

**การวินิจฉัยระบบด้วย PMQA 4.0**

**Public Sector Management  
Quality Award (PMQA)**

**การพัฒนาคุณภาพการบริหาร  
จัดการภาครัฐ 4.0**

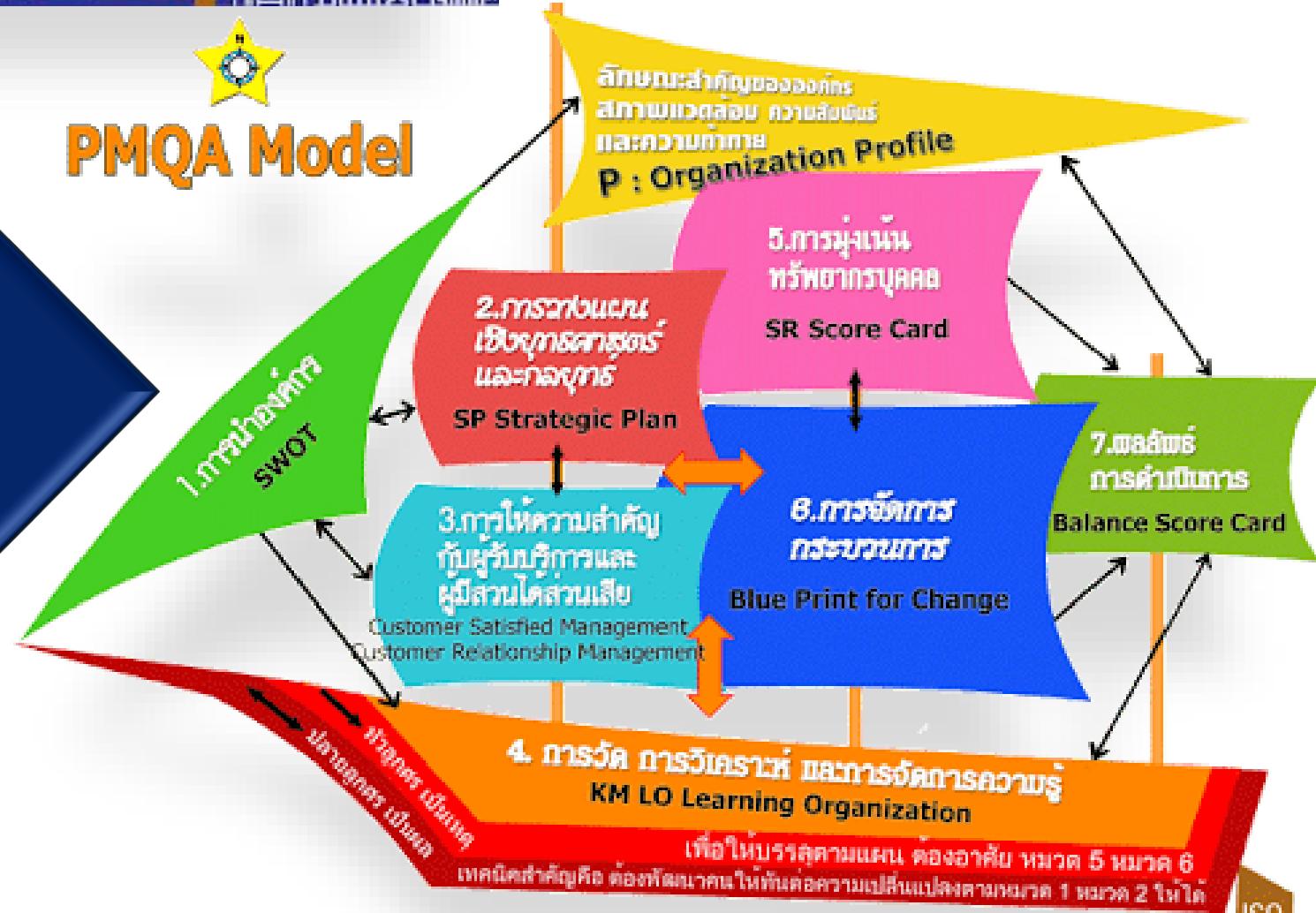


# PMQA

การพัฒนาคุณภาพ  
การบริหารจัดการภาครัฐ



## การพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)





