

การวินิจฉัยระบบด้วย PMQA 4.0

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

**การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ 4.0**

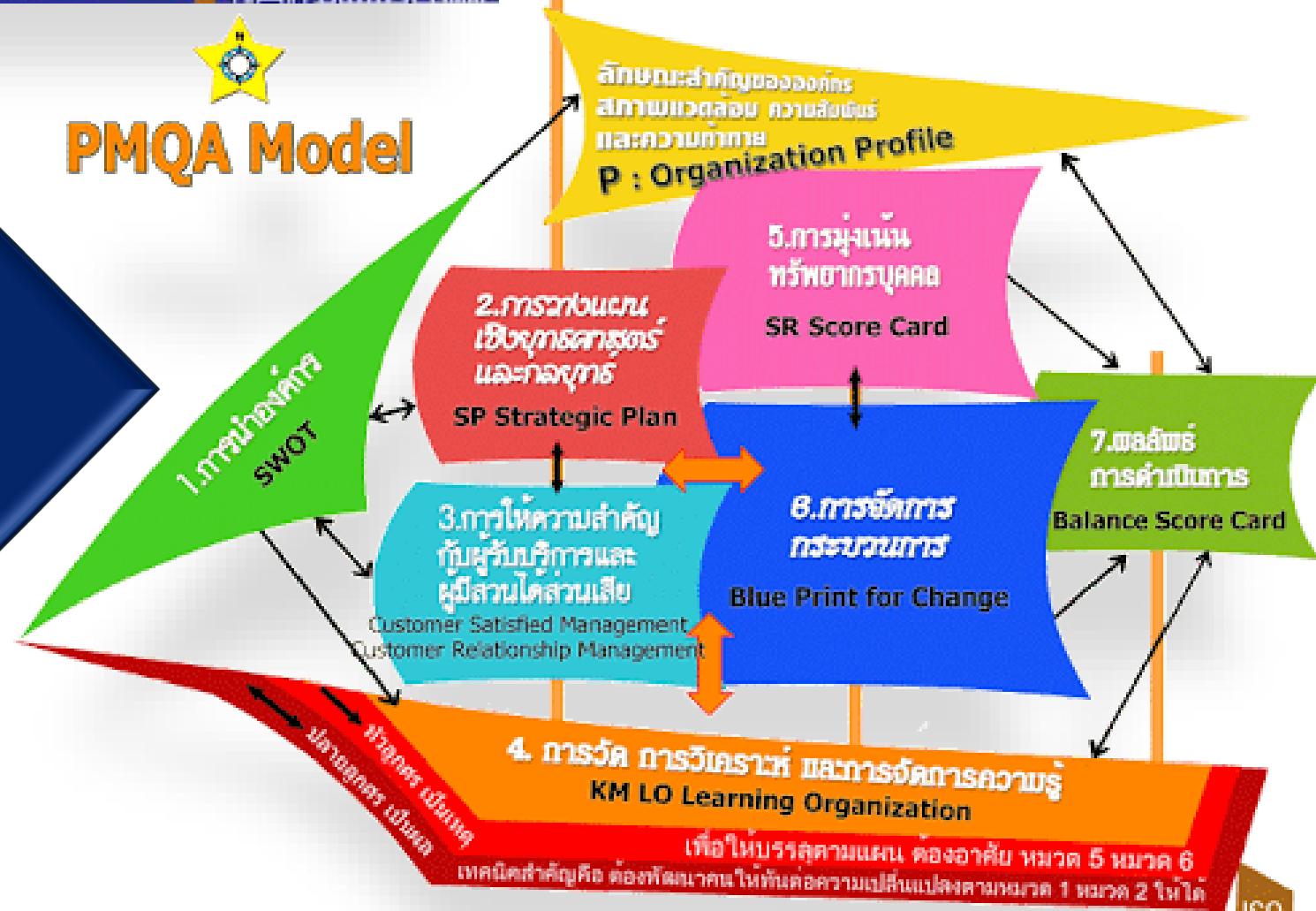


PMQA

การพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ



การพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0)





