




เครื่องมือในการยกระดับหน่วยงานภาครัฐ สู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

โดย
รศ. รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม
วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2560



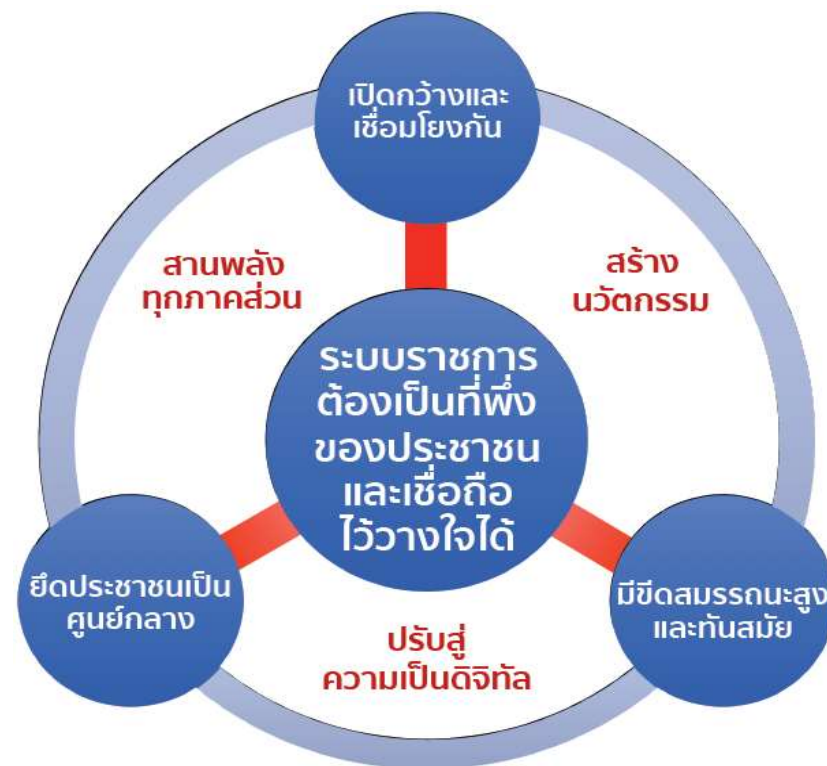
-  แนวคิด PMQA 4.0
-  ประเด็นการประเมิน
-  การประเมินรายหมวด



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government)





ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

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



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

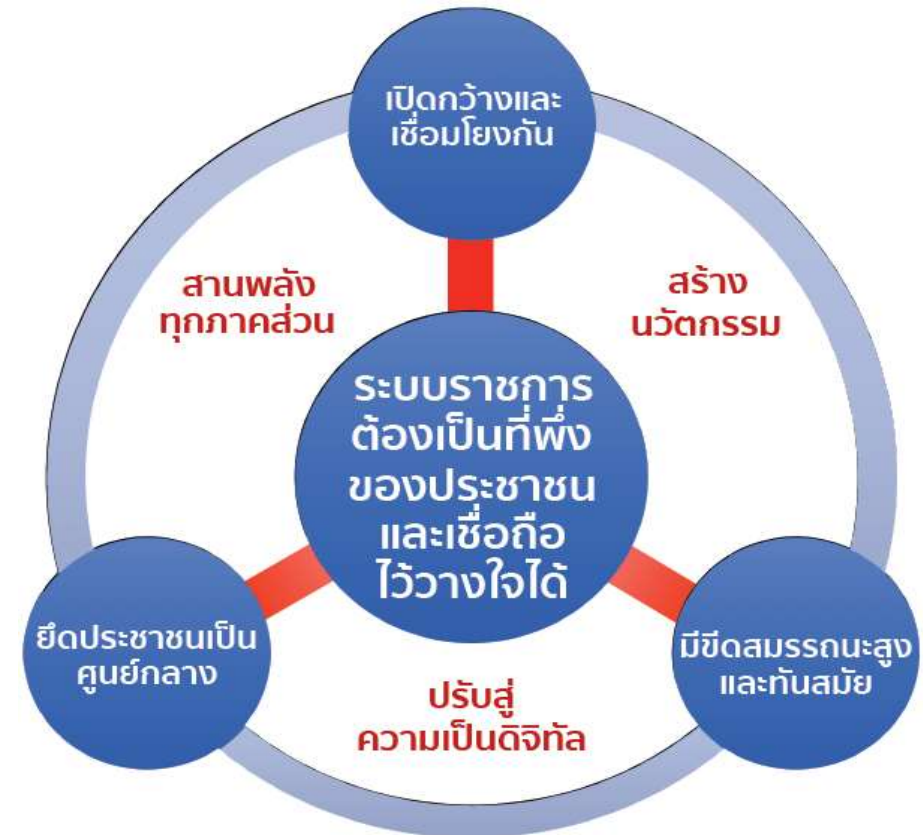
- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

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

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:

Collaboration - การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ ในสังคม

Innovation - การสร้างนวัตกรรม

Digitalization - การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล



1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้



6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ



2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า



7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้



3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว



8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



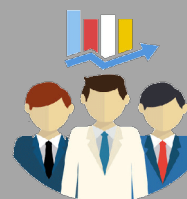
4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน



9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี



5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับภาระประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย



10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุก รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0



