

**การวินิจฉัยระบบด้วย PMQA 4.0**

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

**การพัฒนาคุณภาพการบริหาร  
จัดการภาครัฐ 4.0**



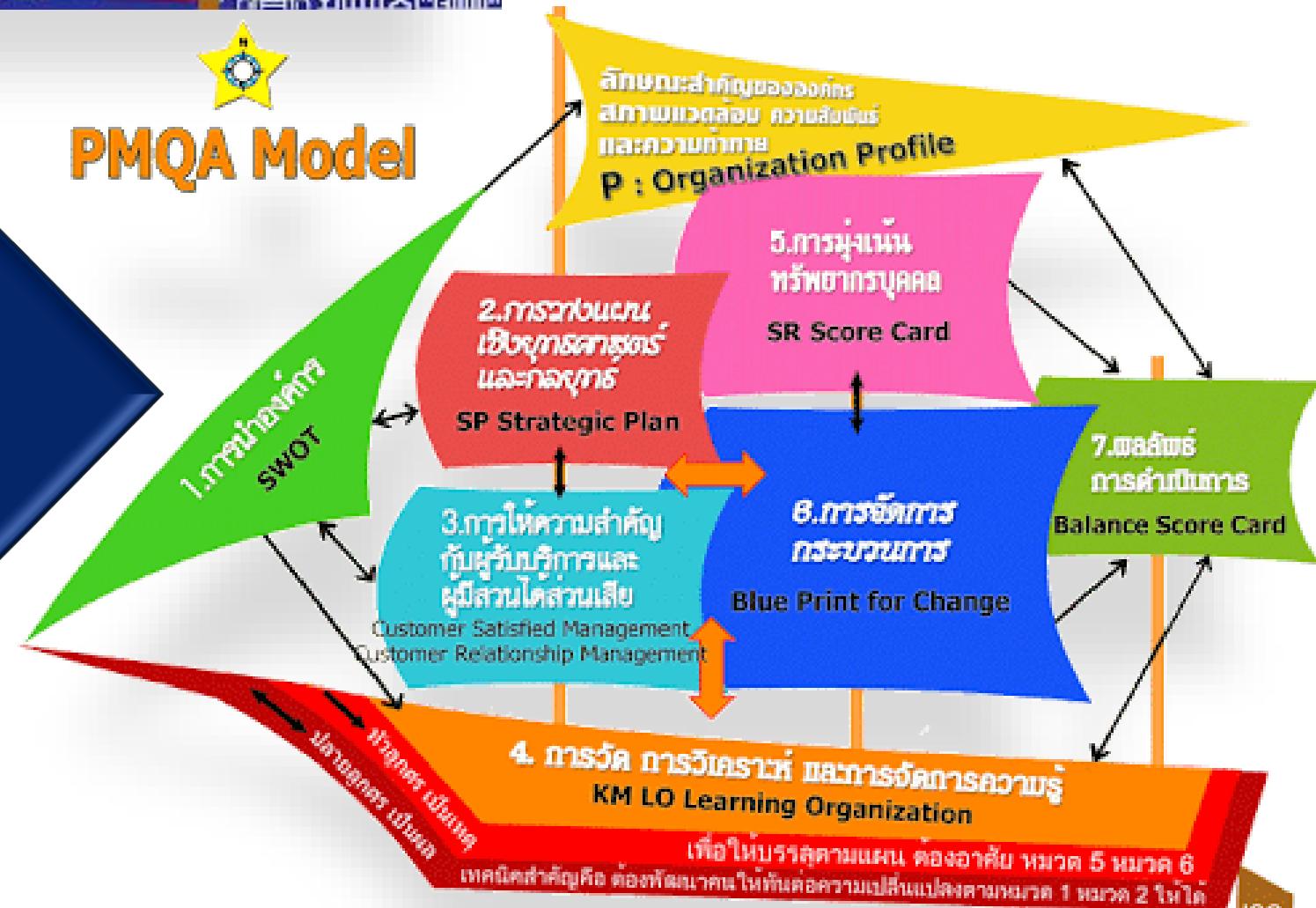
# PMQA

การพัฒนาคุณภาพ  
การบริหารจัดการภาครัฐ



## PMQA Model

### การพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)





# Digital Economy

# Digital Government

# Digital Economy

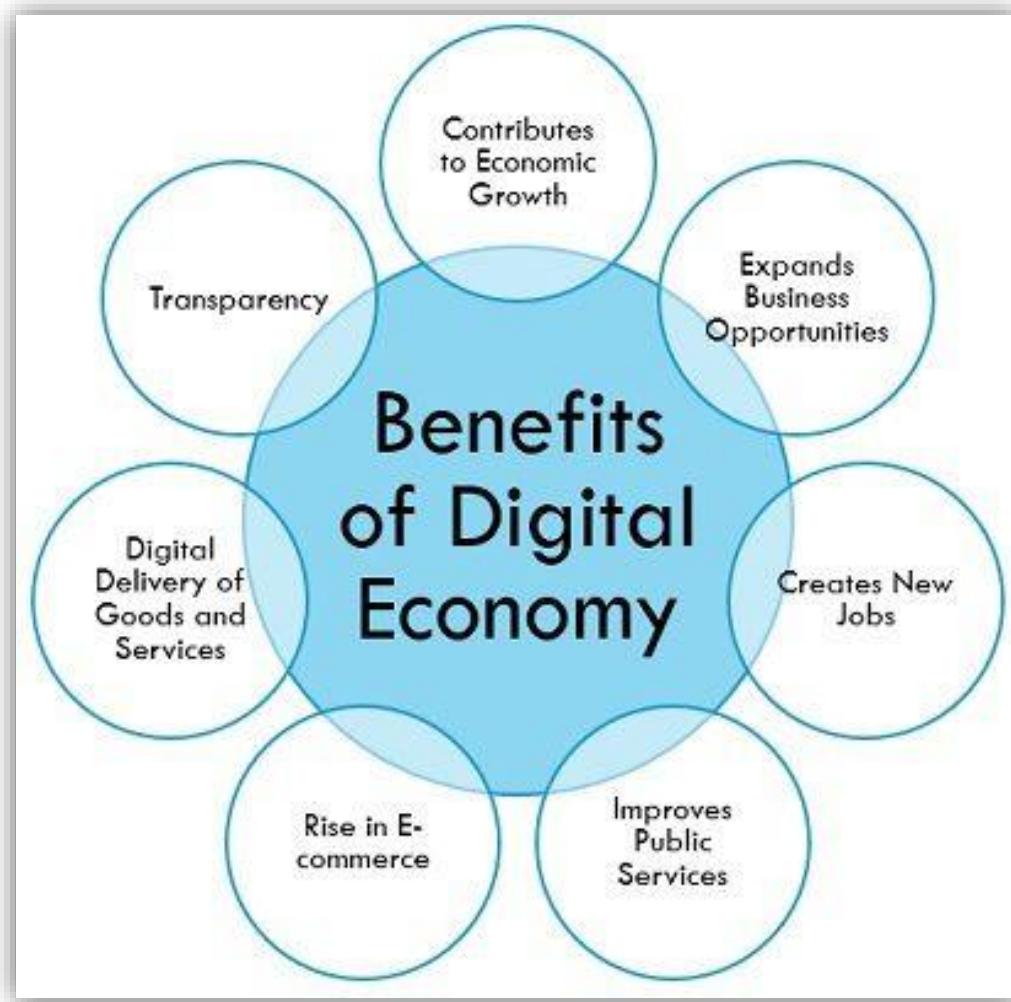
## Digital Economy หมายถึง

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



## 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 รับรวม 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
  - รวมรวมผลการทดลองและนำไปปรับปรุงก่อนการขยายผล



#### นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะดิจิทัลมาใช้

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



#### ปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทางความคิด

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



#### การสร้างความผูกพันของ บุคลากร

- นโยบายสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความผูกพัน
  - สำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
  - จัดทำแนวทางสร้างความผูกพัน
  - ส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางสร้างความผูกพันและดิดตามผลอย่างต่อเนื่อง

