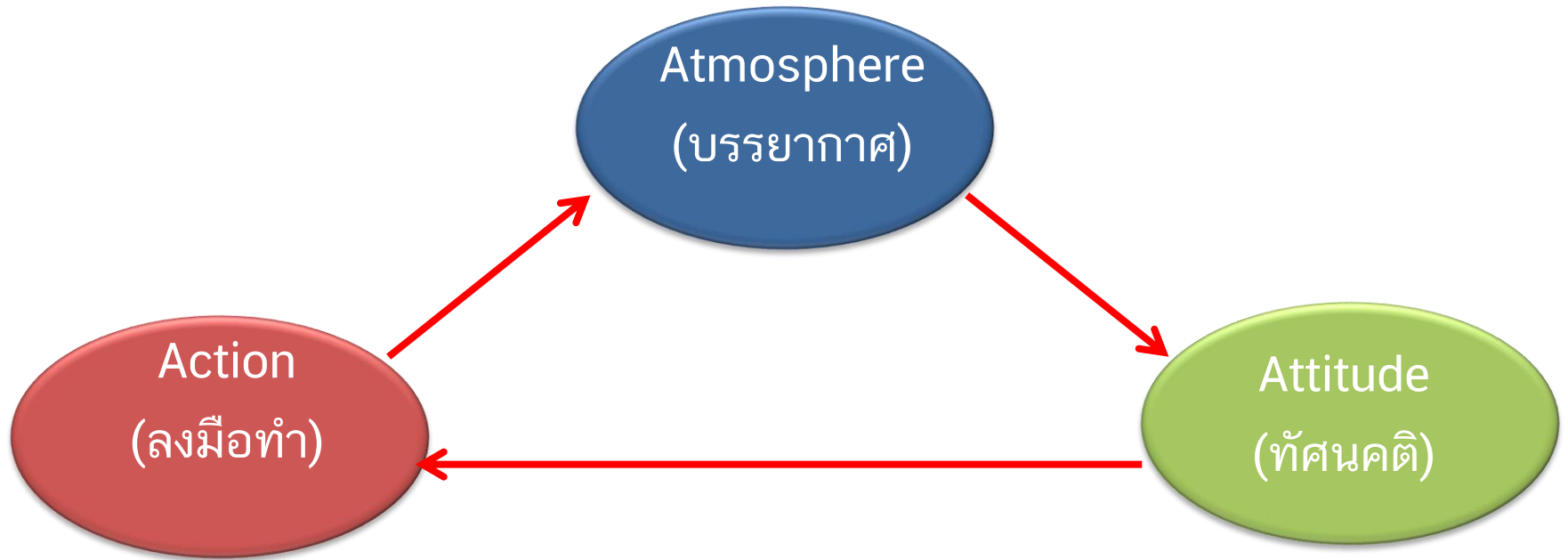
การใช้กลไกการสื่อสาร
และเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาอย่างทันกาล

ติดตามผลดำเนินการและ
ผลกระทบระยะสั้นและระยะ
ยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ทำอย่างไรถึงจะมั่นใจว่าหน่วยงานภายในทุกระดับเข้าใจทิศทางขององค์กร



สร้าง Attitude motivation

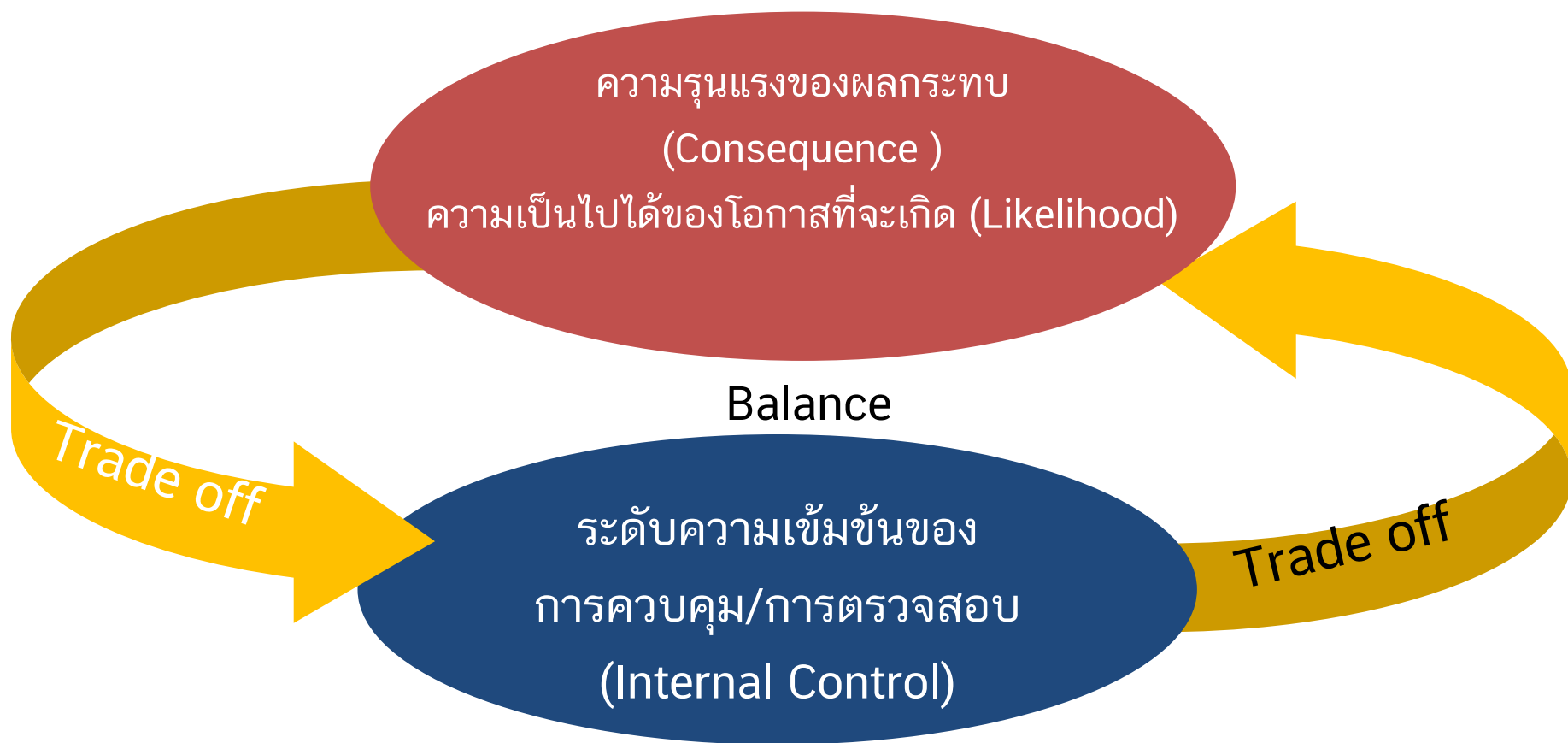


หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4 หลักสำคัญ	10 หลักย่อย
1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)	1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency)
	1.2 ประสิทธิผล (Effectiveness)
	1.3 การตอบสนอง (Responsiveness)
2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value)	2.1 ภาระรับผิดชอบ (Accountability)
	2.2 เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)
	2.3 หลักนิติธรรม (Rule of Law)
	2.4 ความเสมอภาค (Equity)
3. ประชาธิปไตย (Participatory State)	3.1 การมีส่วนร่วม/การแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)
	3.2 การกระจายอำนาจ (Decentralization)
4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)	4.1 คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

การประเมินความเสี่ยง

ประเด็นในการพิจารณา เพื่อประเมินความเสี่ยงตาม ระบบการบริหารความเสี่ยง



Risk-Control-Internal Auditing

Risk	Control	
x	✓	Wastes
✓	x	Unacceptable

- วัตถุประสงค์ ที่ไม่มี การควบคุม ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้
- การควบคุม โดยปราศจาก ความเสี่ยง คือความสูญเสียด้านทรัพยากร
- ความเสี่ยง ที่ปราศจาก การควบคุม เป็นเรื่องที่ยอมรับไม่ได้
- การตรวจสอบภายใน ที่ไม่ครอบคลุมทั้ง ความเสี่ยง และ การควบคุม เป็นเรื่องที่เสียเวลา
- รายงานสิ่งผิดปกติ Abnormality Report “Risk Based Auditing”

กลยุทธ์การจัดการความเสี่ยง: 4T Strategy

ยอมรับ

Take

สร้างระบบเฝ้าระวัง(Monitor) ถ้าเกิดปัญหาแก้ไขตามสถานการณ์

ลดผลกระทบ

Treat

หลีกเลี่ยงการดำเนินการแบบเต็มรูปแบบ โดยดำเนินการเป็นโครงการนำร่อง (Pilot project)

หลีกเลี่ยง/กำจัด

Terminate

เปลี่ยนวิธีการ ใช้วิธีการอื่นเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยง

ถ่ายเท

Transfer

เช่นการทำประกันความเสียหายของโครงการ หรือ ดำเนินการให้ผู้อื่นรับผิดชอบแทน (การขายต่อ)

จุดมุ่งหมายของการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

- Alignment & Cascading of 4P
ทั้งในระดับองค์กร หน่วยงาน และบุคคล

Value
(คุณค่า)

- Purpose
- Passion
- Pride
- Persistence

Ikigai (生き甲斐) is a Japanese concept that means "a reason for being"
เป็นเหตุผลของการมีชีวิตอยู่ ที่ทำให้อยากตื่นในทุกๆ เช้า

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร การใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการรายงานผล

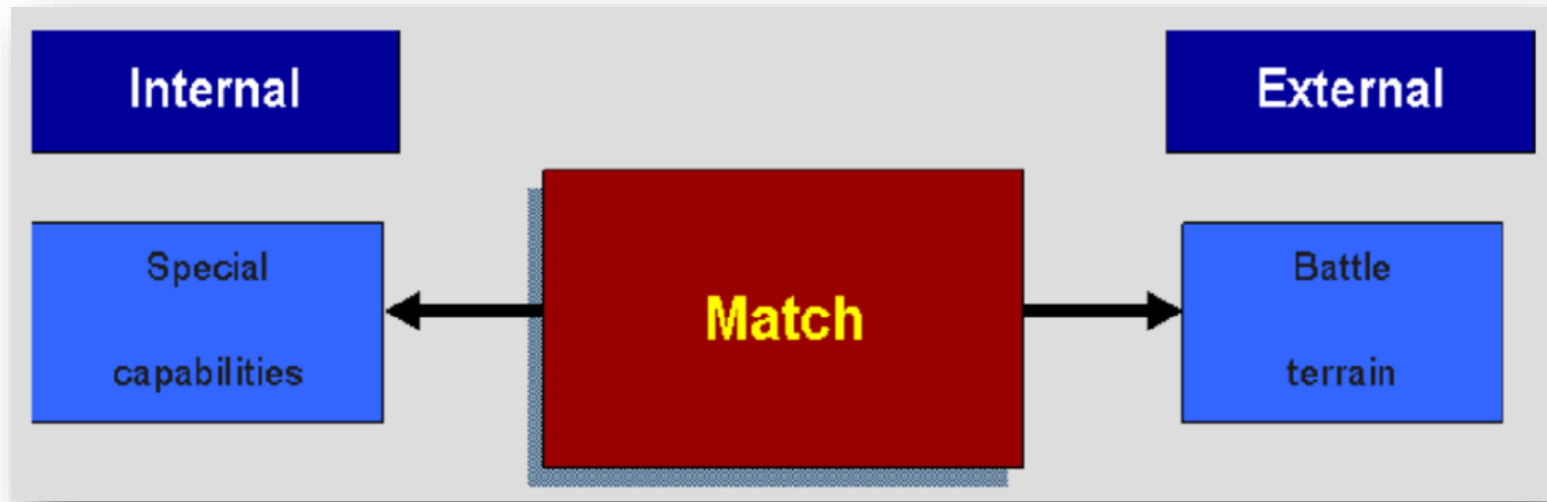


การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การคาดการณ์ การแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลา เชิงรุก มีประสิทธิผล