Big Data
Technology



Digital
Security
Technology



Cloud
Computing
Platforms



Open Data
Technology

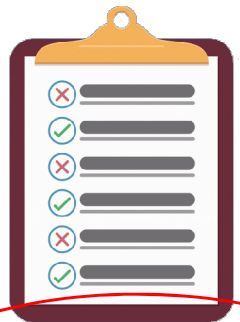


Internet of
Things

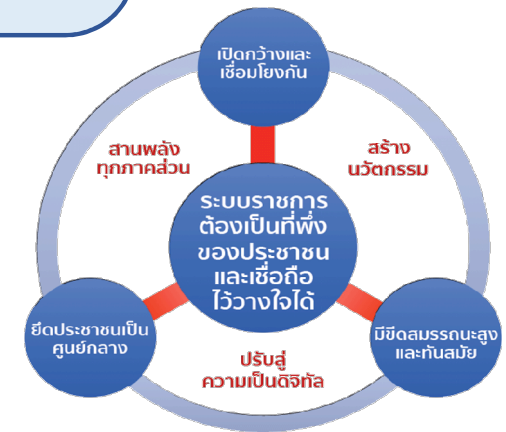


Data Sharing
Technologies

Thailand 4.0



เครื่องมือ

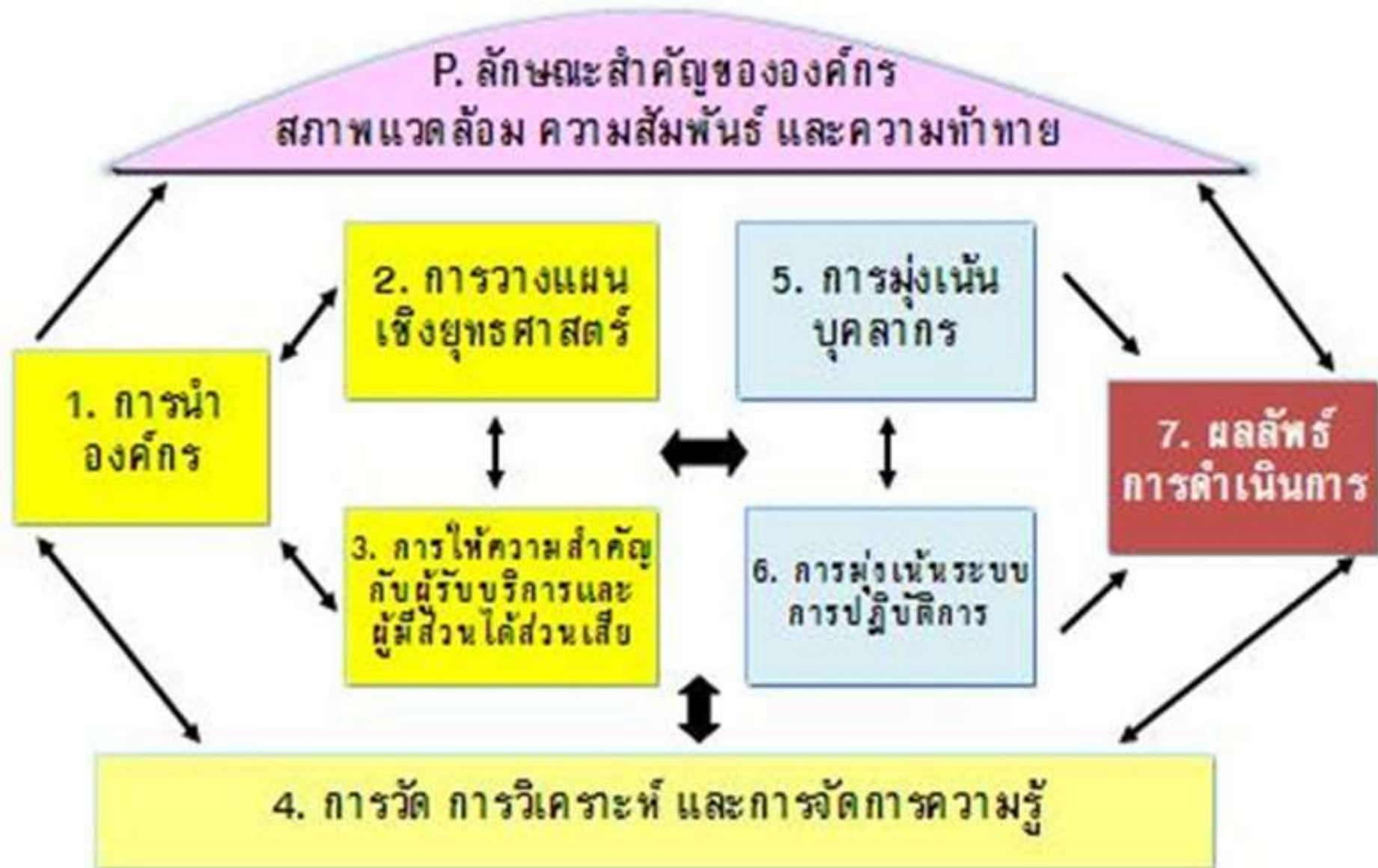


ระบบราชการ 4.0

Result ตามยุทธศาสตร์ชาติ /
แผนสภาพัฒน์ ฉบับ 12

- การเข้าถึงบริการภาครัฐ
- ประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- ชุมชนเข้มแข็งมีศักยภาพ
- รายได้เฉลี่ยต่อหัว
- อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
- คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล
- การพัฒนาระบบโลจิสติกส์

