

เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA/PMQA ๔.๐)

โดย นายอนุชา สุวรรณเครือ
นายช่างพิมพ์อาวุโส

วัตถุประสงค์

1. เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรภายในองค์การ ให้สอดคล้องกับระบบราชการ ๔.๐
2. เพื่อพัฒนาการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการหน่วยงานหรือองค์การ
3. เพื่อฝึกและเรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
4. เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และติดตามผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

๑. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

พัฒนาระบบข้าราชการไทย พ.ศ.๒๕๔๖ - พ.ศ.๒๕๕๐ กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการการทำงาน เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการเทียบเท่าสากล ให้ยึดหลักจัดการบ้านเมืองที่ดีที่ได้รับขึ้นเป็นกฎหมายปรากฏใน พรบ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ ๕ พ.ศ.๒๕๔๕ ตามมาตรา ๓/๑ และต่อมาพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติชัดเจนได้ยิ่งขึ้น

เป้าหมาย คือ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จำเป็น ประชาชนจะได้รับอำนวยความสะดวกในการบริการ และได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนสำคัญได้แก่

๑. ส่วนประชาชน ส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการแข่งขันของประเทศ

๒. ส่วนราชการ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ๑. ปรับปรุงประสิทธิภาพผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ ๒. ปรับปรุงและเกิดการเรียนรู้ ๓. บุคลากรทุกระดับการเรียนรู้และพัฒนา

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบไปด้วย ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ลักษณะขององค์การ แบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่

๑. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ เช่น พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สินทรัพย์ของส่วนราชการ กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

๒. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือส่งมอบงาน

ส่วนที่ ๒ สภาวะการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น ๓ ลักษณะ ได้แก่

๑. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน เช่น สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกและภายในประเทศ การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

๒. บริบทเชิงยุทธศาสตร์ เป็นความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบด้านพันธกิจในการดำเนินการปฏิบัติ การด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านบุคลากรของหน่วยงาน

๓. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ เป็นระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการปรับปรุงโครงการ และปรับปรุงส่วนราชการ

PMQA (PUBLIC SECTOR MANAGEMENT QUALITY AWARD) หมายถึง

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกรอบการบริหารจัดการภาครัฐที่สำนักงาน กพร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการไปใช้ประเมินองค์กรด้วยตนเอง เพื่อยกระดับคุณภาพสู่มาตรฐานสากล มุ่งให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้าน และอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง ๗ หมวดได้แก่

หมวดที่ ๑ นำองค์การ เป็นการตรวจประเมินผู้บริหารตั้งแต่ระดับอธิบดี รองอธิบดี ผู้อำนวยการ/สำนัก ของ ส่วนราชการมีการสั่งการ หรือชี้้นำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน

หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจการประเมินว่าแผนยุทธศาสตร์ การประเมินการ ปฏิบัติงาน ไปปรับเปลี่ยนด้วยสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้าแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

๑. จัดทำยุทธศาสตร์ ได้แก่

๑.๑ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ การวิเคราะห์กำหนดยุทธศาสตร์ระบบงาน และสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความคล่องตัวความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ รวมทั้งสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง

๑.๒ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง และการพิจารณาใน ส่วนสำคัญของเชิงยุทธศาสตร์ การสร้างนวัตกรรมสร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. นำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ได้แก่

๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ เกณฑ์จะถามถึงการนำแผนไปปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากร การจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากร การจัดการวัดผลการดำเนินการ และการคาดการณ์ผล การดำเนินการ

๒.๒ นำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติให้ความสำคัญ และประโยชน์จากความสำเร็จเปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวมและความสำเร็จในอนาคต

หมวดที่ ๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการให้ความสำคัญ การรับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของส่วนราชการ วิธีการค้นหาสารสนเทศ การตอบสนอง การ สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว ประกอบด้วย