ใช้ความสามารถที่มีให้สอดคล้องกับยุทธภูมิ



ความได้เปรียบในการแข่งขันขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยคุณลักษณะดังกล่าวจะต้องเป็นสิ่งที่มีความค่า (Value) กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสถานการณ์

กลยุทธ์ในการแข่งขัน

ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(Superior Performance)



กลยุทธ์ คือ การค้นหาวิธีการในการสร้างคุณค่าภายใต้สถานะการแข่งขันและการหาวิธีส่งมอบคุณค่าให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

กลยุทธ์ คือ สิ่งที่อธิบายวิธีการที่องค์กรจะตอบสนองต่อการแข่งขันและสามารถมีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ความเข้าใจเรื่องกลยุทธ์

กลยุทธ์ คือ ความพยายามอย่างเป็นระบบเพื่อทำให้เกิดผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ

ไม่มีเป้าหมายจำนวนมาก :
เน้นถึงเรื่องที่สำคัญจริงๆ



แก่นแท้ของกลยุทธ์ คือ
การเลือกอะไรที่จะไม่ทำ

กลยุทธ์ไม่ใช่การเลือกวิธีการที่ดีที่สุดในการแข่งขัน แต่กลยุทธ์เกี่ยวข้องกับ

- ✓ การสร้างความแตกต่าง
- ✓ วิธีการแข่งขัน
- ✓ การสร้างมูลค่าเพิ่มที่โดดเด่น ด้วยการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่แข่ง

กลยุทธ์มีองค์ประกอบ
หลายส่วน : กำหนด
เป้าหมาย วิธีการบรรลุ
เป้าหมาย จุดยืน

กลยุทธ์ไม่ใช่การทำให้เกิดแผนที่สมบูรณ์

- ✓ แต่กลยุทธ์ต้องถูกปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์จริง
- ✓ สมมติฐานที่ใช้สร้างกลยุทธ์ต้องถูกทดสอบและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ

กลยุทธ์เกี่ยวข้องกับ

- ✓ การเลือกทำกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดการดำเนินการที่เป็นเลิศ
- ✓ การไม่เลือกทำกิจกรรมที่ไม่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

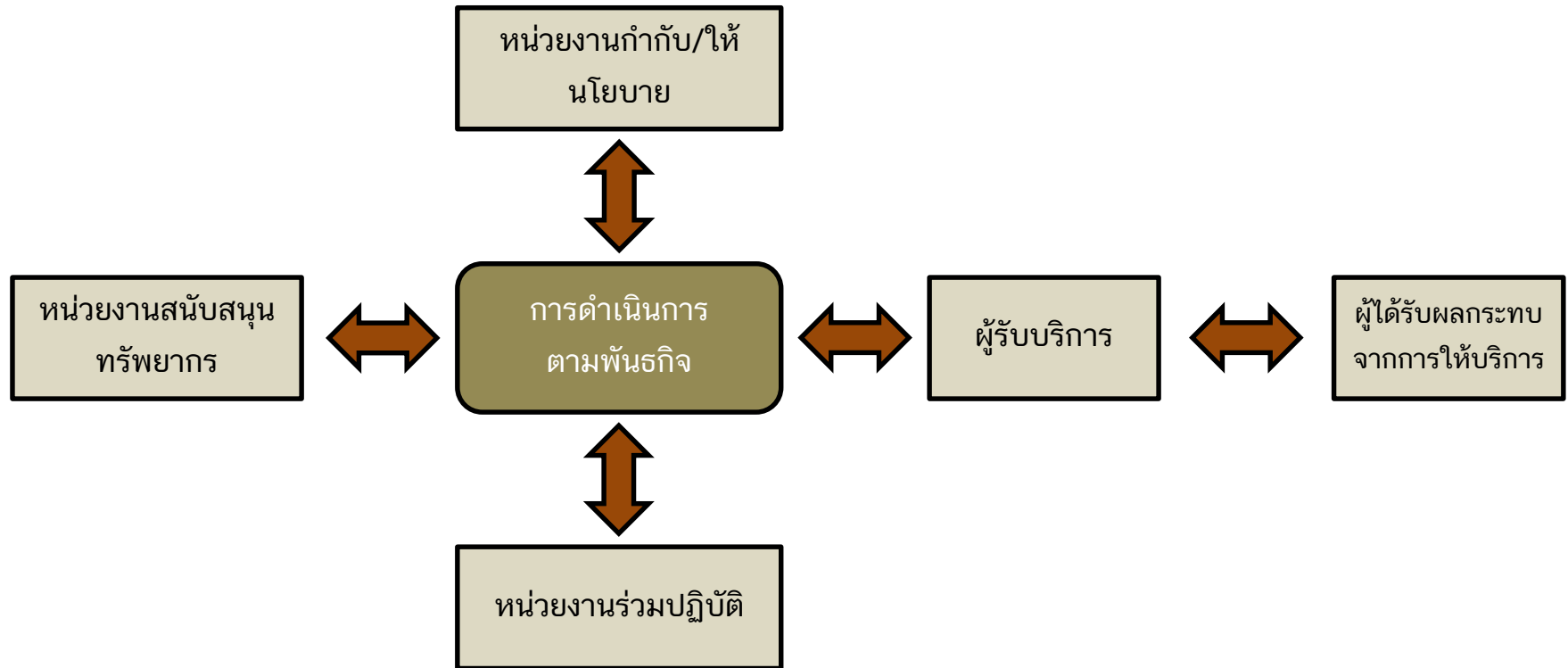
กระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์



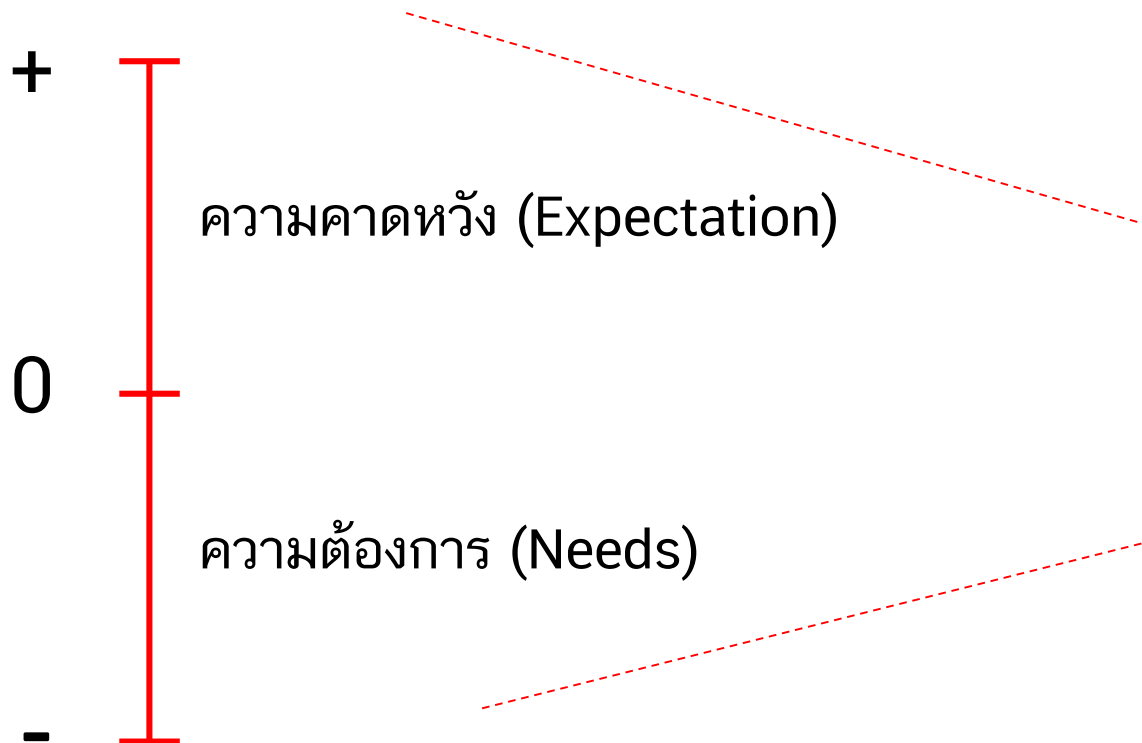
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ การบริการและการเข้าถึง		ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง	วิเคราะห์เพื่อค้นหาความต้องการ และความคาดหวังใหม่	ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางนโยบายเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน		การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก	บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผนและการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม		การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวมและเฉพาะกลุ่ม	สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์		กระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบตอบสนองรวดเร็ว ทันการณ์	ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ

Stakeholder Analysis



เข้าใจความต้องการ และความคาดหวัง



แบ่งส่วนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระบุกลุ่มเป้าหมาย (Segmentation & Targeting)



- เกณฑ์ภูมิศาสตร์
- เกณฑ์ประชากรศาสตร์
- เกณฑ์จิตวิทยา
- เกณฑ์พฤติกรรม
- เกณฑ์ปัญหา

Value Proposition Canvas

Product

Customer

Benefits

What your product do?

What does it feel like to use your product?



Experience

Features

How does your product work?

Company:

Product:

Ideal customer:

Wants

What are the emotional drivers of purchasing?

What are the hidden needs?

Needs

What are the rational drivers of purchasing?

