

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๖
รอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ เม.ย. ๒๕๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อ-นามสกุล.....นางสาวเบญจมาศ ชาติสุข.....ตำแหน่ง.....นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ.....
กลุ่ม/ฝ่าย.....วิชาการเพื่อการพัฒนาที่ดิน.....
หัวข้อการพัฒนา.....เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.(PMQA/PMQA ๔.๐). รุ่น ๒/๒๕๖๗.....
สถานที่.....สถานีพัฒนาที่ดินแม่ฮ่องสอน.....วันที่.....๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗.....
วิทยากร/ผู้ให้ความรู้.....นางสาววิเศษลักษณ์ พงษ์จันทร์.....ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร.....
.....นางพัชชานันท์ พันวา นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
หน่วยงานที่จัดอบรม.....กลุ่มพัฒนาบุคคล. กองการเจ้าหน้าที่.....

สรุปสาระสำคัญ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้เรียนเครื่องมือการบริหารจัดการกรมพัฒนาที่ดิน
๒. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือดังกล่าวในการบริหารจัดการหน่วยงาน ยกกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายทั้งในระดับหน่วยงานและกรม



การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA เบื้องต้น)



“ให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภาคกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกในการบริการ และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้ง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ”



รางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แก่ Malcolm Baldrige National Quality Award ถูกนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทย และสอดคล้องกับวิธีปฏิบัติราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยมีเป้าหมายที่ประโยชน์สุขของประชาชน และประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ

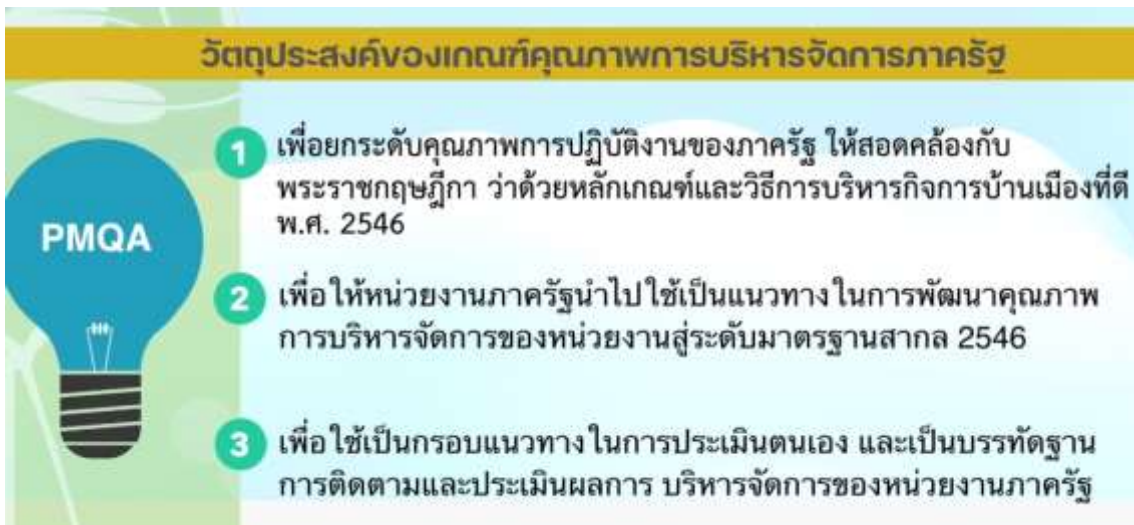


เป็นกรอบการบริหารจัดการที่องค์การสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ประเมินองค์การด้วยตนเองให้ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้ง ๗ หมวดได้แก่