๓.๑ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวิธีรับฟังความคิดเห็นและความ ต้องการรวมทั้งหาความคาดหวังกำหนดผลผลิตและบริการ

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะมีวิธีการในการสื่อสารและจัดการความสัมพันธ์ การเข้าถึงการสนับสนุนการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผลผลิตและบริการ ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการจำแนกตลอดจนการกำหนดความต้องการผลผลิตและบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒ สร้างความผูกพัน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์ความพึงพอใจ และความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และมีส่วนได้ส่วนเสียจะประกอบไปด้วยความสัมพันธ์ และการสนับสนุน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

ก. ความสัมพันธ์การสนับสนุนผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์ การสนับสนุนจัดการกับข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. ประเมินความพึงพอใจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ด้านความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค. ใช้ข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องใช้ข้อมูล สารสนเทศ และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงาน

หมวดที่ ๔ การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ ทบทวนเพื่อ ปรับปรุงผลการดำเนินการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ มีวิธีการวัด วิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศในทุกระดับ รวมทั้งข้อมูลเชิง เปรียบเทียบใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาให้ต่อเนื่อง การคาดการณ์ในอนาคตและสนับสนุนการตัดสินใจ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ก. การวัดผลการดำเนินการ การติดตามข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับผลการปฏิบัติการ และ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความคล่องตัวของการวัดผล สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ข. วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการส่วนราชการ มีการวิเคราะห์และทบทวน เพื่อผล การดำเนินการในอนาคตมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรมในอนาคต

๔.๒ การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ จะประกอบไปด้วย

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความแม่นยำถูกต้องสมบูรณ์น่าเชื่อถือ และ ใช้สามารถใช้งานง่ายขึ้น

ข. ความรู้ของส่วนราชการ การสร้างและจัดการความรู้การปฏิบัติที่ดีและการเรียนรู้ใน การปฏิบัติงาน

หมวดที่ ๕ บุคลากร ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง ด้านบุคลากรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากร ใช้อย่างเต็มที่สนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการของส่วนราชการ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

๕.๑ สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร ส่วนราชการมีในการบริหารขีดความสามารถ และอัตรากำลัง ด้านบุคลากรเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ เพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานและมีความปลอดภัยต่อการ ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร ส่วนราชการมีการประเมินขีดความสามารถ ของอัตรากำลังด้านบุคลากร ทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ กำลังคนที่ต้องมีในแต่ละระดับในการสรรหาว่าจ้างบรรจุ บุคลากรใหม่ ให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งวิธีจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรให้ทำงาน บรรลุผล การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ข. บรรยากาศทำงานของบุคลากร ส่วนราชการมีการดูแลสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งสุขภาพและสวัสดิการต่างๆของบุคลากร กำหนดนโยบายและสวัสดิการตามความต้องการที่หลากหลาย

๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร ส่วนราชการมีการพัฒนาบุคลากร หัวหน้างานและผู้บริหารให้ เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งวิธีการที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม ได้แก่

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร วิธีกำหนดองค์ประกอบเหล่านี้แตกต่างกันตาม ประเภทและส่วนงานของบุคลากร

ข. วัฒนธรรมส่วนราชการมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้างในการ ทำงานที่ให้ผลการดำเนินการและมีส่วนร่วมของบุคลากร

ค. บริหารจัดการพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนการทำงานที่ให้ผล การดำเนินการที่ดี และการพัฒนา มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยความผูกพันของบุคลากรและความสำเร็จ

หมวดที่ ๖ การปฏิบัติการ เป็นการตรวจประเมินส่วนราชการมีวิธีการออกแบบจัดการปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการทำงานปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

๖.๑ กระบวนการทำงาน ในการออกแบบจัดการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อส่งมอบ ผลผลิตการบริการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสบความสำเร็จและยั่งยืน