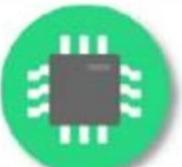
# Digital Technologies for Organization 4.0

## 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



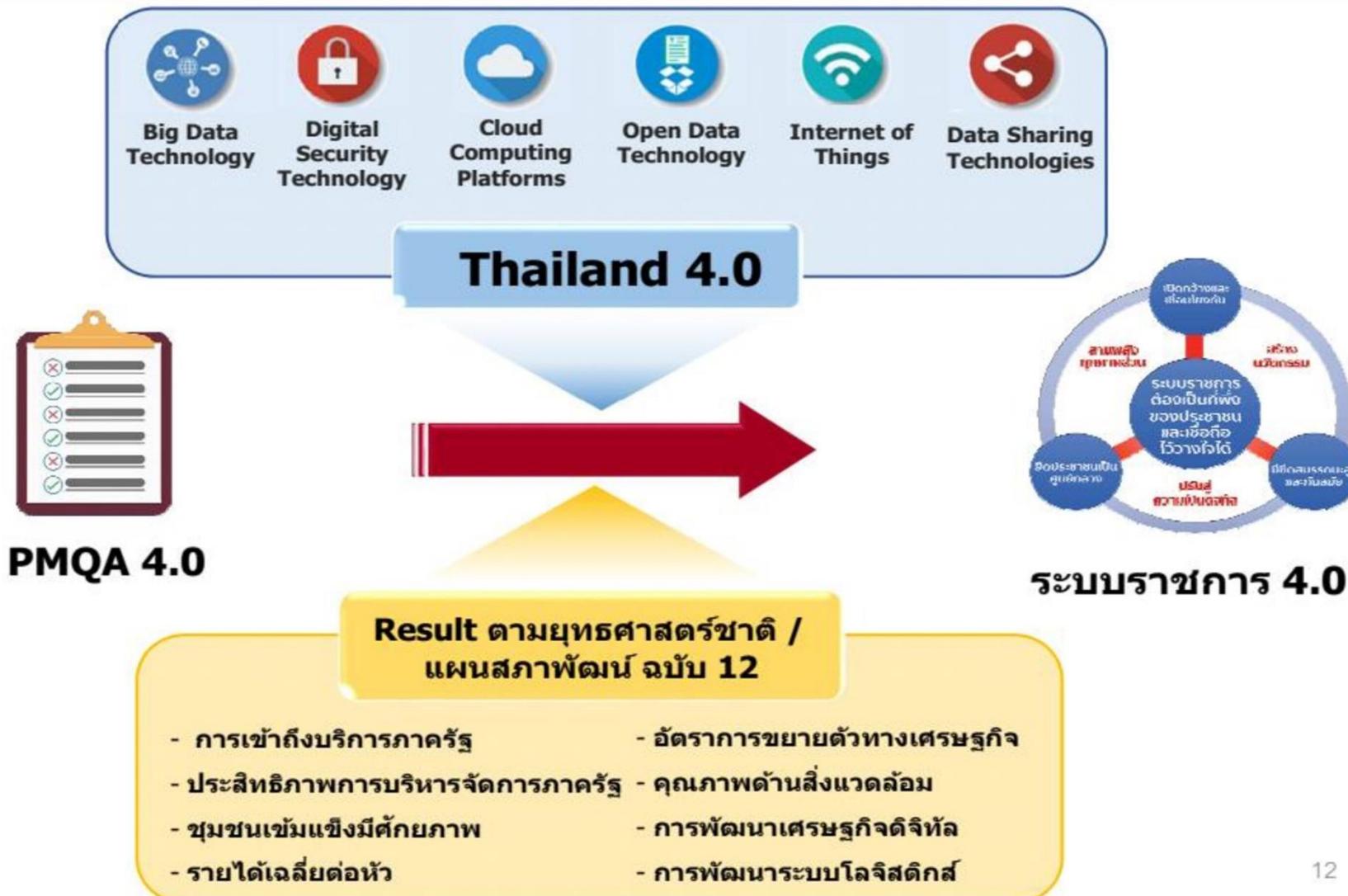
Digital Security  
Technology