# Digital Economy

# Digital Government

# Digital Economy

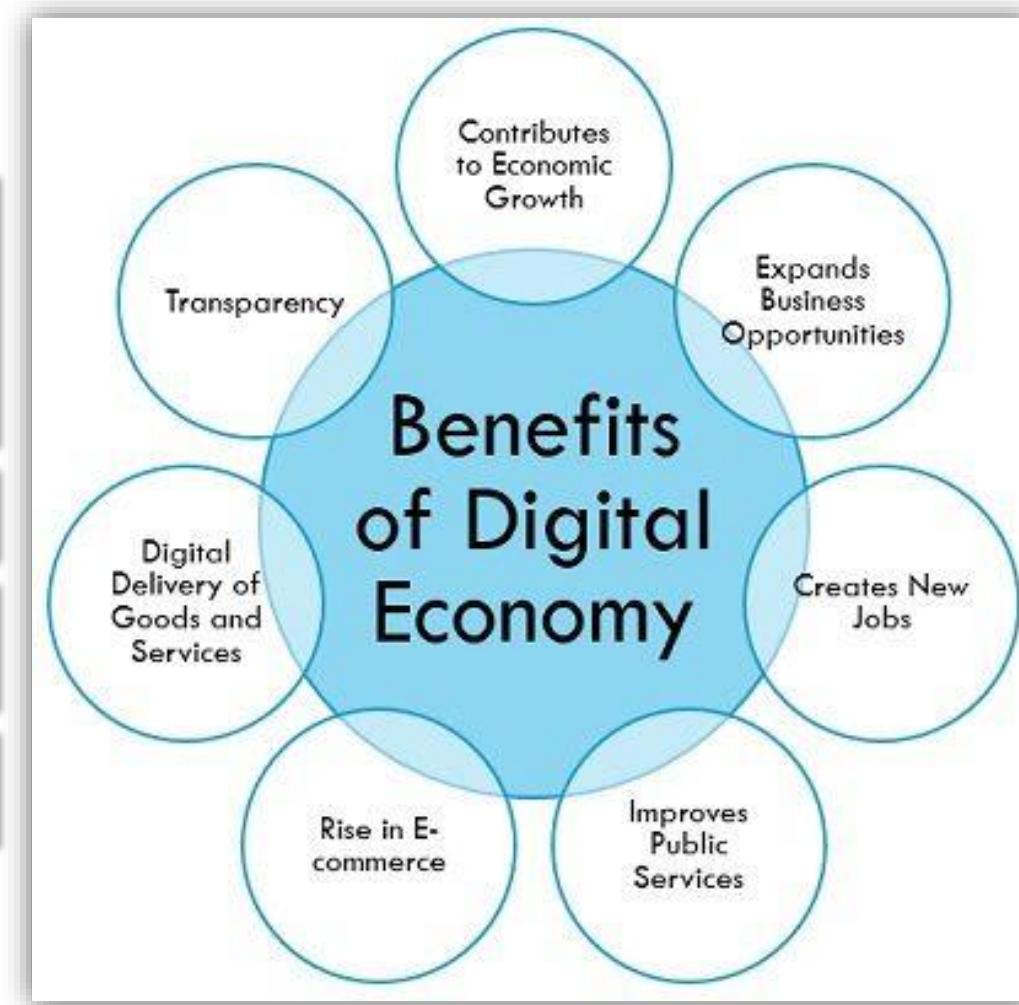
## Digital Economy หมายถึง

เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศ หรือเทคโนโลยีดิจิทัล  
เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน  
นโยบายสาธารณะ