ก. ออกแบบผลผลิต บริการและกระบวนการ มีวิธีการอย่างไรในการวัดประสิทธิผลของ ผลผลิต การบริการและกรอบการทำงาน แนวคิดในการออกแบบเพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดผลผลิต

ข. จัดการและพัฒนากระบวนการ การนำกระบวนการไปปฏิบัติตามข้อกำหนดกระบวนการ สนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการเพื่อลดความผิดพลาด และความสูญเสียของกระบวนการ

ค. จัดการเครือข่ายอุปทาน มีวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตลอดจนกระบวนการงานตั้งแต่ต้น จนจบ รวมทั้งกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอก

ง. จัดการนวัตกรรม มีวิธีการจัดการนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงผลผลิตและการบริการ ของส่วน ราชการรวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖.๒ ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ มีวิธีการในการควบคุมต้นทุน เตรียมความพร้อมต่อความมั่นคง และความปลอดภัยของข้อมูลระบบการทำงานและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการดูแลความปลอดภัย

ก. ควบคุมต้นทุนการปฏิบัติงานในเรื่องของกรอบเวลา ผลิตรวมทั้งปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล พิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่างๆเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด ความผิดพลาด

ข. จัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบปฏิบัติการทั้งด้านความถูกต้องแม่นยำปลอดภัย

ค. เตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน มีวิธีการทำให้ภาพแวดล้อม การปฏิบัติการมีความปลอดภัย คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การป้องกันความต่อเนื่องของการปฏิบัติการและ การทำให้คืนสู่สภาพเดิม

หมวดที่ ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ จะเป็นผลการประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการประเมินผลการดำเนินการ และการปรับปรุงด้านที่สำคัญของส่วนราชการทุกด้านซึ่งได้แก่

๗.๑ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและบรรลุปันธกิจ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและ แผนปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักขอส่วนราชการ ด้านการยุทธศาสตร์นำไป ปฏิบัติ

๗.๒ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การควบคุมต้นทุน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗.๓ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ได้แก่ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร บรรยายภาพการ ทำงาน ด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน ด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแลส่วนราชการที่มีต่อสังคม ได้แก่ ด้านการนำองค์การ ด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ ด้านประเพณีปฏิบัติ ความโปร่งใสและจริยธรรมด้านสังคมและชุมชน

๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแลส่วนราชการที่มีต่อสังคม ได้แก่ ด้านการนำองค์การ ด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ ด้านประเพณีปฏิบัติ ความโปร่งใสและจริยธรรมด้านสังคมและชุมชน

๗.๕ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโต

๗.๖ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและจัดการเครือข่ายอุปทาน

สาเหตุที่ต้องพัฒนาองค์การเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐ มีอยู่ ๕ ประเด็น ได้แก่

๑. Global Trend แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกซึ่งเกิดจาก
๒. Sustainable Development Goals (SDGs) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
๓. ยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การปรับสมดุลและพัฒนาาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ
๔. รัฐธรรมนูญ ๒๕๖๐ หมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข ด้านการบริหารราชการ
๕. โมเดล Thailand ๔.๐ ระบบราชการ ๔.๐ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐

การพัฒนาผู้นำเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐

๑. การเปลี่ยนผู้อำนวยการเศรษฐกิจพลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลกจะเปลี่ยนฐานมาที่ “The United State of Asia”
๒. การเปลี่ยนแปลงประชากรและสังคม คือ อัตราการเกิดของประชาชนน้อยลงช่วงชีวิตยาวขึ้นเพิ่มขึ้นก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society)
 ๓. ความเป็นเมืองขยายอย่างรวดเร็ว การรวมตัวของผู้คนจำนวนมากจนกลายเป็นชุมชนเมืองขนาดใหญ่ วิธีชีวิตความเป็นอยู่ รูปแบบการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนไป
 ๔. ความก้าวหน้าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก ได้แก่ Blockchain VR , IOT, AR , AI ๓D printing เป็นต้น
 ๕. สภาพภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงและการขาดแคลนทรัพยากร การฟื้นฟูทรัพยากรขึ้นมาทดแทน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