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

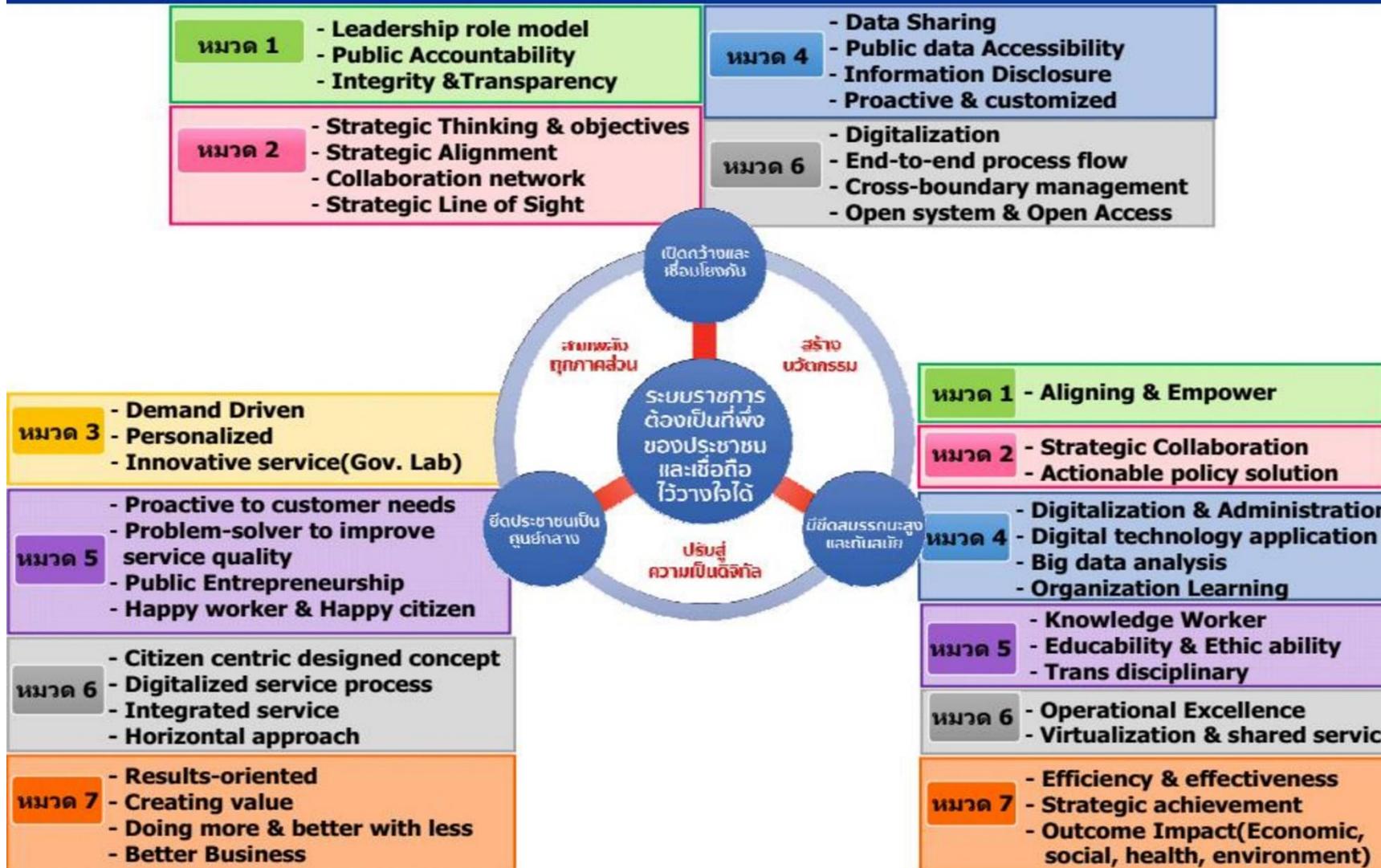
# การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ PMQA 4.0



# 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