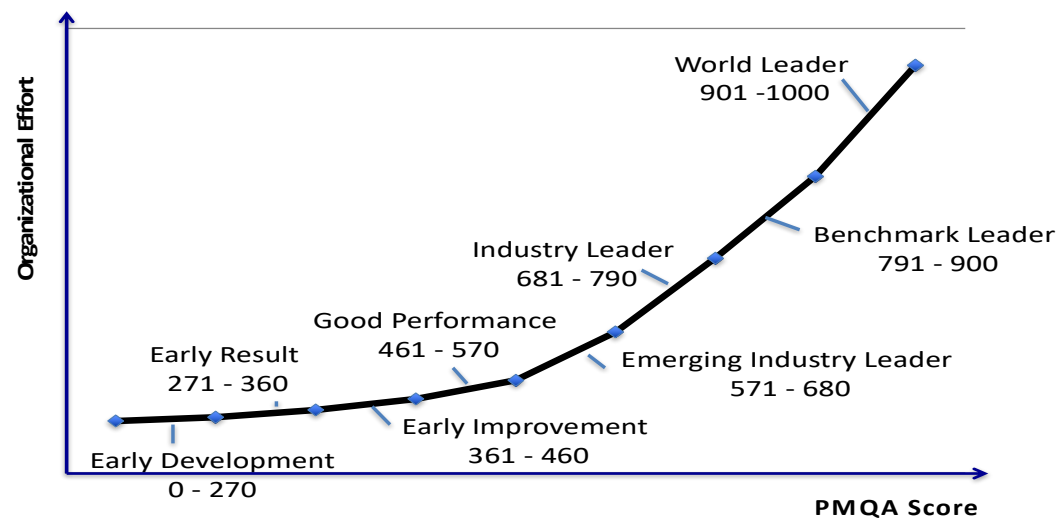
PMQA model



คุณลักษณะของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

- 1) เป็นเกณฑ์บูรณาการการบริหารจัดการไปสู่ความเป็นเลิศ
- 2) เน้นการบริหารจัดการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพ
- 3) มุ่งเน้นผลลัพธ์ขององค์กร
- 4) ขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาจากการปรับปรุง และเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อเนื่อง
- 5) ระดับพัฒนาการที่ถูกประเมินเป็นระดับคะแนน (คะแนน 0 - 1000)

ระดับพัฒนาการของส่วนราชการ



การใช้เกณฑ์ PMQA โดย กพร.

1 มติ ครม. วันที่ 28 มิ.ย. 48

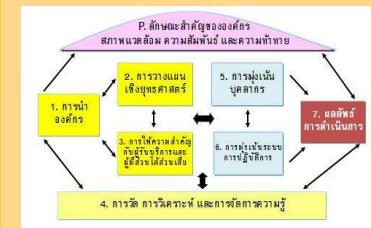
มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพ

2 Certified FL/รางวัล PMQA

- พ.ศ. 2554 เริ่มตรวจ Certified FL
- พ.ศ. 2555 เริ่มรับสมัครรางวัล PMQA

3 เกณฑ์ PMQA 2558

มติ อ.ก.พ.ร. PMQA วันที่ 20 ตุลาคม 2557 เห็นชอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558



ตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ

กำหนดเป็น KPI ตามเกณฑ์ PMQA (Full Version)

ปี 47 - 51

เกณฑ์ Fundamental Level ปีละ 2 หมวด ดำเนินการครบถ้วนในปี 54

52

53

54

ภาคสมัครใจ

Certified FL



รางวัล PMQA

55 56 57



พ.ศ. 2547 – 2551

- ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด
- ดำเนินการนำร่อง
- กำหนดเป็นตัวชี้วัดเลือก
- กำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับของส่วนราชการ

พ.ศ. 2552 – 2554

- จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานขึ้น (Fundamental Level) และกำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการ ดังนี้
- ส่วนราชการระดับกรม และจังหวัด ให้ดำเนินการปีงบประมาณและ 2 หมวด (ดำเนินการครบ 6 หมวด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554)
 - สถาบันอุดมศึกษา กำหนดให้ดำเนินการปีงบประมาณและ 3 หมวด (ดำเนินการครบ 6 หมวด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553)

พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป

- ดำเนินการในภาคสมัครใจ (ปี 2555 เริ่มในระดับกรม และปี 2556 ในระดับจังหวัด) โดย
- เปิดรับส่วนราชการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (Certified FL) ให้สมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