การศึกษา การสาธารณสุข

การบริการ การบริหารราชการ  
แผ่นดิน

การค้า/ภาคธุรกิจต่างๆ



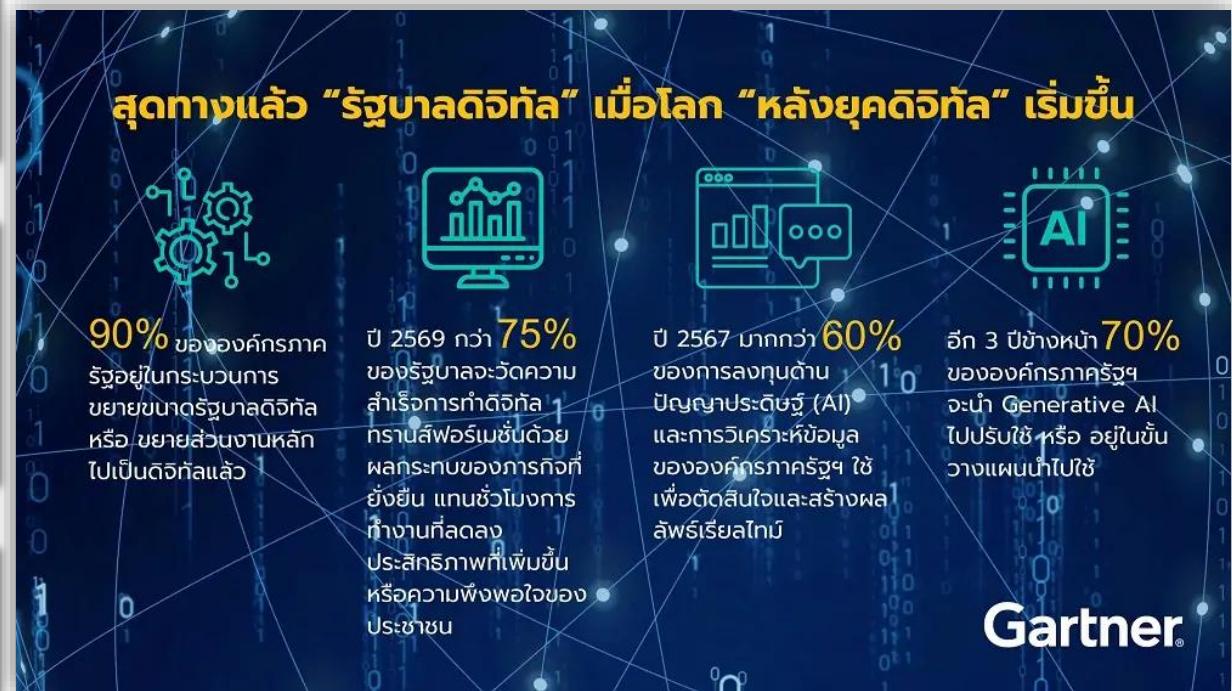
# Digital Government

**Digital Government**  
คือ การปรับเปลี่ยน  
รูปแบบการให้บริการ  
ภาครัฐ โดยผ่าน  
เทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่

**1. Reintegration การบูรณาการ การทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐมีประสิทธิภาพ**

**2. Needs-based holism การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อการให้บริการ และให้ความสำคัญต่อประชาชนผู้มารับบริการ**

**3. Digitalization การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐ แนววิธีการทำงานแบบเดิม**



# PMQA 4.0

การพัฒนาคุณภาพการ  
บริหารจัดการภาครัฐ



สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกลไกการขับเคลื่อนการนำเครื่องมือประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ไปใช้ในการยกระดับการบริหารจัดการองค์การไปสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเครื่องมือไปวิเคราะห์องค์การ ด้วยตนเองเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงองค์การ และนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ นำไปสู่ การยกระดับองค์การให้เป็นระบบราชการ 4.0 โดยอาศัยหลักการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

# ระบบราชการ 4.0

## 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

# Core Values of PMQA 4.0

ค่านิยมหลักของการพัฒนา  
คุณภาพการบริหารจัดการ  
ภาครัฐ 4.0

## Core values ของ PMQA 4.0



### สานพลังทุกส่วน

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



### สร้างนวัตกรรม

- คิดค้นวิธีการ/รูปแบบใหม่ ๆ ในการทำงาน/ให้บริการประชาชน และนำเสนอนโยบายสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ
- เช่น new solution, big impact, government lab, design thinking, empathize, ideas and prototype



### ปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

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

# หลักเกณฑ์การบริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดี

## หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติม



อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 50

แห่งพระราชบัญญัติการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ พ.ศ. 2546

“เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ  
ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใด  
นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้...”