Digital Economy

Digital Government

Digital Economy

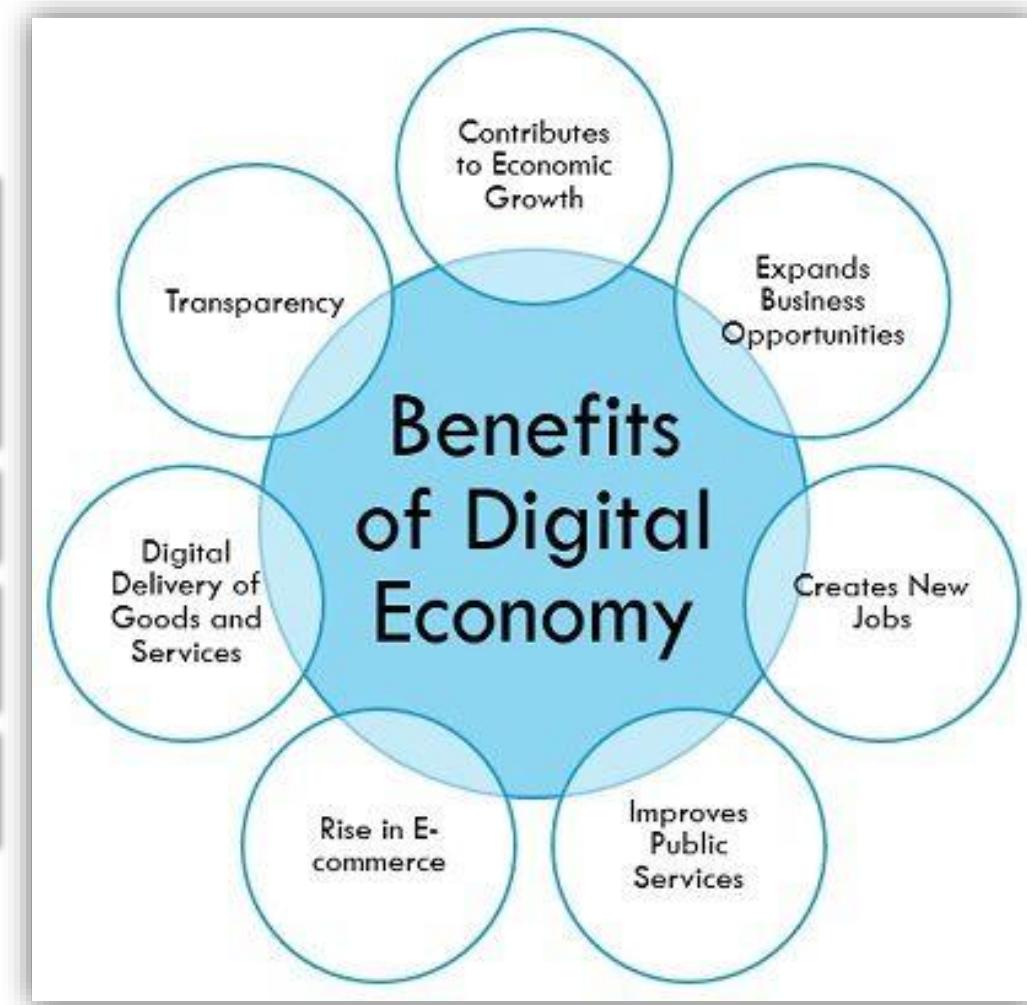
Digital Economy หมายถึง

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

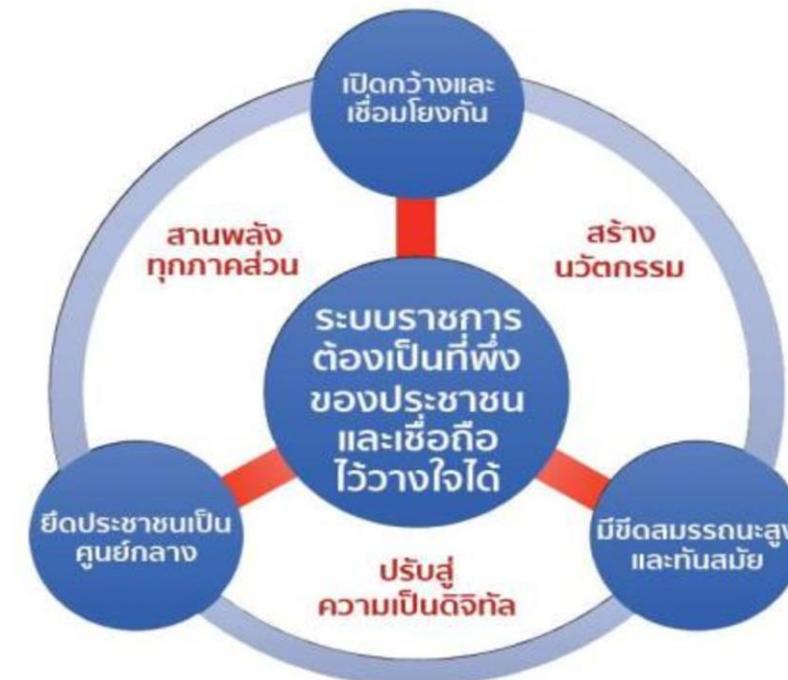
- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



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/พัฒนากระบวนการการปฏิบัติงานร่วมกัน