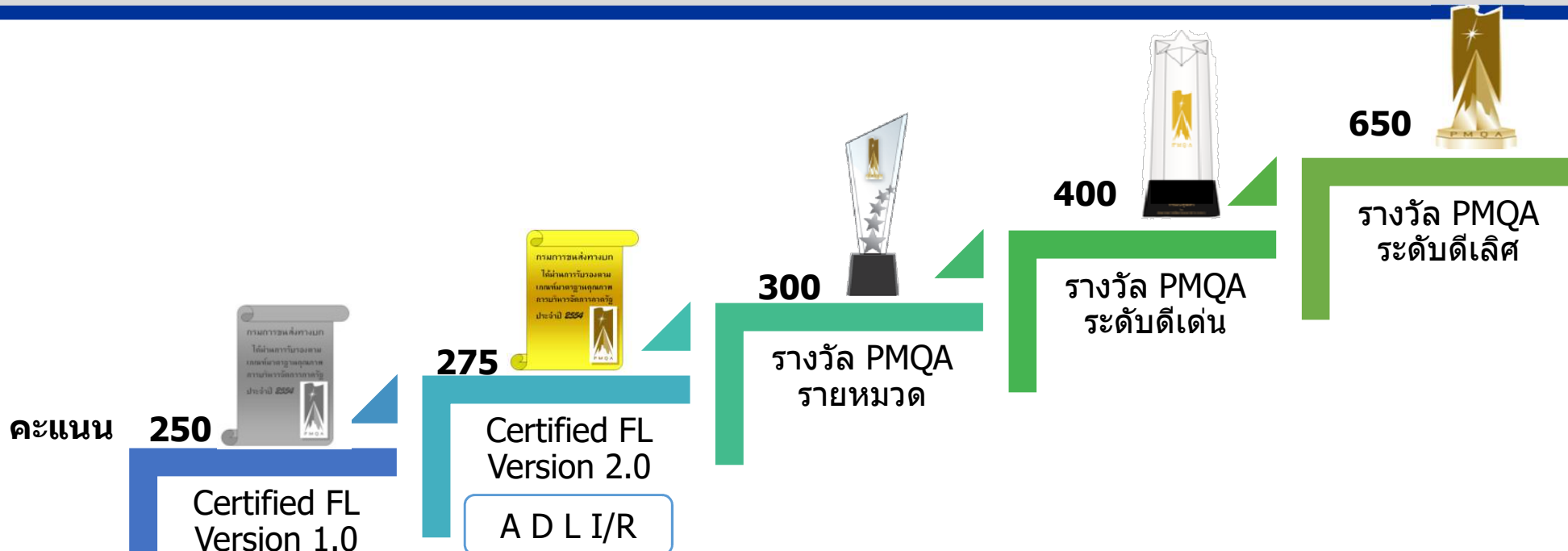
250 คะแนน

รางวัลฯ ระดับดีเด่น 400 คะแนน

รางวัลฯ รายหมวด 300 – 350 คะแนน

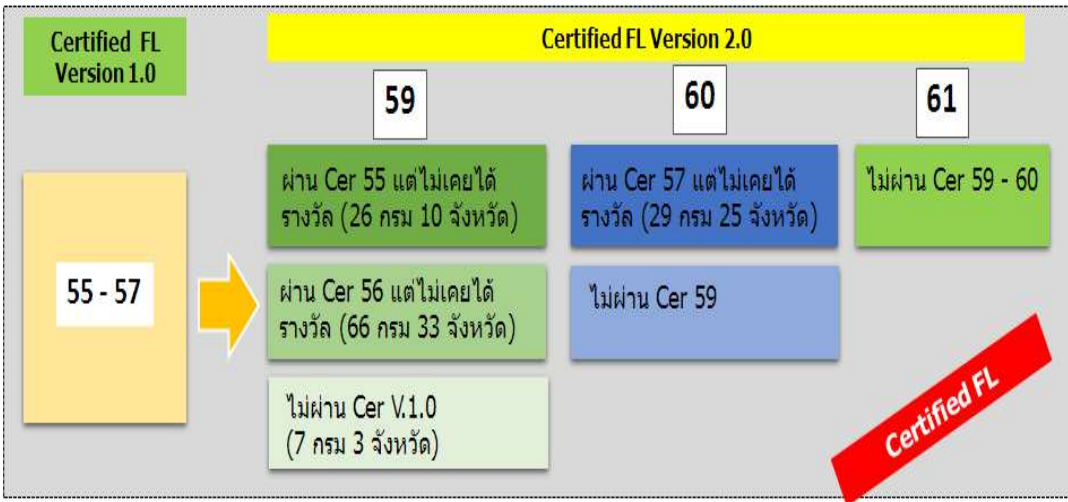
รางวัล หมวด 1	ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม
รางวัล หมวด 2	ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
รางวัล หมวด 3	ด้านการมุ่งเน้นบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
รางวัล หมวด 4	ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการจัดการความรู้
รางวัล หมวด 5	ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
รางวัล หมวด 6	ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