### ข้อเสนอการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (เพิ่มเติม)



#### ประเด็นที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน

- 1.1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูลกัน
  - จัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศ
  - วิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ
  - เปิดเผยข้อมูล สารสนเทศ
  - เชื่อมโยงข้อมูลและออกแบบกระบวนการการทำงานร่วมกัน
- 1.2 การสนับสนุนการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม



#### ประเด็นที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

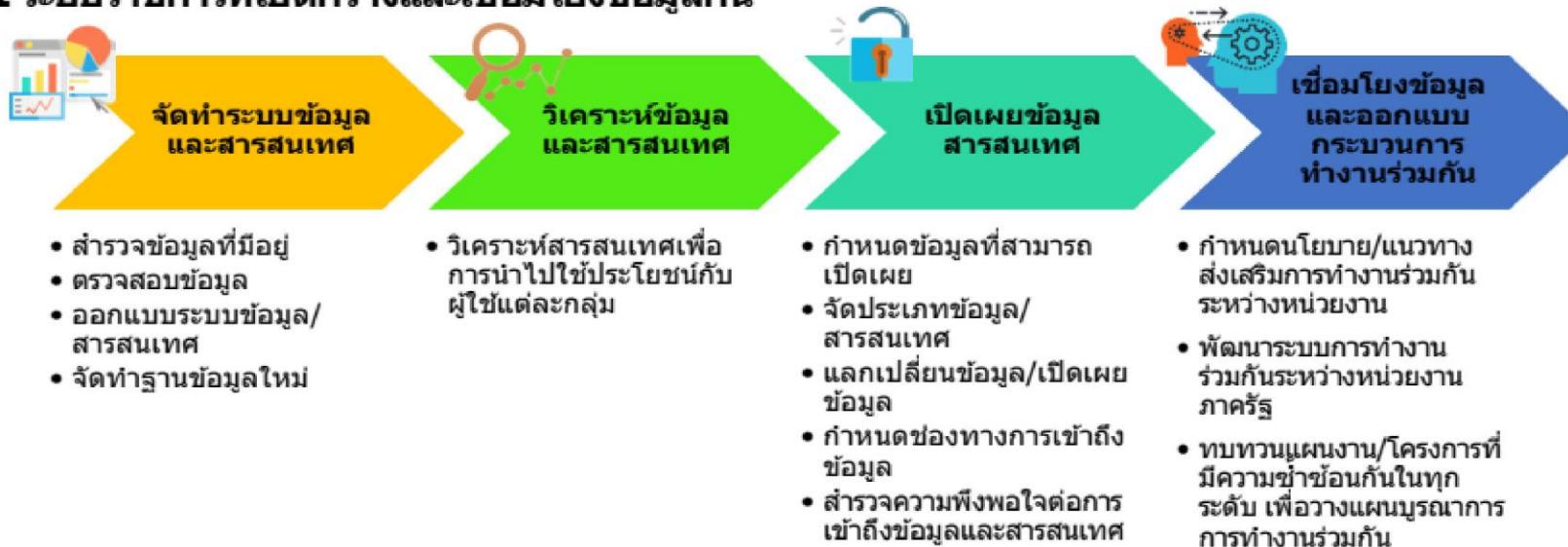
- 2.1 การคิดค้น พัฒนา ต่อยอด เพื่อสร้างนวัตกรรมภาครัฐ
- 2.2 การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้
- 2.3 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด
- 2.4 การสร้างความผูกพันของบุคลากร

# หลักเกณฑ์การบริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติม

## หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติม

### ประเด็นที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยง

#### 1.1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูลกัน



#### 1.2 การสนับสนุนการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม



- กำหนดนโยบาย/ส่งเสริมการทำงานแบบเปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่น
- วิเคราะห์ภารกิจที่สามารถเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม
- ออกแบบกระบวนการการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ
- สร้างระบบให้ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐ
- พัฒนาช่องทางให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม/ตรวจสอบการทำงาน
- ส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
- สรุปผลการดำเนินงาน รวมรวม วิเคราะห์ ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ การปฏิบัติงานร่วมกัน

## หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติม

### ประเด็นที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย



#### คิดค้น พัฒนา ต่อยอด เพื่อสร้าง นวัตกรรมภาครัฐ

- พัฒนานวัตกรรมภาครัฐโดยใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ ที่ให้ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในทุกรอบกระบวนการ ประกอบด้วย
  - สำรวจ สัมภาษณ์ เพื่อค้นหาและทำความเข้าใจปัญหา/ความต้องการ
  - ระดมความคิดเห็นจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข
  - วิเคราะห์และพัฒนาโน้มเดลตันแบบ
  - รวมรวมผลการทดสอบและนำไปปรับปรุงก่อนการขยายผล



#### นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะดิจิทัลมาใช้

- วิเคราะห์กระบวนการทำงานที่สามารถนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะดิจิทัลมาใช้
  - จัดทำแพนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะดิจิทัลมาใช้
  - นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนา
  - ออกแบบกระบวนการทำงานร่วมกัน และการส่งต่อข้อมูล โดยนำระบบดิจิทัลมาใช้
  - กำหนดแผนและดำเนินการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากร



#### ปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทางความคิด

- กำหนดค่านิยมองค์การที่บุคลากรทุกระดับให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นประชาชน มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณณะ
  - ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามค่านิยมองค์การ
  - ออกแบบหลักสูตร/จัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการพัฒนาทั้งด้านทักษะ ความรู้และพัฒนาด้านจิตใจและทัศนคติ
  - ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมหลักสูตร/กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร



#### การสร้างความผูกพันของ บุคลากร

- นโยบายสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความผูกพัน
  - สำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
  - จัดทำแนวทางสร้างความผูกพัน
  - ส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางสร้างความผูกพันและดีดตามผลอย่างต่อเนื่อง

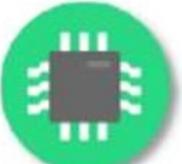
# Digital Technologies for Organization 4.0

## Quality Organization

## Digital Technologies for Organization 4.0



Bio - tech



Digital - tech



Nano - tech



Neuro - tech



Green - tech



Other



Big Data  
Technology



Internet of Things



5G Mobile Phones



3-D Printing and  
Manufacturing



Cloud Computing  
Platforms



Open Data  
Technology



Free and Open  
source



Massive Open  
Online Courses



Micro - simulation



E - Distribution



System Combining  
Radio



GIS and Remote  
Sensing Data



Data Sharing  
Technologies



Social Media  
Technologies



Mobile Application



Pre - paid System of  
Utility Use and  
Automatic Meter



Digital Monitoring  
Technologies



Digital Security  
Technology

### Opportunities and Outcomes

Development, employment, manufacturing, agriculture, health, cities, finance, absolute "decoupling", governance, participation, education, citizen science, environmental monitoring, resource efficiency, global data sharing, social networking and collaboration

# การขับเคลื่อนสู่ระบบ ราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0

# การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0

Big Data  
TechnologyDigital  
Security  
TechnologyCloud  
Computing  
PlatformsOpen Data  
TechnologyInternet of  
ThingsData Sharing  
Technologies