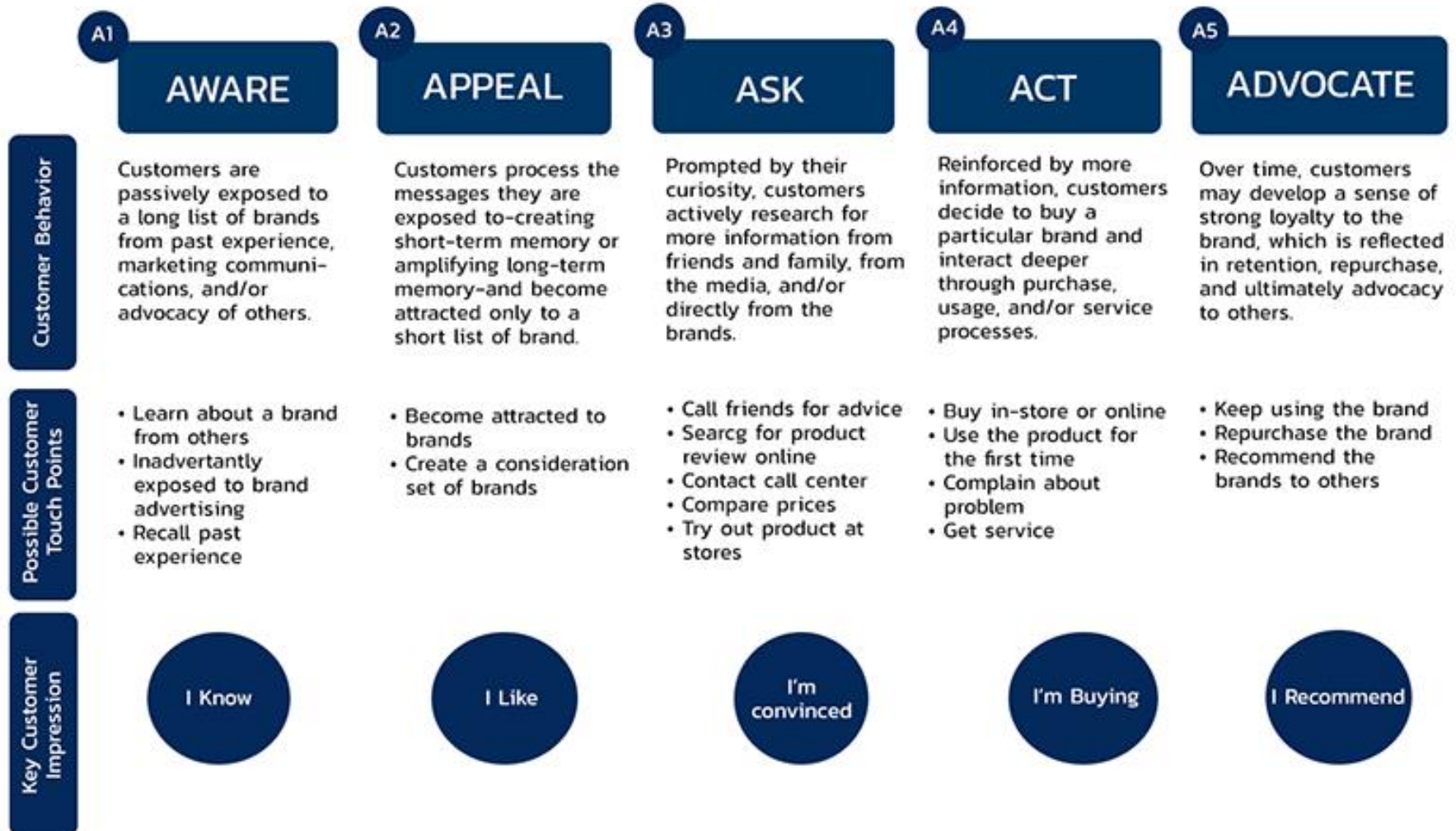
Fears

Risks of switching to your product?

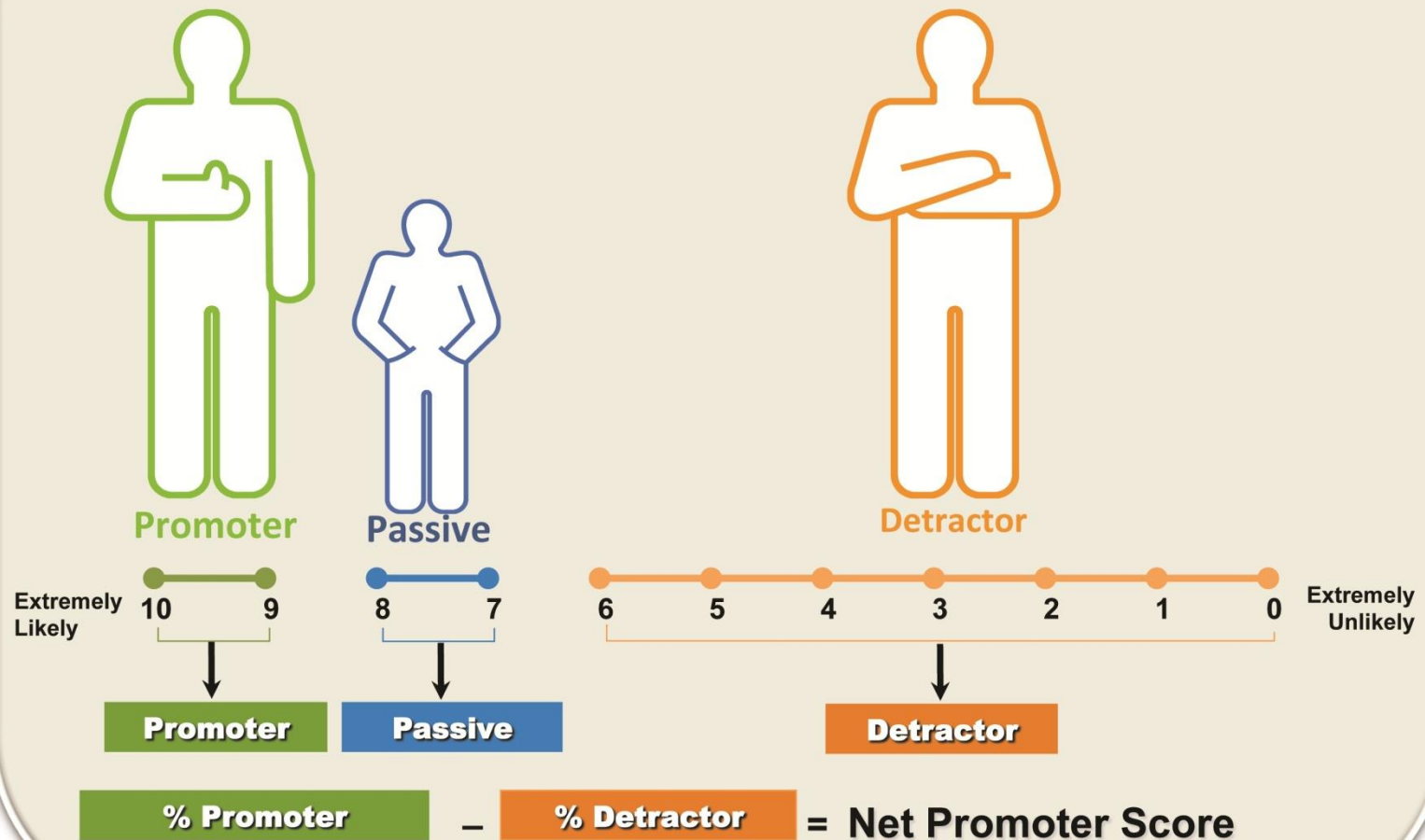
Substitutes

What do people currently do instead?

5 A's according with Phillip Kotler' s



How likely are you to recommend?



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ		การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา		การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่เกิด
4.3 การใช้ความรู้และปัญญาในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล		การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ		วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ	มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน	ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ



การเรียบเรียงความรู้

Capture

รวบรวมความรู้

- รวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆทั้งภายใน/ภายนอกองค์กร

Analysis

วิเคราะห์ความรู้ที่รวบรวมมา

- แยกแยะ แดกประเด็น จัดระเบียบ

Validation

ตรวจสอบความถูกต้อง

- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล/ความรู้ที่รวบรวมมา

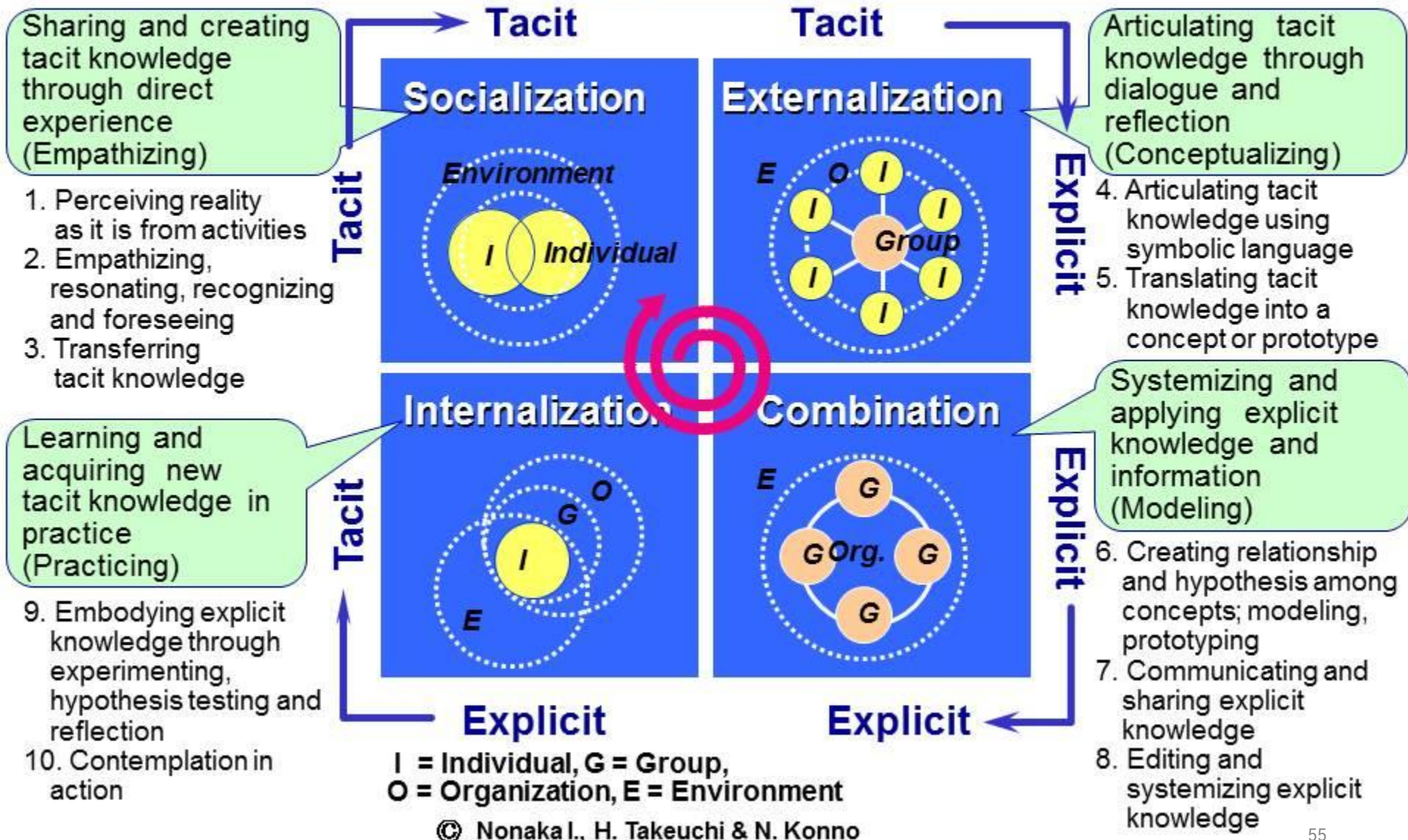
Modelling

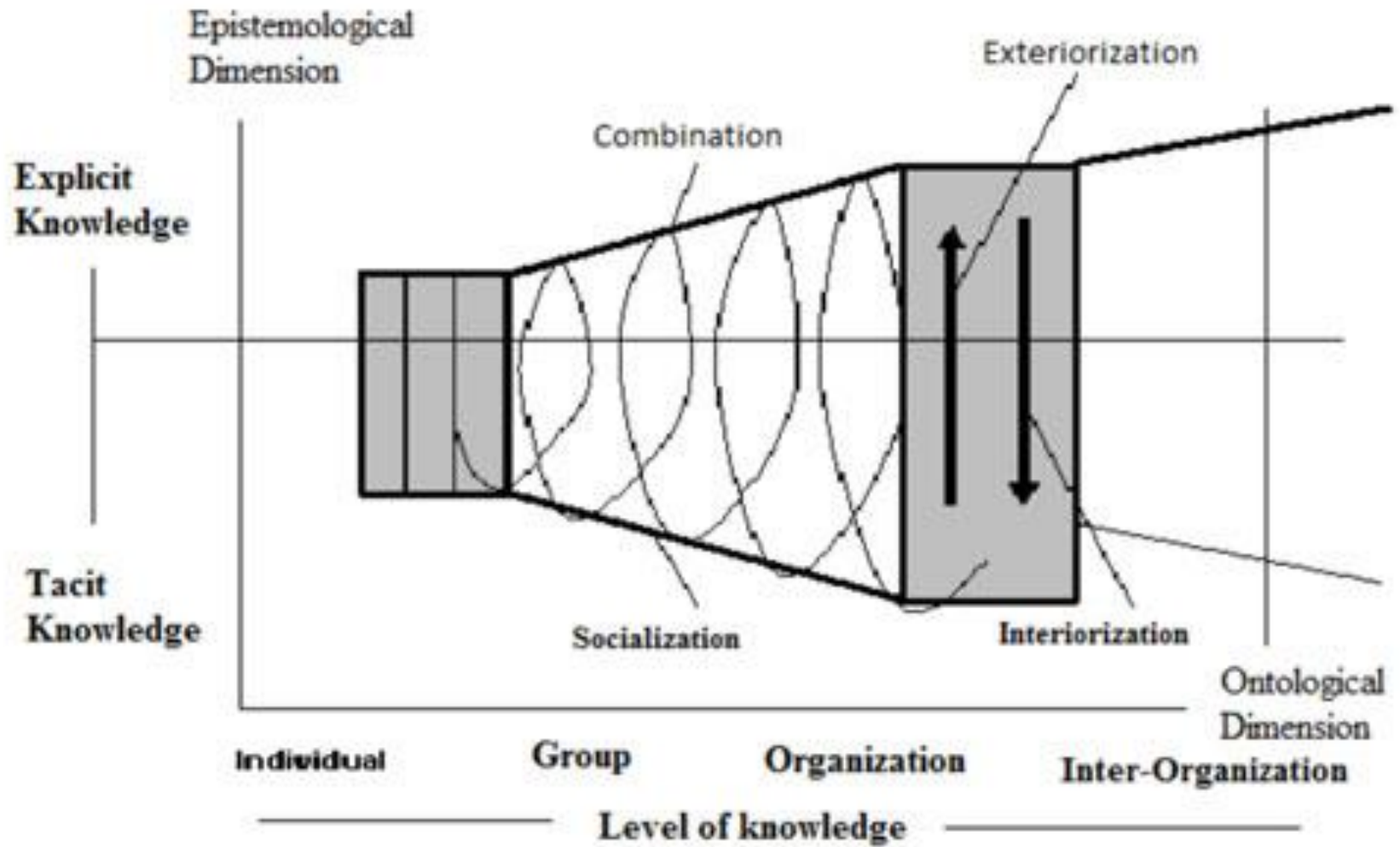
สร้างเป็นรูปแบบองค์ความรู้

- สร้าง Pattern/Model
- จัดรูปแบบให้เหมาะสมกับการใช้งาน

Organizational Knowledge Creation Process

SECI Model





หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ



Basic (A&D)

การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ

Advance (Alignment)

ระบบการประเมินผลงานและความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และบรรลุยุทธศาสตร์

Significance (Integration)

นโยบายการจัดการบุคลากรสนับสนุนการทำงานให้มีคล่องตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน สร้างความร่วมมือ

สภาพแวดล้อมที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจ เข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ทำงาน

เป็นทีม มีสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ



สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรค์การสร้างสรรค์นวัตกรรม

ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่เม่มีผลการดำเนินงานที่ดี

มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

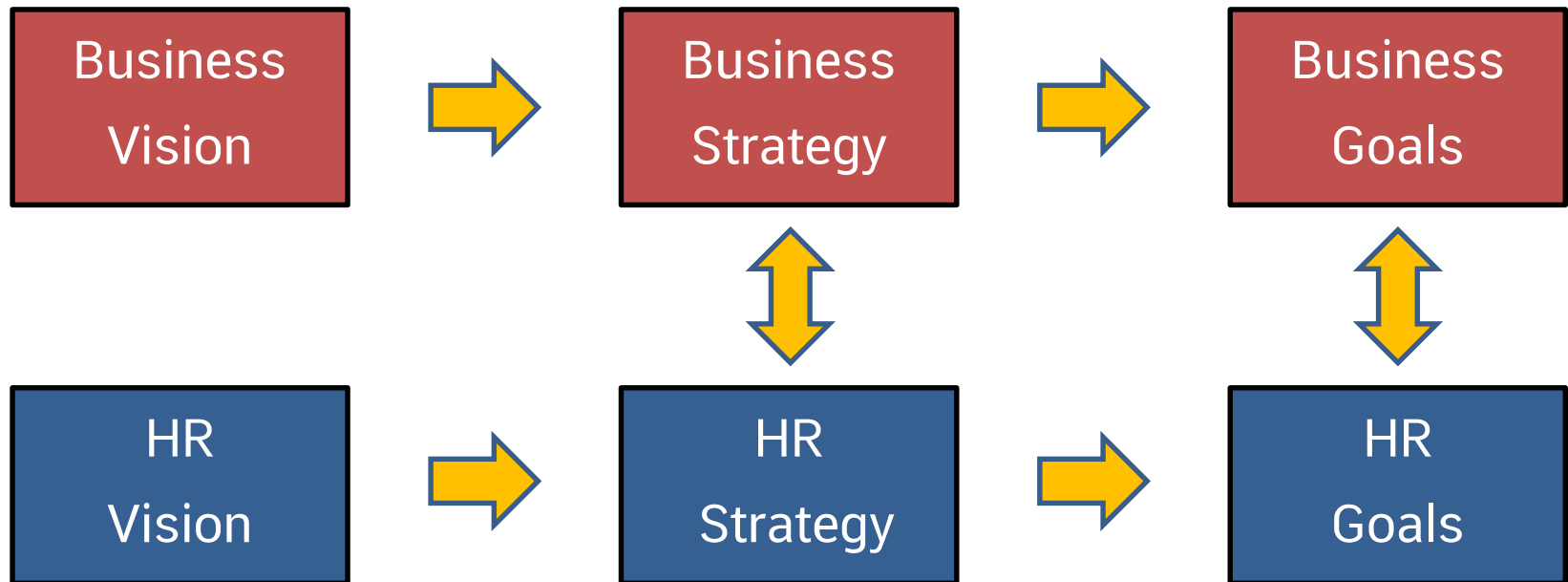


พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล

เพิ่มพูน สัมผัสทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ

พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

HR and Business Strategy



แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

โมเดลภูเขาน้ำแข็ง



ส่วนเหนือน้ำ

เห็นได้ง่าย

วัดและประเมินได้ง่าย

ไม่ได้ทำให้ผลงานของบุคคลต่างกัน
(Threshold Competencies)

Knowledge (K)/Skills (S)

ส่วนใต้น้ำ

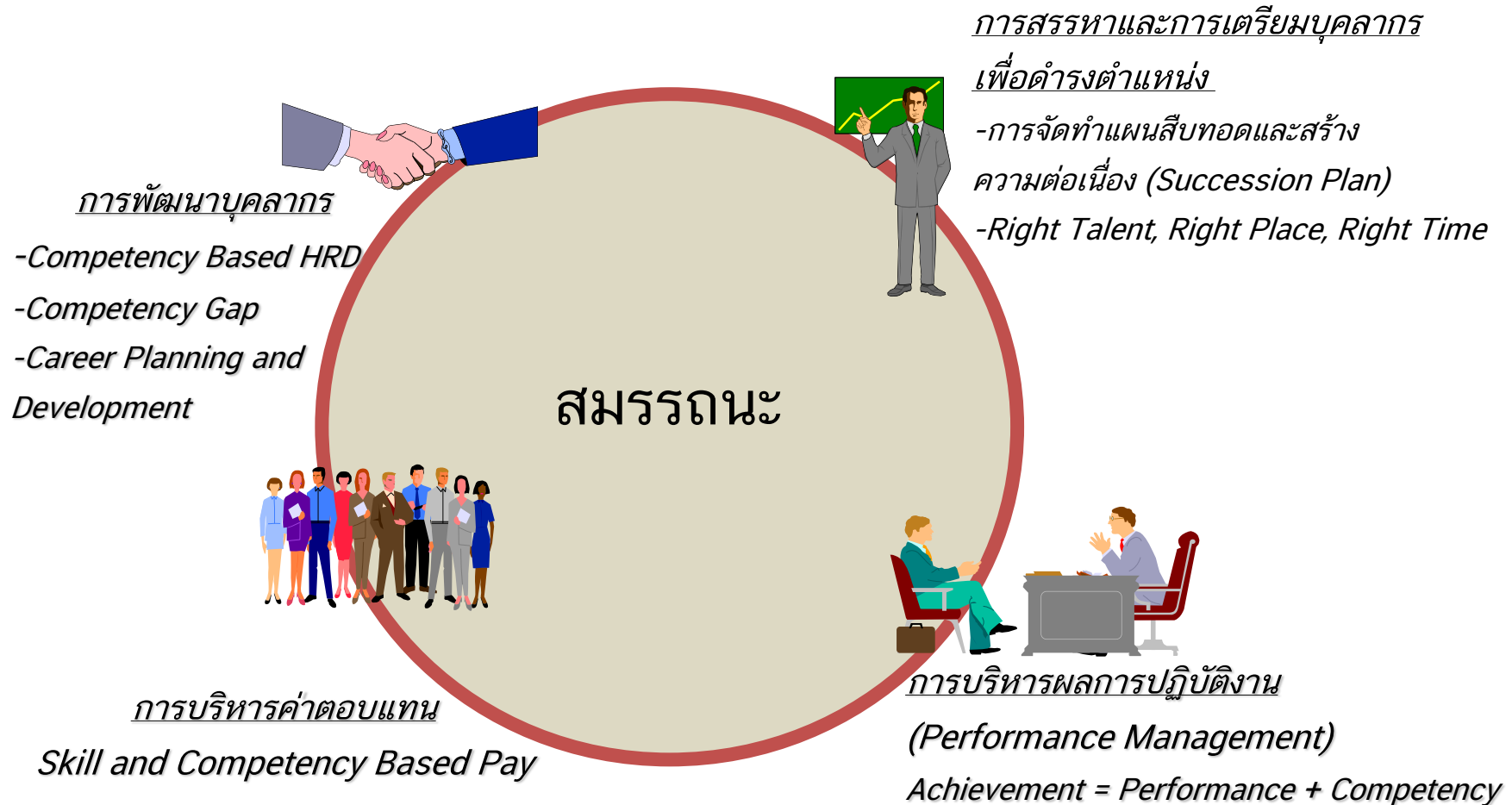
เห็นได้ยาก

วัดและประเมินได้ยาก

ทำให้ผลงานของบุคคลต่างกัน
(Differentiating Competencies)

Attributes (A)

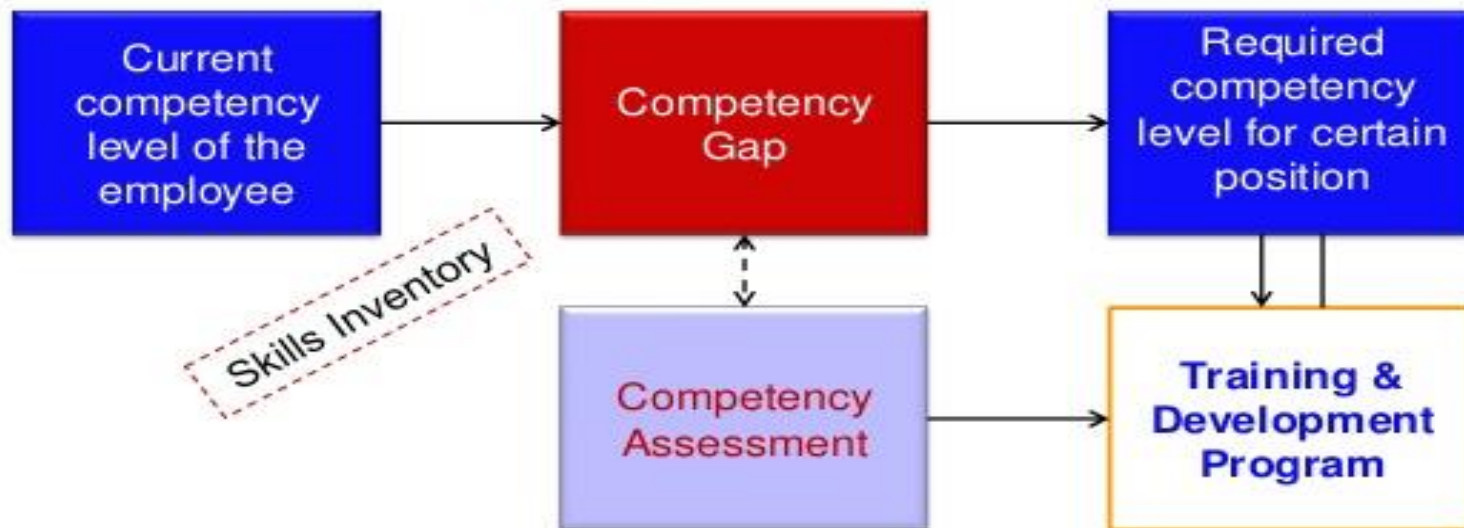
การใช้สมรรถนะในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล



Competency-Based Training

Competency-Based Training Framework

Finding the Gap in the Competencies



ความผูกพันในงาน (Work Engagement)

ความผูกพันในงาน (Work Engagement) คือ การที่บุคคลหรือผู้ทำงาน
ทุ่มเทร่างกาย กำลังสติปัญญา และจิตใจไปทำงานของตนเอง

Schaufeli และ Bakker (2004):

ความกระฉับกระเฉง
(Vigor)

การอุทิศตนให้งาน
(Dedication)

ความจดจ่อในงาน
(Absorption)

ความผูกพันในงาน (Work Engagement)

Bakker (2011):

ทรัพยากรในที่ทำงาน (Job Resources)

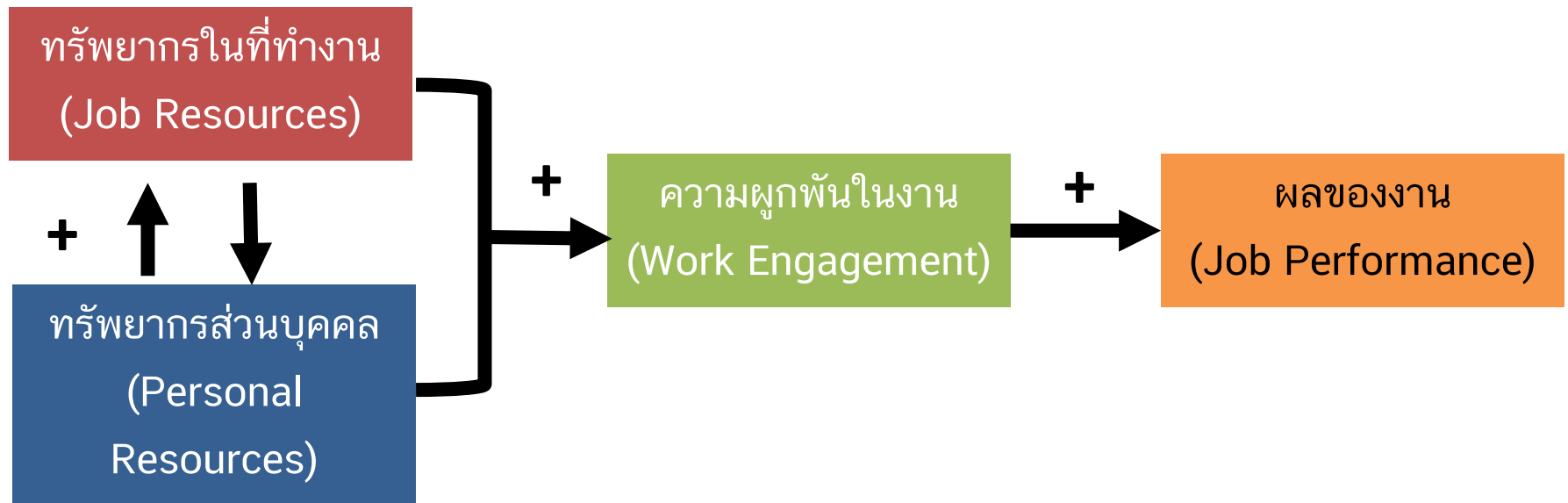
- Social Support from Colleagues and Supervisors
- Performance Feedback
- Skill Variety
- Autonomy Start a Motivational Process

ทรัพยากรส่วนบุคคล (Personal Resources)

- High Optimism
- High Self-Efficacy
- Resilience
- Self-Esteem

ความผูกพันในงาน (Work Engagement)

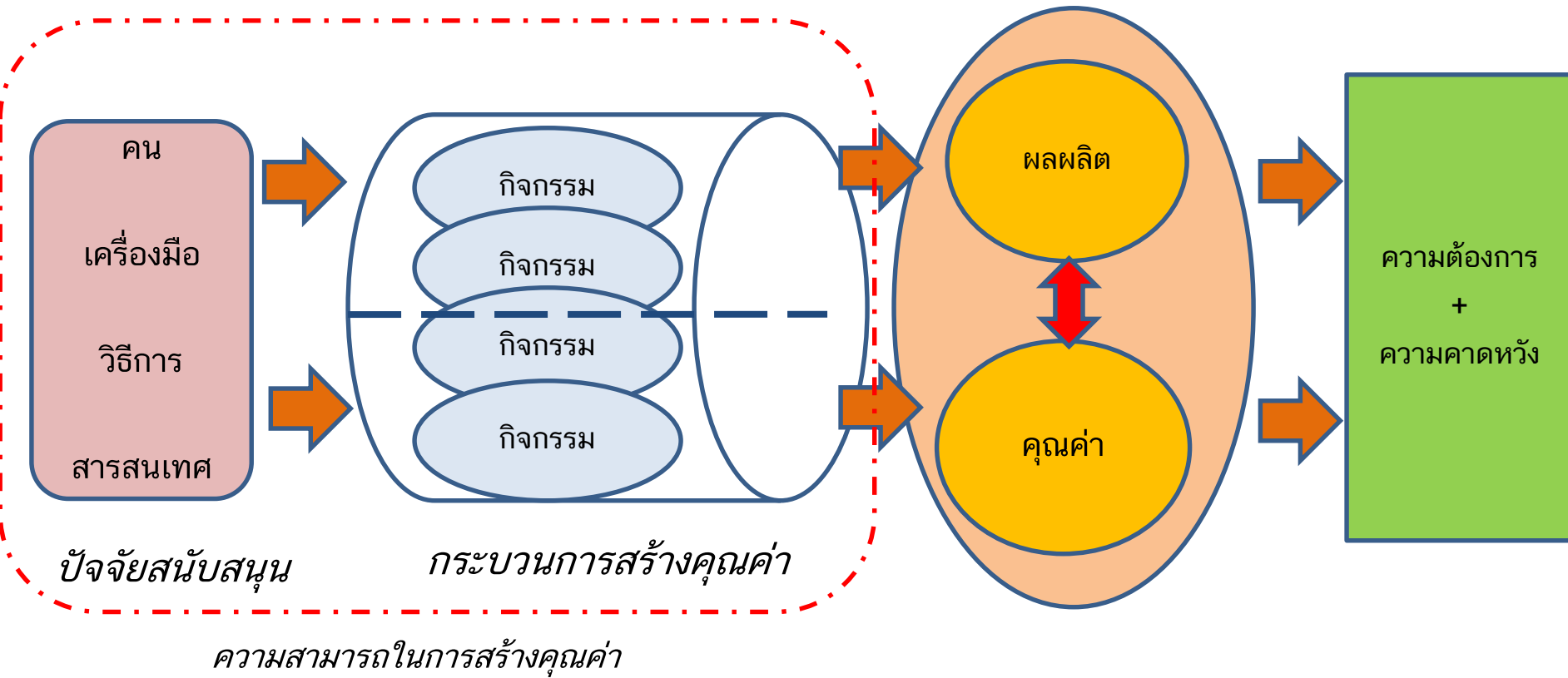
Bakker (2011):



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ 	ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ การบริการ 	บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร	นวัตกรรมของกระบวนการระดับองค์การจนเกิดความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ
6.3 การลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน 	วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั้งองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ 	ติดตามควบคุมประสิทธิผลกระบวนการหลักและตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

สร้างคุณค่าเพื่อตอบสนอง

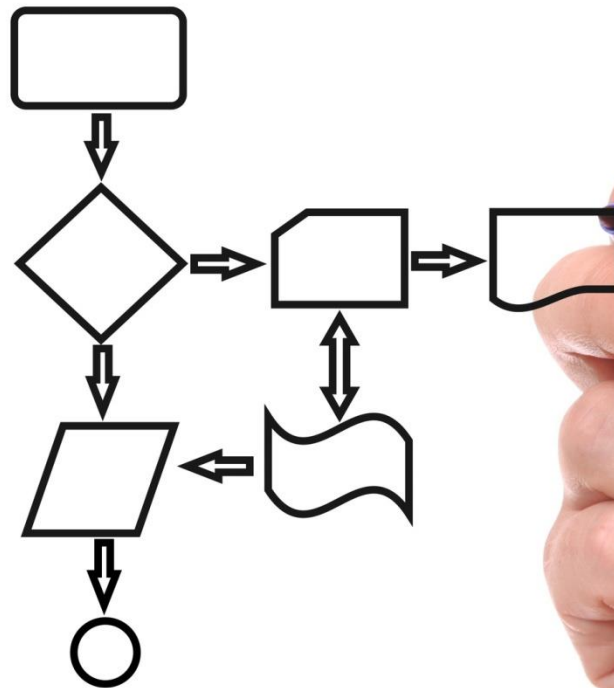


กิจกรรม

กิจกรรมเป็นแหล่งของการเกิดคุณค่า

กิจกรรมก็เป็นแหล่งของการเกิดต้นทุน

บริหารกิจกรรมในกระบวนการ
เพื่อสร้าง “คุณค่า” มากที่สุด
ในขณะที่ “ต้นทุน” ต่ำที่สุด



ต้นทุน

ต้นทุนของการดำเนินการขึ้นอยู่กับ กิจกรรม
การเปลี่ยนแปลงของต้นทุน
เกิดจาก การเปลี่ยนโครงสร้างกิจกรรม



แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพ

แบ่งกิจกรรมได้เป็น 3 ประเภท

1. กิจกรรมที่สร้างคุณค่า (กระชับเวลา)
2. กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าหรือเป็นความสูญเปล่า (ขจัดตัดทิ้ง)
3. กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าแต่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (หาวิธีการใหม่ให้ได้จุดมุ่งหมายเดิม)