๑. นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
๒. บูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน
๓. ปรับปรุงพัฒนาระบบโครงสร้าง ระบบบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคน
๔. ปรับปรุงแผนพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ จูงใจความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรม
๕. ปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐

๑. ความมั่นคง
๒. สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน
๓. พัฒนาและเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์
๔. สร้างโอกาสความเสมอภาคทางสังคม
๕. สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
๖. ปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารภาครัฐ

โมเดล Thailand ระบบราชการ ๔.๐

๑. ระบบราชการ ๑.๐ เริ่มต้นวางรากฐานโครงการและระบบการบริหารราชการในสมัยรัชกาลที่ ๕ ได้จัดตั้งกรม กระทรวง สมัยรัชกาลที่ ๗ ได้เน้นการบริหารภายใต้ระบบคุณธรรม
๒. ระบบราชการ ๒.๐ ยุคอุตสาหกรรมเบา แกนหลักในการพัฒนาประเทศ บริหารราชการภายใต้กฎหมายและหลักของเหตุผล โดยนำเครื่องมือมาใช้ในการผลิตและมีการใช้แรงงานในการผลิตสินค้า
๓. ระบบราชการ ๓.๐ ยุคอุตสาหกรรมหนักและส่งออก มีการใช้เทคโนโลยีผลิตสินค้าที่มีความซับซ้อนขึ้น เป็นยุคที่เน้นประชาธิปไตยและบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

๔. ระบบราชการ ๔.๐ เปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้ประเทศมีรายได้พึ่งพาตนเอง ยกกระดับประเทศไปสู่ประเทศพัฒนาแล้ว เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้อย่างแท้จริง มุ่งเน้นการเปิดกว้าง และเชื่อมโยงกับประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

กรอบการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐ มี ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับพื้นฐาน (Basic) ๓๐๐ - ๓๙๙ คะแนน คือการสร้างระบบโดยทุกส่วนราชการ

ระดับก้าวหน้า (Advance) ๔๐๐ - ๔๙๖ คะแนน การเชื่อมโยงเป้าหมายและบริบท

ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) การบูรณาจนเกิดผลบรรลุเป้าหมายระบบราชการ ๔.๐

การพัฒนาระบบราชการ ๔.๐ ของกรมพัฒนาที่ดิน (SMART LDD)

๑. SMART COLLABORATION ได้แก่ เครือข่ายหมอดินอาสา สถาบันการศึกษา เครือข่ายต่างประเทศ เอกชน แผนที่การใช้ที่ดินระดับตำบล และเกษตรอินทรีย์

๒. SMART CONNECTION กรมพัฒนาที่ดินเป็นกรมข้อมูล ซึ่งต้องทำข้อมูลตามภารกิจให้อยู่ในรูปแบบของข้อมูลดิจิทัล เช่น Big Data , Open Data , Government , Agri-Map

๓. SMART SERVICE ได้แก่ บัตรดินดี ระบบการบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ขอรับบริการบ่อจืด สระน้ำในไร่นา บริการแผนที่ชนิดต่างๆ ตรวจสอบดินเพื่อการเกษตร ดินออนไลน์ และ Chatbot คู่กับน้องดินดี

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน มีอยู่ ๕ ระดับได้แก่

ระดับที่ ๑ การให้ข้อมูลข่าวสาร

ระดับที่ ๒ การเข้ามาเกี่ยวข้อง

ระดับที่ ๓ การให้คำปรึกษา

ระดับที่ ๔ การให้ความร่วมมือ

ระดับที่ ๕ เสริมอำนาจประชาชน

หลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

๑. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)

๒. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

๓. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

๔. หลักความรับผิดชอบ (Accountability)

๕. หลักความโปร่งใส (Transparency)

๖. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

๗. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

๘. หลักนิติธรรม (Rule of Law)