จากพื้นฐาน (FL) สู่รางวัล PMQA



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

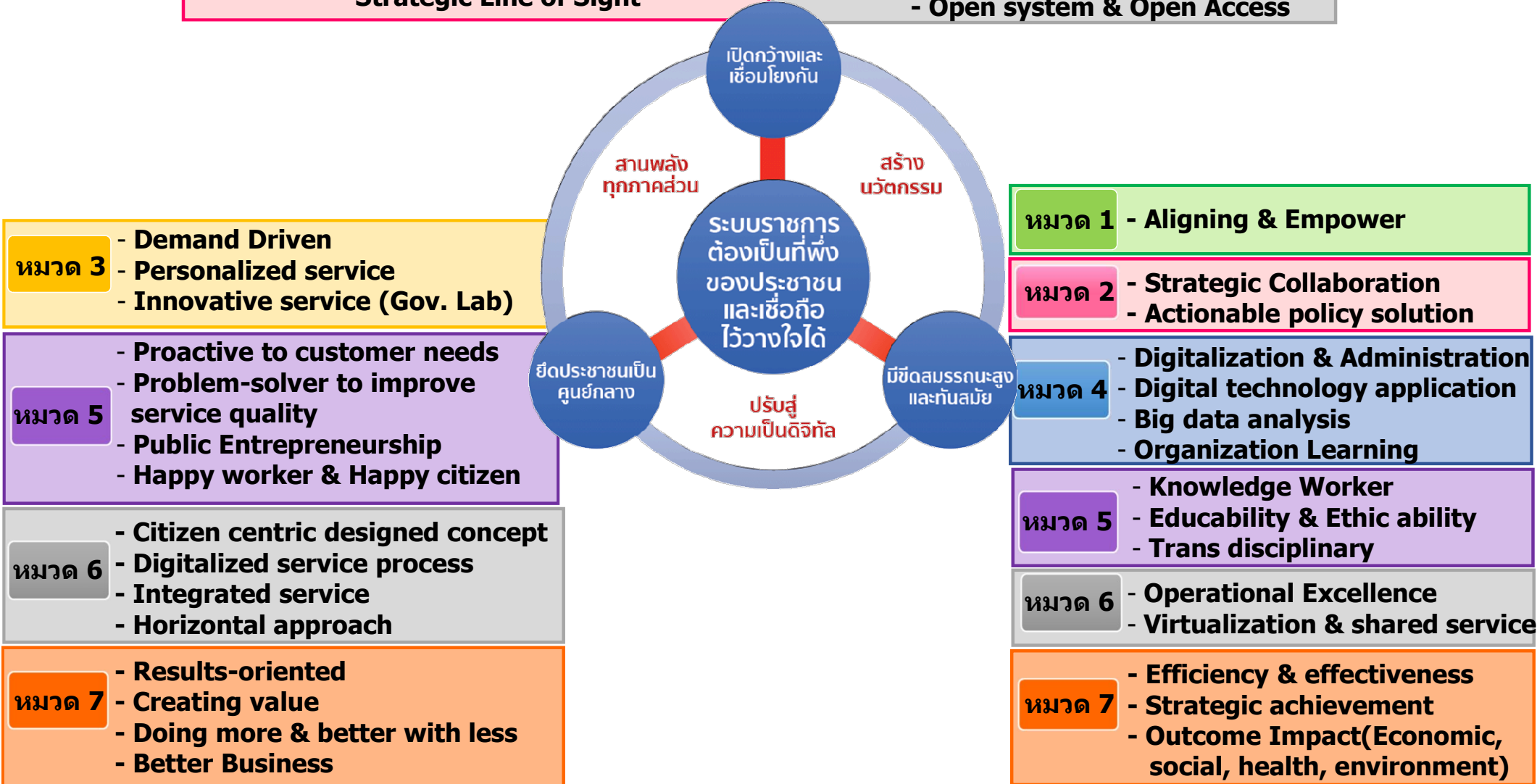


- เกณฑ์ PMQA มีเนื้อหาข้อกำหนดกว้าง ๆ ที่ส่วนราชการต้องตีความให้เหมาะสมกับการดำเนินการ
- ข้อจำกัดของ PMQA เป็นเกณฑ์การประเมินที่ครอบคลุมไปยังหน่วยงานแบบ Stand alone โดยยึดบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้งต้นในการประเมิน
- หากหน่วยงานไม่สามารถอธิบายความท้าทายขององค์กรและตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมได้ ก็จะไม่สามารถประเมินระดับพัฒนาการได้
- มิติทั้งสามด้านของ Gov 4.0 เป็นเหมือนเป้าหมายที่ใช้ในการปฏิรูประบบราชการ หรือนัยหนึ่งคือยุทธศาสตร์การปฏิรูประชากร โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากแนวคิดของ Collaboration, Innovation และ Digitalization
- ส่วนราชการมีความคุ้นเคยกับ PMQA 7 หมวดและเนื้อหาของ PMQA มาพอสมควร โดยใช้เป็นระบบ Certify (250 – 275 คะแนน) และใช้เพื่อพัฒนารายหมวดตามแนวทางรางวัล (300 คะแนน) แต่ยังไม่เห็นหน่วยงานใดไปถึงระดับพัฒนาการเกิน 400 เนื่องจากขาดการเชื่อมโยงและบูรณาการสู่ความเป็นเลิศ
- ควรเริ่มต้นวิเคราะห์จากเป้าหมายสุดท้ายมาสู่เกณฑ์ PMQA เพื่อสร้างเกณฑ์การประเมินที่ใช้ข้อกำหนดของ PMQA โดยระดับพัฒนาการเริ่มที่ 300

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



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



เกณฑ์ PMQA 2558

- ยึดบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้งต้นในการประเมิน
- อธิบายความท้าทายขององค์กรและตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์
- ยึดค่านิยมของเกณฑ์และขององค์กรในการปรับปรุง
- ประเมินเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ขององค์กร

PMQA 4.0

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

PMQA 4.0

**“เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการ
ในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับ
เป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐ
พัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ”**

- ระบบการประเมินการพัฒนาและยกระดับระบบราชการไทย 4.0 เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ
- ส่งผลกระทบที่ผลักดันการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



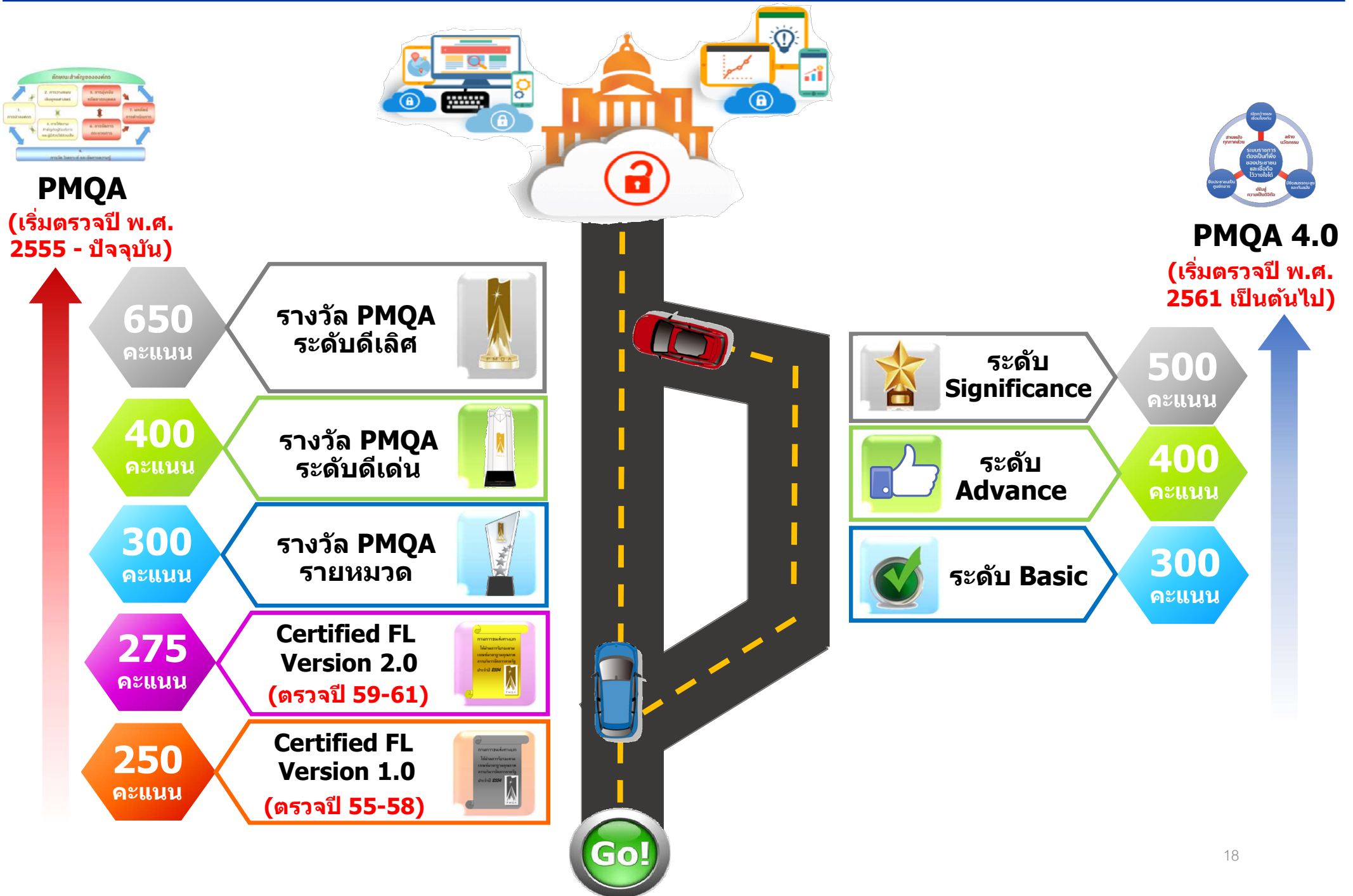
- การใช้กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการของ PMQA มาใช้ในการประเมิน
- การเปลี่ยนแปลงจาก Gov 3.0 ไปสู่ Gov 4.0
- คุณลักษณะขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21
- การปรับเปลี่ยนที่เกิดจาก Digitalized government และกลไกอื่น ๆ