## Thailand 4.0



## PMQA 4.0



## ระบบราชการ 4.0

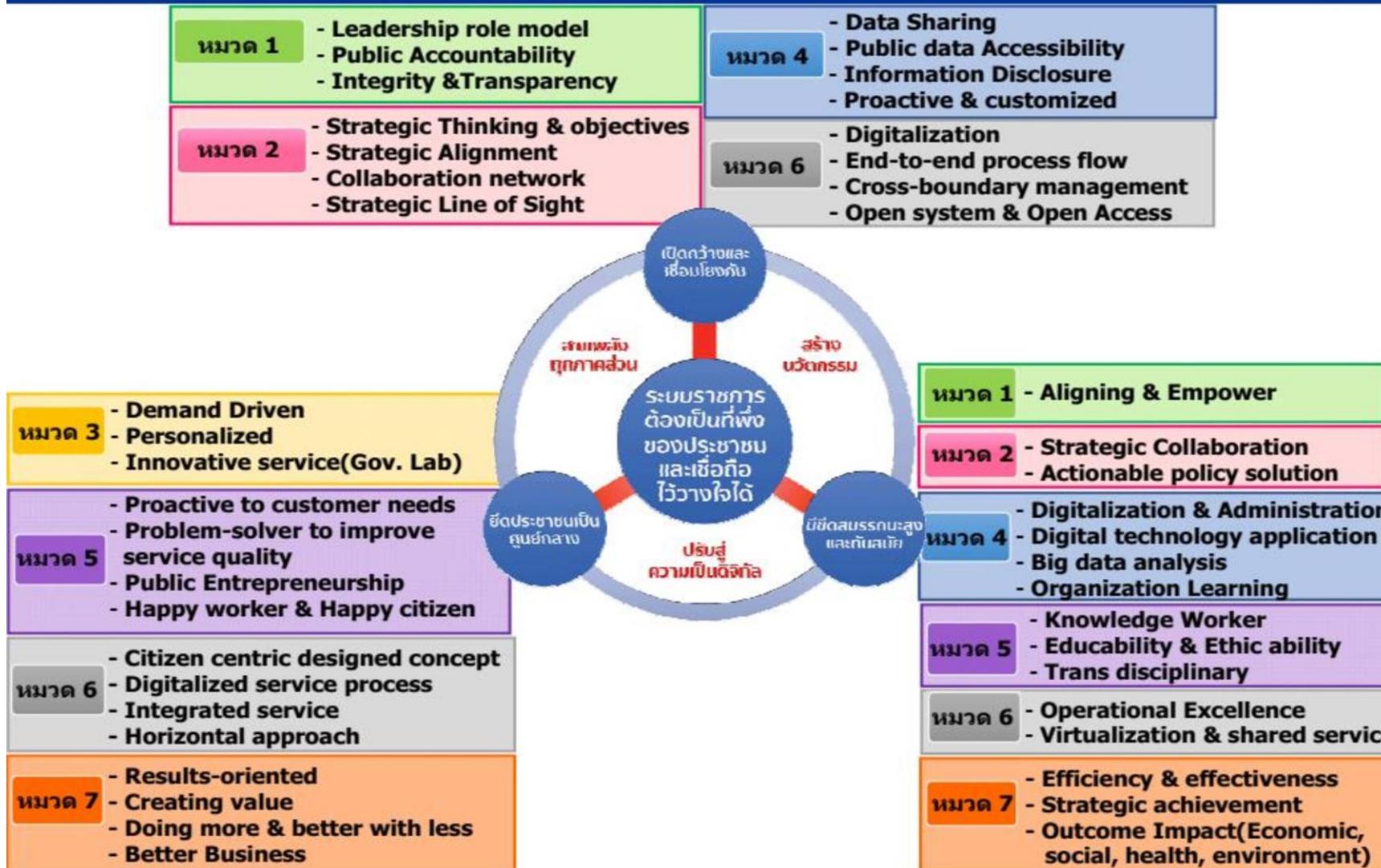
### Result ตามยุทธศาสตร์ชาติ / แผนสภาพัฒนาฯ ฉบับ 12

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

# การเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



## ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



# การเทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0



# เทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0

## เกณฑ์ PMQA 2558

- ยึดบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้งต้นในการประเมิน
- อธิบายความท้าทายขององค์การและตั้งเป้ายุทธศาสตร์
- ยึดค่านิยมของเกณฑ์และขององค์การในการปรับปรุง
- ประเมินเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ขององค์การ

## PMQA 4.0

- ยึดเป้าหมายการพัฒนาไปสู่ราชการ 4.0
- เข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการ และการพัฒนาประเทศ เพื่อตั้งเป้ายุทธศาสตร์ที่ท้าทาย
- ยึดปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ ของ Gov 4.0 เป็นตัวขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจ ตามหน้าที่ส่วนราชการ และการ เชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์และ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