๙. ความเสมอภาค (Equity)

๑๐. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

กรอบการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐

๑. การสร้างระบบพื้นฐาน (Basic) ๓๐๐-๓๙๙ คะแนน ดำเนินเรื่องในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ พันธกิจและหน้าที่เกิดประสิทธิผล ริเริ่มสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐

๒. การเชื่อมโยงกับเป้าหมาย และบริบท ก้าวหน้า (Advance) ๔๐๐-๔๖๙ คะแนน ดำเนินเรื่องในหมวดอย่างเป็นระบบถ่ายทอดแนวทางอย่างเป็นระบบ เกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจเชื่อมโยงความต้องการบรรลุเป้าหมายพัฒนาตามแนวทางการเป็นระบบราชการ ๔.๐

๓. การบูรณาการจนเกิดผล พัฒนาจนเกิดผล (Significance) ๔๗๐-๕๐๐ คะแนน ดำเนินเรื่องในทุกหมวดอย่างเป็นระบบถ่ายทอดแนวทางเกิดประสิทธิผลให้บรรลุเป้าหมายการป็นระบบราชการ ๔.๐ ระบบราชการ ๔.๐ ใน ๓ มิติ และปัจจัยสู่ความสำเร็จ

๑. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected)

๒. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) ต้องทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า

๓. ขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance) เช่น วิเคราะห์ความเสี่ยงยืดหยุ่น สร้างนวัตกรรม มีความคิดริเริ่ม ประยุกต์องค์ความรู้ ขีดสมรรถนะสูงต่อการปฏิบัติการหน้าที่อย่างเหมาะสม ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนมี ๕ ระดับ

ระดับที่ ๑ การให้ข้อมูลข่าวสาร (To Inform)

ระดับที่ ๒ การเข้ามาเกี่ยวข้อง (To Involve)

ระดับที่ ๓ การให้คำปรึกษา (To Consult)

ระดับที่ ๔ การให้ความร่วมมือ (To Collaborate)

ระดับที่ ๕ เสริมอำนาจประชาชน (Empower)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ ๔.๐

๑. การสานพลังภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ (Collaboration) ได้แก่

- ยกระดับการประสานงานร่วมงานไปสู่การร่วมมือกัน

- วางแผนที่จะบรรลุเป้าหมาย ใช้ทรัพยากรร่วมกัน รับความเสี่ยงและรับผิดชอบที่เกิดขึ้นร่วมกัน

- พัฒนาแก้ไข้ปัญหาของประชาชน เป็นการบริหารจัดการในรูปแบบ “ประชารัฐ”

๒. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการพัฒนาบริการภาครัฐที่เกิดจากการใช้ความรู้ ทักษะ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

ประเภทนวัตกรรมบริการ มีดังนี้

๑. นวัตกรรมบริการ เป็นการปรับปรุงคุณภาพหรือสร้างบริการใหม่ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์บริการ

๒. นวัตกรรมการส่งมอบบริการ เป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่หรือแตกต่างจากเดิม

๓. นวัตกรรมบริหารองค์การ เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่ การสร้างระบบงานใหม่

๔. นวัตกรรมทางความคิด เป็นการสร้างมุมมองใหม่ หรือแสวงหาหนทางใหม่

๕. นวัตกรรมเชิงนโยบาย เป็นการออกแบบนโยบายประยุกต์ใช้เครื่องมือให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

๖. นวัตกรรมเชิงระบบ เป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบ ให้เกิดผลในวงกว้างหรือในระดับพื้นฐาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เสริมสร้างความรู้ ทักษะในการคิดและแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างถูกต้อง

๒. นำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

๓. ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

๔. ทำให้มีความก้าวหน้าในปฏิบัติงานนำไปสู่เป้าหมายแก่องค์การและประชาชน

๕. นำความรู้ไปปรับปรุงการทำงานให้มีความก้าวหน้าและมีหลักเกณฑ์กับระบบราชการ ๔.๐