- ส่วนราชการที่มีการวางแผนยุทธศาสตร์
และมีการกำหนดตัววัดที่เชื่อมโยงกับ
ยุทธศาสตร์ประเทศ
- ส่วนราชการที่ผ่านการรับรองในระดับ
certified FL ver.1
- ส่วนราชการที่มีการปรับองค์การเข้าสู่
digitalization

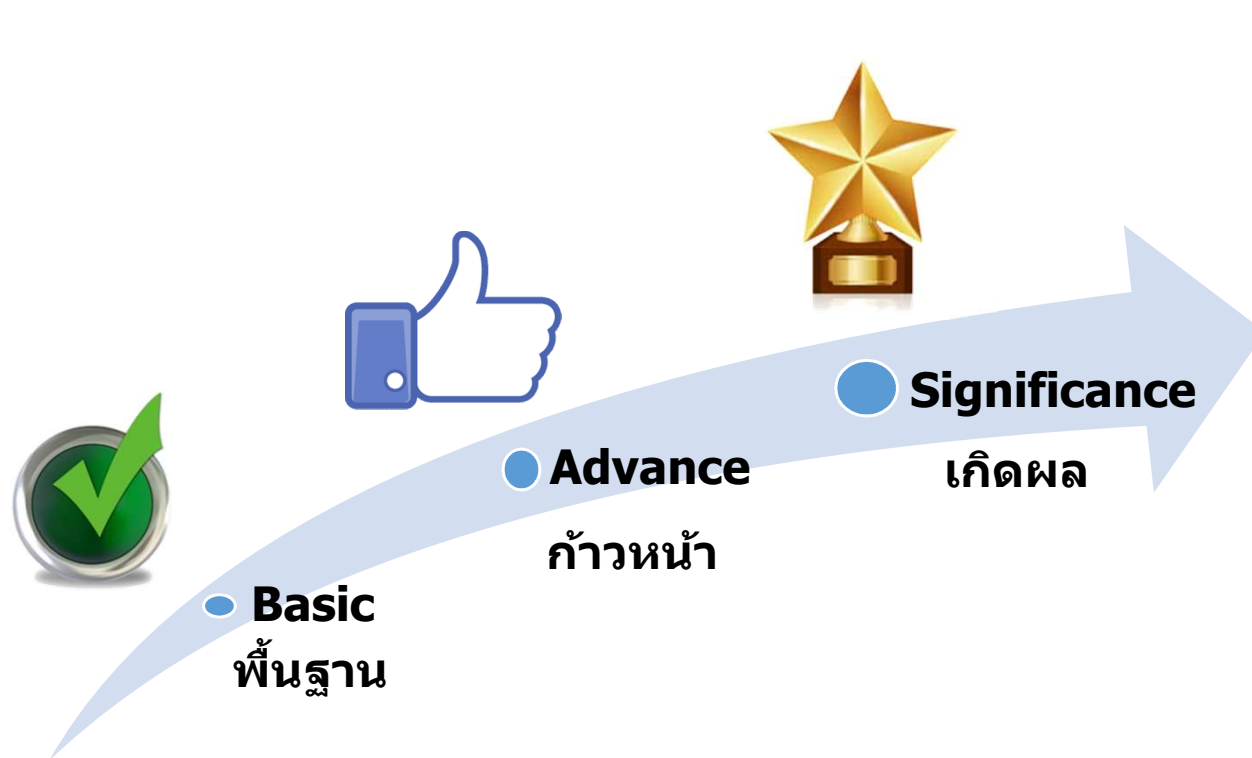
ความเชื่อมโยงระหว่าง PMQA และ PMQA 4.0





ระดับการพัฒนา 3 ระดับ

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



Goal : ระบบราชการ 4.0

มิตี (Overall Concept)	Basic (Reactive)	Advance (Proactive)	Significance (Effective & innovative)
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End to end process	Integrated and connectedness
Customer	Service quality and customer satisfaction	Proactive services CRM	Personalized services Government lab
Process	Standardization	Data-driven improvement	Integrated process improvement Operational excellence
People	Rule-base Responsive Top-down	Integrity Professional Tran-disciplinary	Problem solvers Initiative Entrepreneurship
Leadership	Effective leadership	Actively engaged Pay attention to details	21st century leadership
Results	Organization	Sector/Area	National/Impact

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
ของกระบวนการและการ
บริการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ที่มีผลกระทบสูงที่สามารถ
แก้ปัญหาที่ซับซ้อน