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 มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณูปะ
- ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามค่านิยมองค์การ
- ออกแบบหลักสูตร/จัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการพัฒนาทั้งด้านทักษะ ความรู้และพัฒนาด้านจิตใจและทัศนคติ
- ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมหลักสูตร/กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร



การสร้างความผูกพันของ บุคลากร

- นโยบายสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความผูกพัน
- สำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
- จัดทำแนวทางสร้างความผูกพัน
- ส่งเสริมการปฏิบัติตามแนวทางสร้างความผูกพันและดีดตามผลอย่างต่อเนื่อง

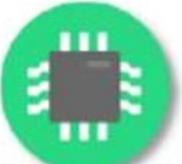
Digital Technologies for Organization 4.0

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

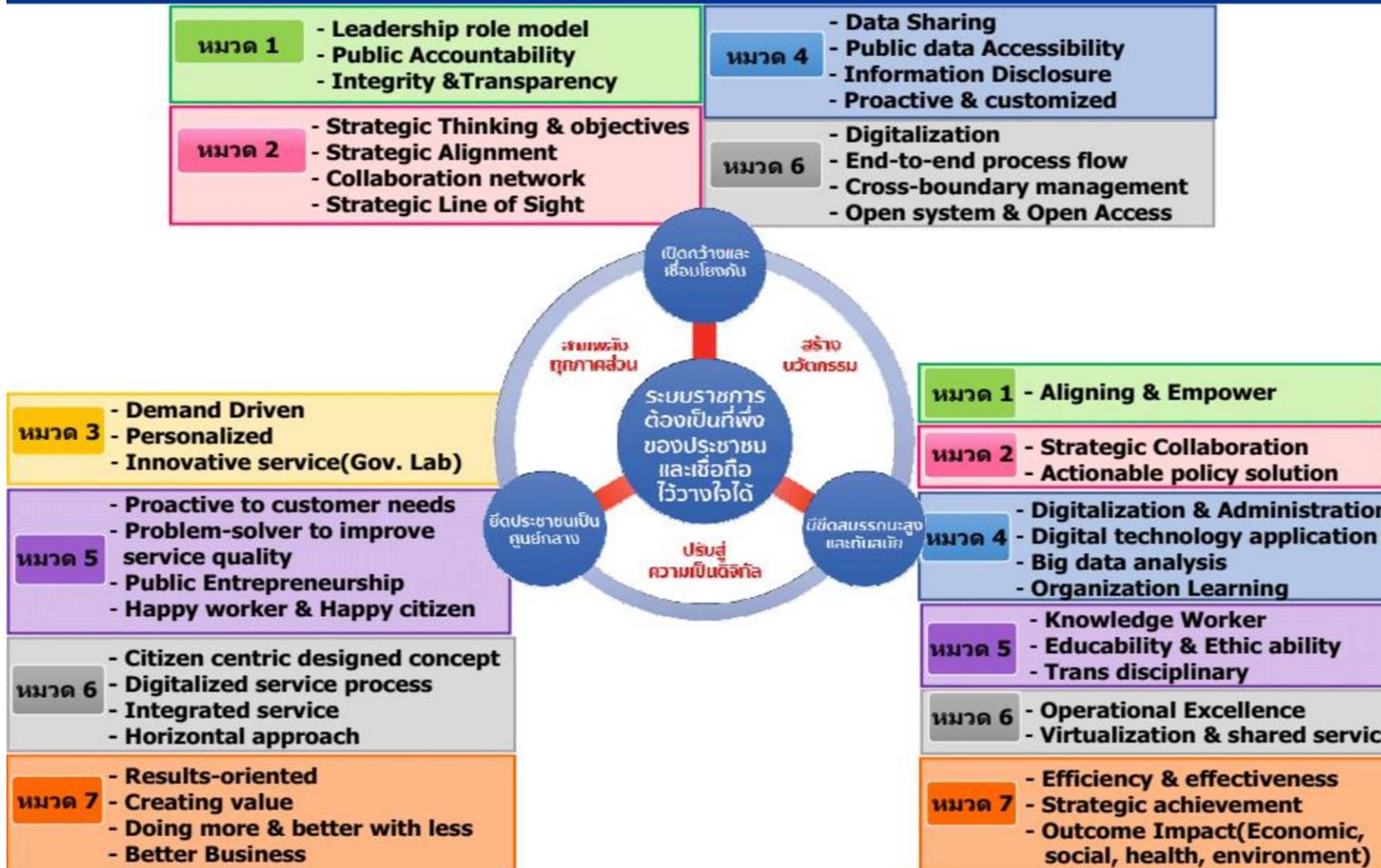
Result ตามยุทธศาสตร์ชาติ / แผนสภาพัฒนาฯ ฉบับ 12

- 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