ความสูญเปล่า(Wastes) 8 ประการ



เพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคนิค ECRS

E

Eliminate: ตัด

R

Rearrange: เรียง

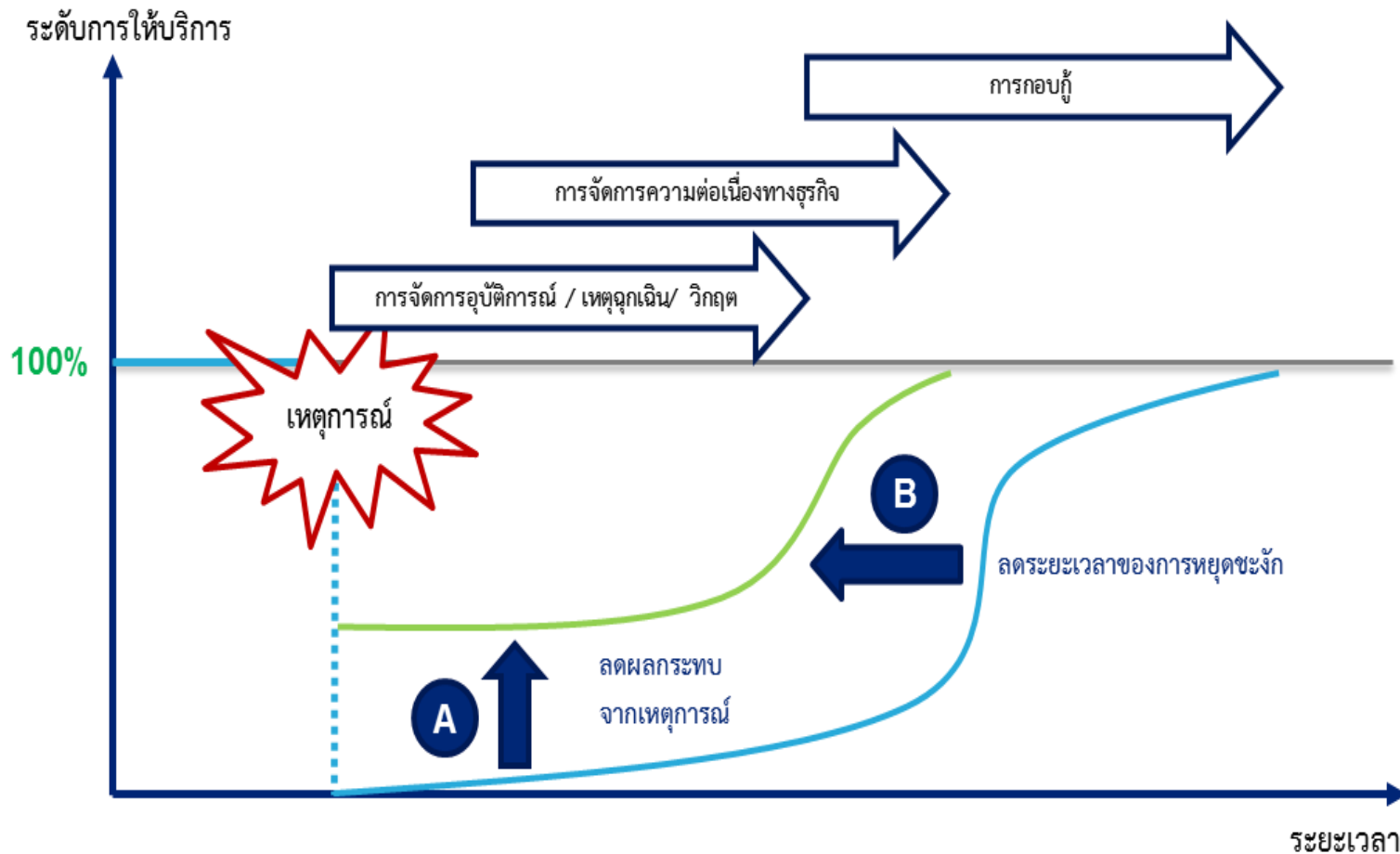
C

Combine: รวม

S

Simplify: ง่าย

การบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤต

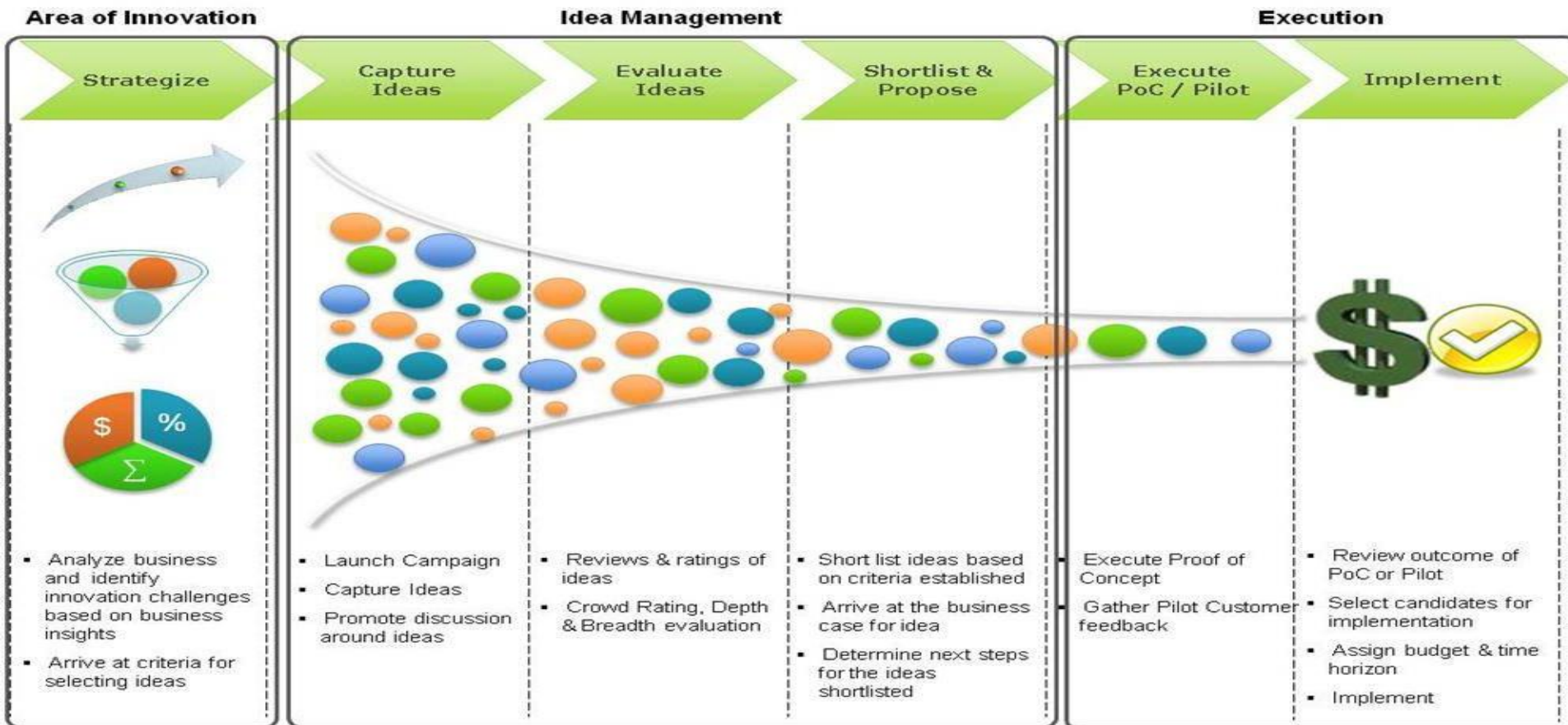


วัตถุประสงค์ของการบริหารความต่อเนื่อง

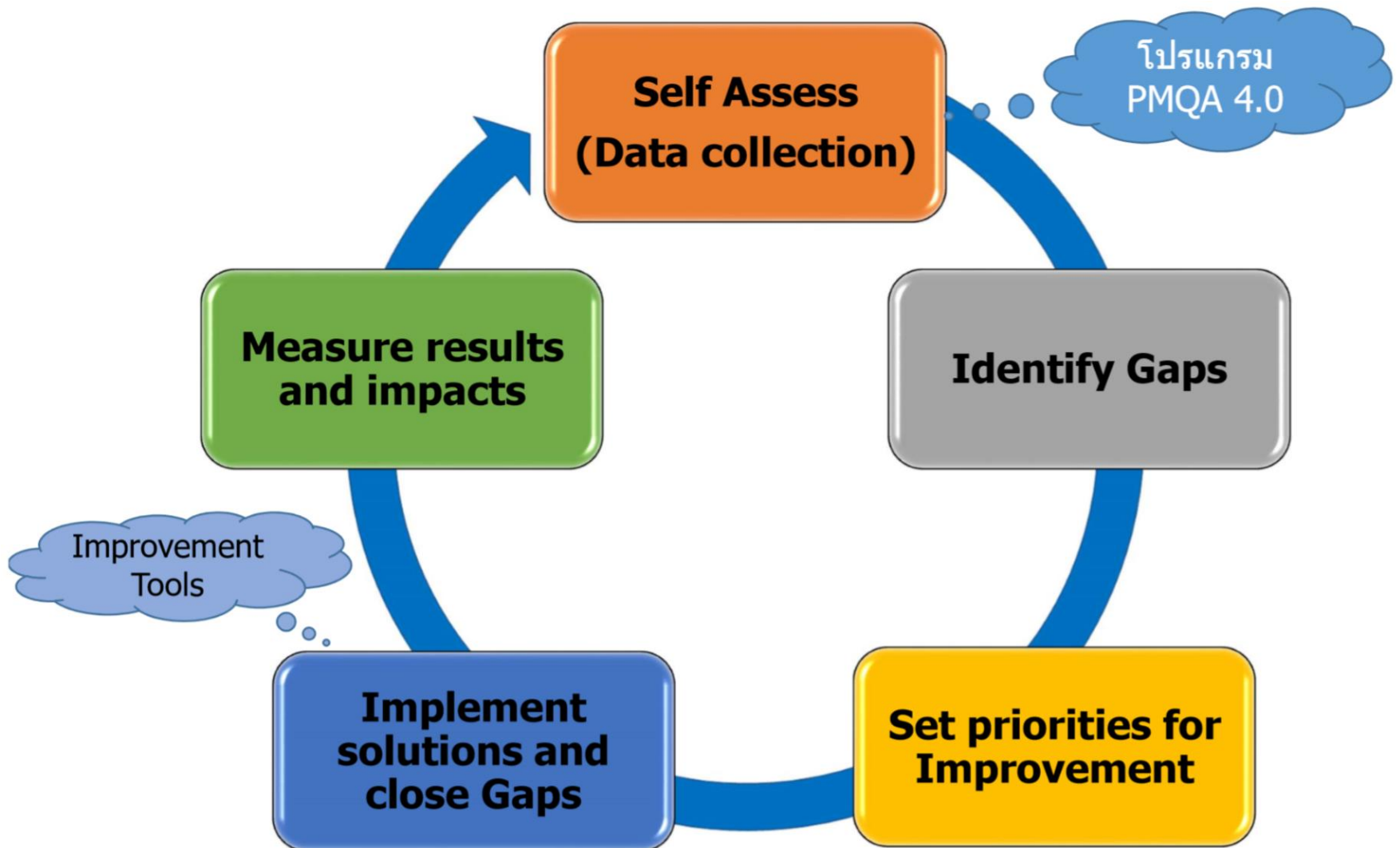
A - ลดผลกระทบจากเหตุการณ์ ให้สามารถดำเนินการและส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ระดับที่ยอมรับได้

B - ลดระยะเวลาของการหยุดชะงัก โดยให้สามารถกอบกู้โดยเร็ว

INNOVATION FUNNEL



การนำ PMQA 4.0 ไปใช้



การส่งเสริมการพัฒนานหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

เม.ย.
พ.ค.

มิ.ย.

ก.ค.

ส.ค.

ก.ย.

ได้คะแนน
≥ 350 คะแนน

สำนักงาน ก.พ.ร.ตรวจสอบ
ผลการประเมินเบื้องต้น

ประกาศผลการประเมิน

ตรวจรับรองในพื้นที่

ผ่าน
≥ 400 คะแนน



- รางวัล PMQA ระดับดีเด่น
- ประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ Advance/Significance

self assessment

ไม่ผ่าน

ผ่าน
300-399 คะแนน



- Certified FL V.2
- ประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ Basic

ได้คะแนน
< 350 คะแนน

กิจกรรมส่งเสริมความรู้
"เทคนิคการพัฒน่องค์การ
สู่ระบบราชการ 4.0"

self assessment
รอบปีถัดไป

มิ.ย.
ก.ค.