1.4 ดำเนินถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



ติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้กลไกการสื่อสาร
และเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาอย่างทันกาล

ติดตามผลดำเนินการและ
ผลกระทบระยะสั้นและระยะ
ยาวที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร การใช้ทรัพยากร การใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การคาดการณ์ การแก้ปัญหา และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง





ปรับแผนตอบสนองได้ทันเวลา เชิงรุก มีประสิทธิผล

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อให้บริการและการเข้าถึง		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

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ 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

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

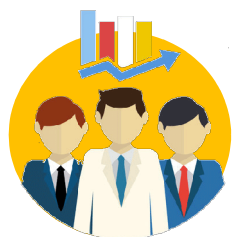


สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม และสร้างสรรสู่การสร้างนวัตกรรม

ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ท่วมเท มีผลการดำเนินงานที่ดี

มีประสิทธิภาพสูง สร้างความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร



พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานและด้านดิจิทัล

เพิ่มพูน สัมผัสทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ

พัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจ พร้อมรับปัญหาที่ซับซ้อน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ



Basic (A&D)

ออกแบบกระบวนการที่
เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้ง
ภายในและงานที่ข้ามส่วน
ราชการเพื่อให้เกิด
ประสิทธิผลสูงสุด

Advance (Alignment)

ติดตามควบคุมกระบวนการ
โดยใช้ตัววัดและ
เทคโนโลยีดิจิทัล

Significance (Integration)

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน
การจัดการกระบวนการและ
การบูรณาการที่มุ่งสู่ความ
เป็นเลิศ

6.2 การสร้างนวัตกรรมใน การปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ



บริหารจัดการและปรับปรุง
อย่างเป็นระบบ ทั้ง
กระบวนการหลักและ
กระบวนการสนับสนุน

สร้างนวัตกรรมการปรับปรุง
กระบวนการหลัก สนับสนุน
การบริการ และการสื่อสาร

นวัตกรรมของกระบวนการ
ระดับองค์การจนเกิดความ
เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่
ประชาชนและภาคธุรกิจ

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและ ความสามารถในการ แข่งขัน



วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนใน
ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ
หลักและสนับสนุน

กำหนดนโยบายการลด
ต้นทุน ใช้เทคโนโลยี
และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ใช้ข้อมูลเทียบเคียง
เพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน
เพิ่มขีดความสามารถ
ในการแข่งขัน

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบต่อ ยุทธศาสตร์ประเทศ



ติดตามควบคุม
ประสิทธิผลกระบวนการหลัก
และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์

การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด
ผลกระทบจากความเสี
งการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือ
กับเหตุการณ์

บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ
ทั้งภายในและภายนอก เพื่อ
ตอบสนองยุทธศาสตร์และ
ส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม
สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

การบรรลุผลตามตัวชี้วัด

Basic
(Level & Early trend)
ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการ

Advance
(Focus Improvement)
มีตัววัดบางส่วนที่มีแนวโน้มการปรับปรุงดีขึ้น

Significance
(Integration)
ปรับปรุงจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีในตัววัดย่อยหลายตัว

7.1 ด้านพันธกิจ



- ตัววัดตามภารกิจหลัก
- นโยบายและแผนรัฐบาล
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน



- 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 สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ



- นวัตกรรมการปรับปรุง
- กระบวนการที่ได้รับรางวัล
- การลดต้นทุน



สานพลังทุกส่วน

- ปรับความคิดจากการให้ความร่วมมือไปสู่การทำงานร่วมกัน ระดมความคิดและนำทรัพยากรทุกชนิดมาแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ร่วมกัน
- ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น (coordination, cooperation, collaborate, leading to solution for complex problem)



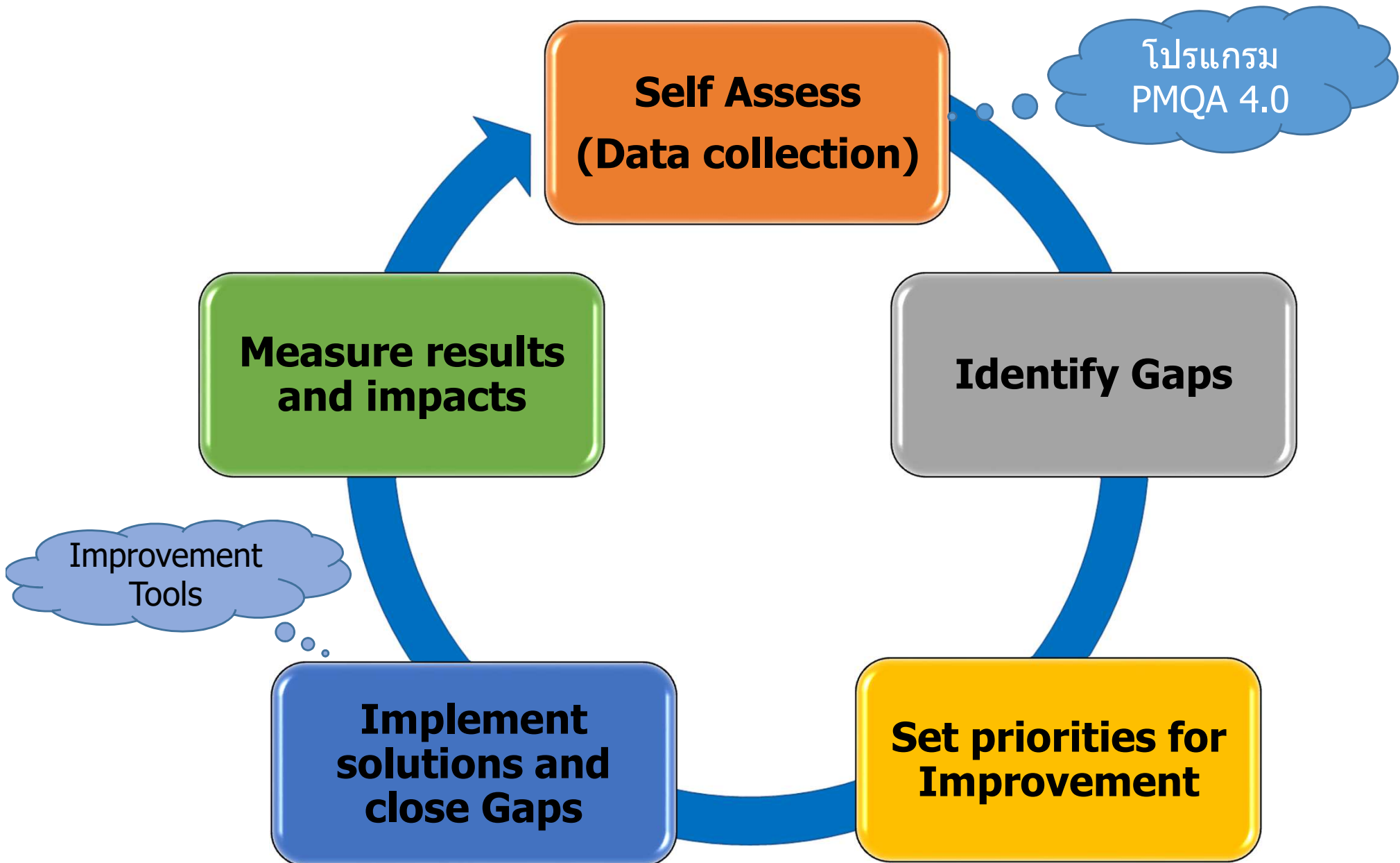
สร้างนวัตกรรม

- คิดค้นวิธีการ/รูปแบบใหม่ ๆ ในการทำงาน/ให้บริการ ประชาชน และนำเสนอ นโยบายสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ
- เช่น new solution, big impact, government lab, design thinking, empathize, ideas and prototype



ปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล


- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างประสิทธิภาพและแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- เริ่มตั้งแต่การรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล การเข้าถึง การบริการ การสื่อสาร และการลดต้นทุน เช่น cloud, smart phone, realtime, big data, 24 hr. service and efficiency
- สร้างนวัตกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล



การส่งเสริมการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0

ม.ค.

ได้คะแนน ≥ 350 คะแนน



self assessment

ได้คะแนน < 350 คะแนน

มี.ค.

หน่วยงานภาครัฐยื่นคำขอ
ตรวจรับรองในพื้นที่

เม.ย.



ตรวจรับรองในพื้นที่

ไม่ผ่าน



กิจกรรมส่งเสริมความรู้
"เทคนิคการพัฒนาองค์กร
สู่ระบบราชการ 4.0"


พ.ค.

พ.ค.

ผ่าน ≥ 400 คะแนน

ผ่าน 300-399 คะแนน

ก.ย.



- รางวัล PMQA ระดับดีเด่น
- ประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ Advance/Significance



- Certified FL V.2
- ประกาศเกียรติคุณรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ระดับ Basic



self assessment
รอบปีถัดไป

ม.ค.

ตัวอย่างโปรแกรมหมวด 2

หัวข้อ	PMQA	หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
		ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
2.1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้าง นวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง และ มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ ความต้องการของประชาชนและบรรลุปันธกิจส่วนราชการ แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ 	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
		Advance (Alignment)	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่ก้ำกึ่งจะเกิดในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำเอาระบบดิจิทัลมาใช้)	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
		Significance (Integration)	แผนยุทธศาสตร์ที่สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสทางเชิงยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้น และระยะยาว	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
		คะแนน หัวข้อ 2.1				

1. อ่านเนื้อหาในแต่ละหมวดให้เข้าใจ รวบรวมข้อมูล และเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง
2. ประเมินตนเองเรียงลำดับ จาก พื้นฐาน -> ก้าวหน้า -> พัฒนาจนเกิดผล
3. อธิบายสิ่งที่ดำเนินการอย่างสั้น ๆ แสดงให้เห็นความเป็นระบบ และแนวทางที่ชัดเจน มีการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจนได้ผล
4. หากข้อใดมีการดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ ให้เช็คในช่อง“ผ่าน” โปรแกรมจะเปลี่ยนเป็นสีเขียวโดยอัตโนมัติ
5. หากไม่มีการดำเนินการในข้อใด ให้เช็คในช่อง“ไม่ผ่าน” โปรแกรมจะเปลี่ยนเป็นสีแดงโดยอัตโนมัติ
6. เมื่อดำเนินการครบทุกข้อ โปรแกรมจะคำนวณคะแนนให้เองโดยอัตโนมัติ
7. เมื่อดำเนินการครบทุกหมวด โปรแกรมจะคำนวณคะแนนรวมทั้งหมด และนำเสนอในรูปแบบกราฟแท่งและผังเส้นใย

ตัวอย่างโปรแกรมหมวด 2

หัวข้อ	PMQA	หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		ผลการประเมิน		คำอธิบายผลการประเมิน
		ระดับของการดำเนินการ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
2.1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้าง นวัตกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน	Basic (A&D)	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ ความต้องการของประชาชนและบรรลุปันธกิจส่วนราชการ แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ 	<input checked="" type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
		Advance (Alignment)	แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และแผนรองรับเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำเอาระบบดิจิทัลมาใช้)	<input checked="" type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
		Significance (Integration)	แผนยุทธศาสตร์ที่สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างโอกาสทางเชิงยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งในระยะสั้น และระยะยาว	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input checked="" type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
		คะแนน หัวข้อ 2.1		4.00		

ตัวอย่างผลการประเมินทั้ง 7 หมวด ในรูปแบบกราฟแท่งและผังเส้นใย



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
Better Governance, Happier Citizens