ม.ค.

กลไกส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

1. **ประเมินตนเอง (self assessment)** : เมื่อหน่วยงานภาครัฐได้ประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเองและมีผลการประเมินตั้งแต่ 350 คะแนนขึ้นไป สามารถยื่นความจำนงขอรับการตรวจรับรอง ณ พื้นที่ปฏิบัติงานเพื่อตรวจรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0
2. **ตรวจสอบผลการประเมินเบื้องต้น (screen)** : สำนักงาน ก.พ.ร. ตรวจสอบผลการประเมินตนเองของหน่วยงานในเบื้องต้นเพื่อยืนยันผลคะแนน
3. **ตรวจรับรอง ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน (site visit)** : หน่วยงานที่ได้รับการยืนยันผลคะแนนตั้งแต่ 350 คะแนนขึ้นไป สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดให้มีผู้ตรวจรับรองฯ ไปตรวจรับรอง ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์พิจารณาคะแนนจากการตรวจรับรองฯ ในพื้นที่ดังนี้
 - **300-399 คะแนน** จะได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 และประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน (basic)
 - **400-499 คะแนน** จะได้รับรางวัลรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และจะได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับก้าวหน้า (Advance)
 - **500 คะแนน** จะได้รับรางวัลรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และจะได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ พัฒนาจนเกิดผล (Significance)

การประเมินตนเองโดยใช้โปรแกรม PMQA 4.0

เข้าสู่โปรแกรม 2 วิธี

1. เข้าระบบโดยตรงผ่านเว็บไซต์

<https://pmqa40assessment.opdc.go.th>

2. เข้าเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร.

<http://www.opdc.go.th>



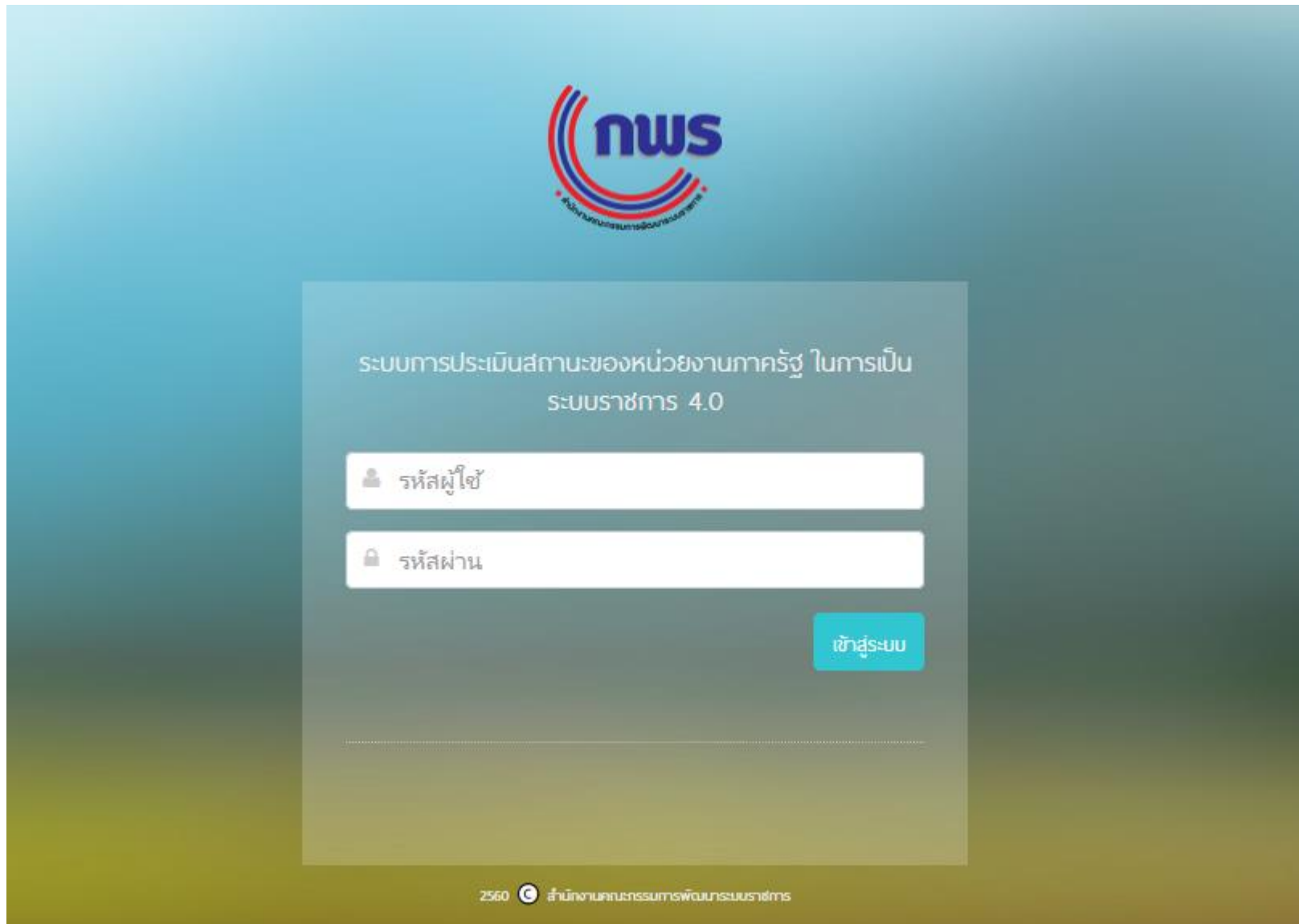
เลือกเมนู PMQA
(อยู่บริเวณด้านล่างสุดของเว็บไซต์)



เลือกแถบเอกสารและสื่อปี 2561

หน้า Log in โปรแกรม

***** ระบบจะปิดรอบการประเมินประจำปี 2561 ในวันที่ 15 พฤษภาคม 2561 *****



ระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็น
ระบบราชการ 4.0

รหัสผู้ใช้

รหัสผ่าน

เข้าสู่ระบบ

2560 © สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

หน้าหลักโปรแกรม



ระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ
4.0

ผู้ทดสอบระบบ ลำดับที่ 3

Master System

เข้าสู่ระบบครั้งสุดท้าย: 14 กุมภาพันธ์ 2561, 12:03

[➡ ออกจากระบบ](#)

🖨 การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ประจำปี 2561

ช่วงเวลาการกำประเมิน:

7 กุมภาพันธ์ 2561 - 18 มีนาคม 2561

[🏠 หน้าหลัก](#) [📁 ข้อมูลองค์กร](#) [📄 ลักษณะองค์การ](#) [☰ หมวด 1](#) [☰ หมวด 2](#) [☰ หมวด 3](#) [☰ หมวด 4](#) [☰ หมวด 5](#) [☰ หมวด 6](#) [☰ หมวด 7](#) [📊 ผลการประเมิน](#)

🏠 หน้าหลัก

ยินดีต้อนรับสู่ ระบบการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 คุณสามารถทำความเข้าใจกับระบบได้จากคู่มือการใช้งาน และส่งแบบประเมินได้จากหน้านี้

📖 คู่มือการใช้งาน

📁 สถานะการบันทึกข้อมูล อยู่ระหว่างการบันทึกข้อมูล...

📺 VDO ระบบราชการ 4.0

[ดาวน์โหลด](#)

📁
ข้อมูล
องค์กร

ข้อมูลองค์กร
ยังไม่ดำเนินการ

📄
ลักษณะ
องค์การ

ลักษณะองค์การ
ยังไม่ดำเนินการ

✅
หมวด 1

หมวด 1 การนำองค์การ
บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
เมื่อ: 5 กุมภาพันธ์ 2561



กรอกข้อมูลหน่วยงาน

[หน้าหลัก](#) [ข้อมูลองค์กร](#) [ลักษณะองค์กร](#) [หมวด 1](#) [หมวด 2](#) [หมวด 3](#) [หมวด 4](#) [หมวด 5](#) [หมวด 6](#) [หมวด 7](#) [ผลการประเมิน](#)

ข้อมูลองค์กร

สถานะ: ข้อมูลยังไม่ครบถ้วน

ข้อมูลเพิ่มเติมของหน่วยงาน ผู้ทดสอบระบบ ลำดับที่ 3 (Master System)

ประเภทหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน

☐ ส่วนราชการ (ส่วนกลาง)

☐ ส่วนราชการ (ส่วนภูมิภาค)

☐ องค์การมหาชน

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

อื่นๆ

ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน

ชื่อ - นามสกุล*

ชื่อ - นามสกุล

โทรศัพท์มือถือ*

โทรศัพท์มือถือ

โทรศัพท์

โทรศัพท์

โทรสาร

โทรสาร

อีเมลแอดเดรส

อีเมลแอดเดรส

กดปุ่มบันทึกผลข้อมูล

บันทึกข้อมูล

กรอกข้อมูลลักษณะสำคัญขององค์กร (13 ข้อ)

🏠 หน้าหลัก ☐ ข้อมูลองค์กร ☒ ลักษณะองค์กร ☐ หมวด 1 ☐ หมวด 2 ☐ หมวด 3 ☐ หมวด 4 ☐ หมวด 5 ☐ หมวด 6 ☐ หมวด 7 ☐ ผลการประเมิน

1 ลักษณะองค์กร

สถานะ: ข้อมูลยังไม่ครบถ้วน

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือ ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ สำหรับการดำเนินการของส่วนราชการที่ต้องการตอบสนองการบริหารจัดการเพื่อไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ควรพิจารณาในรายละเอียดดังนี้

1 ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะสำคัญของส่วนราชการคืออะไร?

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง?

คำตอบ

ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร?

คำตอบ

กดปุ่มบันทึกผลข้อมูลทุกครั้ง!! ที่มีการบันทึกหรือแก้ไขข้อมูล



รูปแบบโปรแกรมหมวด 1 - 6

หน้าหลัก ข้อมูลองค์กร ลักษณะองค์กร หมวด 1 หมวด 2 หมวด 3 หมวด 4 หมวด 5 หมวด 6 หมวด 7 ผลการประเมิน

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1

ระบบการนำองค์กรของส่วนราชการ ได้สร้างองค์การที่ยั่งยืน โดย

- กำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงสู่การบรรลุพันธกิจ
- การมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน
- การบรรลุผลยุทธศาสตร์ชาติและความสามารถในการแข่งขัน

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) - มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งองค์การ	☐ ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ ☐ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์การอย่างทั่วถึง ☐ ส่วนราชการมีระบบการสื่อสารภายในองค์การทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์		คำอธิบายผลการประเมิน
Advance (Alignment) - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ (Alignment with National Strategies)	☐ การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - สนับสนุนการบรรลุยุทธศาสตร์และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ - ครอบคลุมถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม		คำอธิบายผลการประเมิน
Significance (Integration) - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ	☐ การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ - บูรณาการยุทธศาสตร์ชาติ/ยุทธศาสตร์พื้นที่ (ถ้ามี) - สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน		คำอธิบายผลการประเมิน

ตัวอย่างการประเมินสำหรับหมวด 1 - 6

ระดับการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ	ผลการประเมิน	คำอธิบายผลการประเมิน
Basic (A&D) - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ (Mission based) - มีการถ่ายทอดผ่านระบบการนำเพื่อให้เกิดการดำเนินการทั่วทั้งองค์กร	☒ ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ ☒ ผู้บริหารสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัดไปสู่ทุกระดับขององค์กรอย่างทั่วถึง ☒ ส่วนราชการมีระบบการสื่อสารภายในองค์กรทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์		- ผู้บริหารมีวิธีการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ตามโมเดลดังแนบ - มีระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ทันสมัย เช่น



- ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าหัวข้อที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ กรอกรายละเอียด / หลักฐานโดยสรุป และแนบไฟล์ (ถ้ามี)
- ถ้ามีการดำเนินงานตามเกณฑ์ครบทุกข้อ ผลการประเมินจะแสดงสถานะ  โดยอัตโนมัติจึงจะสามารถประเมินระดับถัดไปได้

Tips : สามารถขยายช่องคำอธิบายเพิ่มเติมได้โดยกดคลิกค้างที่มุมขวาล่างแล้วลากความกว้างได้ตามต้องการ

: ปุ่มบันทึกผล



อยู่บริเวณด้านล่างสุดของทุกหมวด อย่าลืม!! กดปุ่มบันทึกผลทุกครั้งที่มีการบันทึก/

แก้ไขข้อมูลก่อนประเมินหมวดถัดไป

ตัวอย่างการประเมินสำหรับหมวด 1 - 6 (ต่อ)

Advance (Alignment) - การประเมินประสิทธิภาพและตัววัดการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการ และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ - การรายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการต่อสาธารณะ และหน่วยงานบังคับบัญชา	☒ มีมาตรการป้องกันการทุจริตในเชิงรุก (Pro-active) เช่น พัฒนาระบบการทำงานให้โปร่งใส มีระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ สร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบการทุจริต และการปกป้องผู้ร้องเรียน ☒ มีตัววัดในการตรวจติดตามป้องกันการทุจริต และมีการปรับปรุงสม่ำเสมอ ☐ เปิดเผยแพร่ผลการดำเนินงานสู่สาธารณะ		คำอธิบายผลการประเมิน	
Significance (Integration) - ผลการประเมินความโปร่งใสในระดับองค์การโดยองค์การอิสระระดับชาติหรือนานาชาติที่ดี - เป็นแบบอย่างที่ดีและการสร้างต้นแบบด้านความโปร่งใส	☐ มีดัชนีความโปร่งใสจากการประเมินโดยองค์การอิสระและมีผลลัพธ์ที่ดี ☐ มีการส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น มีการค้นหาความเป็นเลิศ (Best Practice:BP) ด้านความโปร่งใส มีการสร้างต้นแบบ (Role Model) ด้านความโปร่งใส ☐ ได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอก		คำอธิบายผลการประเมิน	

- หากมีการดำเนินงานไม่ครบทุกข้อ ผลการประเมินจะแสดงสถานะ  โดยอัตโนมัติและจะไม่สามารถประเมินระดับถัดไปได้

Tips : หากไม่ผ่านในระดับนั้นๆ สามารถเว้นช่องว่างไว้ได้ แต่หากมีการดำเนินการในบางส่วนแต่ยังไม่ครอบคลุมประเด็นในระดับนั้น ให้ระบุผลการดำเนินการดังกล่าว (สำหรับเป็นข้อมูลช่วยเพื่อประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมให้แก่ผู้ตรวจรับรอง)

: อย่าลืมกดปุ่มบันทึกผลทุกครั้งที่มีการบันทึก/แก้ไขข้อมูลก่อนประเมินหมวดถัดไป



วิธีการประเมิน หมวด 7

- หมวด 7 ประกอบด้วย 6 ช้อย่อย (7.1 - 7.6)
- ในแต่ละช้อย่อย ประกอบด้วยตัววัด 5 กลุ่ม
- ตัววัดกลุ่มที่สำคัญจะมีเครื่องหมาย * หมายถึง ตัววัดบังคับที่ต้องกรอกตัวชี้วัดอย่างน้อย 1 ตัวชี้วัดแต่ไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด ส่วนตัววัดกลุ่มที่ไม่มี * จะกรอกตัวชี้วัดหรือไม่ก็ได้ แต่ต้องได้จำนวนตัวชี้วัดรวมกันทั้งสิ้น 5 ตัวชี้วัดในแต่ละช้อย่อย
- สรุป สิ่งที่ต้องกรอกในแต่ละช้อย่อย
 1. ข้อมูลตัวชี้วัด (จำนวน 5 ตัวชี้วัด)
 2. ตัวเลขค่าเป้าหมาย
 3. ตัวเลขผลการดำเนินงาน

รูปแบบโปรแกรมหมวด 7 (ข้อย่อยที่ 7.1)

1. ตัววัดตามภารกิจหลัก *** Required

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		ปีก่อน	ปีล่าสุด		
	0 หน่วย	0	0	0	0

2. ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามนโยบายและแผนรัฐบาล (Agenda base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		ปีก่อน	ปีล่าสุด		
	0 หน่วย	0	0	0	0

3. การดำเนินการด้านกฎหมาย

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลการดำเนินการด้านกฎหมาย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		ปีก่อน	ปีล่าสุด		
	0 หน่วย	0	0	0	0

วิธีการประเมินสำหรับหมวด 7

1. ตัววัดตามภารกิจหลัก *** Required

ตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ของตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ (Function base, Area base)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย ปีล่าสุด (ตัวเลข)	ผลการดำเนินงาน		% ความสำเร็จ	คะแนน
		ปีก่อน	ปีล่าสุด		
(1)	(2)	(3)			
	0 หน่วย	0	0	0	0

- กรอกข้อมูล 1.ตัวชี้วัด 2.ค่าเป้าหมายปีล่าสุดและหน่วยของค่าเป้าหมาย (ถ้ามี) 3. ผลการดำเนินงาน (ปีก่อน ปีล่าสุด)
- โปรแกรมจะคำนวณ % ความสำเร็จและคะแนนให้โดยอัตโนมัติ
- กลุ่มตัววัดบังคับที่มี * ต้องกรอกตัวชี้วัดอย่างน้อย 1 ตัวชี้วัดแต่ไม่เกิน 3 ตัวชี้วัด โดยกดปุ่ม  เพื่อเพิ่มตัวชี้วัด
- กลุ่มตัววัดที่ไม่มี * จะกรอกหรือไม่ก็ได้
- ในแต่ละข้อย่อยจะต้องกรอกตัวชี้วัดรวมทั้งสิ้น 5 ตัวชี้วัด
- กรณีที่ตัวชี้วัดยังมีค่าน้อยยิ่งแสดงถึงผลการดำเนินงานที่ดี เช่น หนี้สินประชากร จำนวนผู้ป่วย อัตราว่างงาน ให้กดปุ่ม  เพื่อให้โปรแกรมคำนวณคะแนนแบบผกผัน

ข้อสำคัญ!!

- การเลือกตัวชี้วัด : ต้องเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ สอดคล้องกับพันธกิจและเกี่ยวข้องกับกระบวนการ
- การตั้งค่าเป้าหมาย : ต้องตั้งค่าเป้าหมายให้ท้าทาย กล่าวคือ ต้องตั้งค่าเป้าหมายให้สูงกว่าผลการดำเนินการปีก่อน

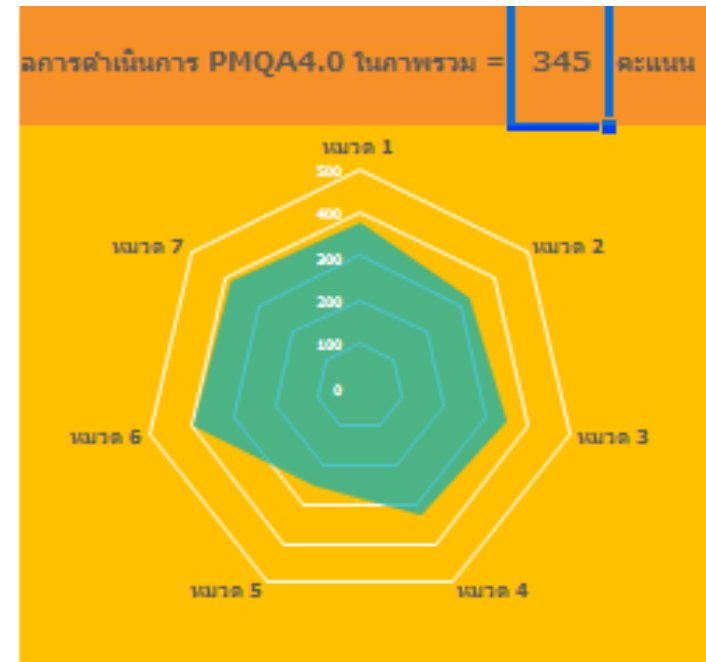
- อย่าลืมกดปุ่มบันทึกผลทุกครั้ง



TOTAL
ENTERPRISE
SOLUTION



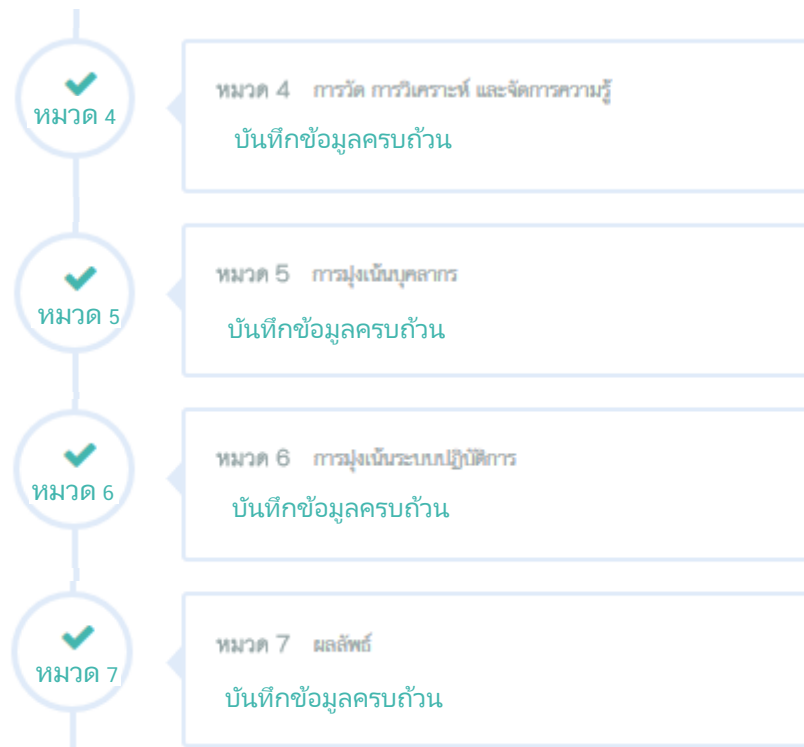
ตัวอย่างผลการประเมินทั้ง 7 หมวด ในรูปแบบกราฟแท่งและผังเส้นใย



เมื่อกรอกข้อมูลครบทั้ง 7 หมวด และกดปุ่มบันทึกผลเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมจะแสดงผลการประเมินในรูปแบบ infographic ของกราฟแท่งรายหมวด และกราฟเส้นใย และแสดงตารางคะแนนรวมทั้ง 7 หมวด (คะแนนเต็ม 500 คะแนน) พร้อมผลการประเมินสถานะของการเป็นระบบราชการ 4.0

ขั้นตอนสุดท้ายของโปรแกรม PMQA 4.0

- ตรวจสอบข้อมูลทุกหมวดให้ครบถ้วน
- หากไม่ต้องการแก้ไขข้อมูลใดๆแล้ว ให้กดปุ่มส่งแบบประเมิน (อยู่ในหน้าหลัก) เป็นอันเสร็จสิ้นการประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง



พิมพ์ผลการประเมิน

ส่งแบบประเมิน

TOTAL
ENTERPRISE
SOLUTION



BIZVALUES



www.facebook.com/BIZVALUES



: @slv4981v



: kittinat77@gmail.com