โดยที่ ๖ หมวดแรกต้องดำเนินการร่วมกัน เพื่อไปวัดผลในหมวดที่ ๗

วัตถุประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

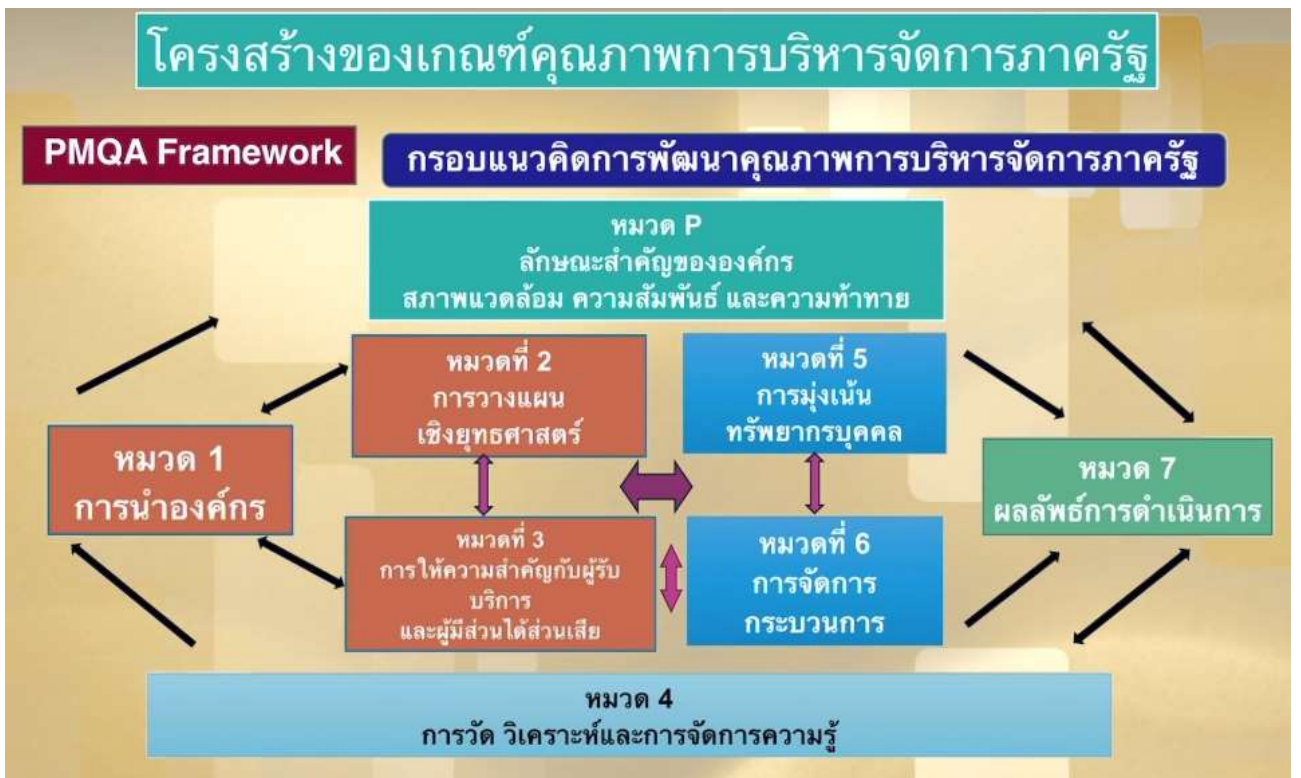


ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



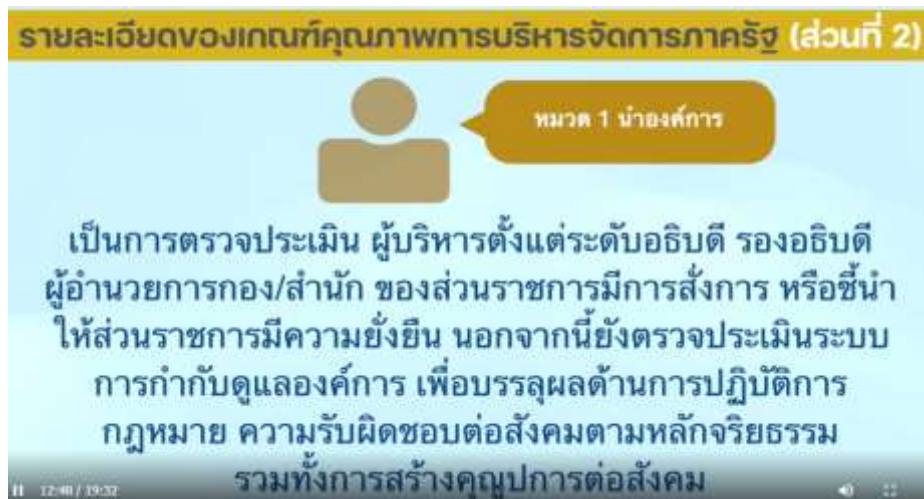
เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในช่วงแรกปี ๒๕๕๘ และปี ๒๕๖๒ พัฒนาปรับปรุงเกณฑ์ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป จุดมุ่งหมายเพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปปรับใช้ได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้การส่งมอบผลผลิตและการบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินการด้านอื่น ๆ รวมถึงเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน





หมวด ๑ นำองค์การ





หมวด ๒ วางแผนเชิงยุทธศาสตร์



๒.๑ การจัดทำยุทธศาสตร์

ให้ความสำคัญกับการทำทนาย และใช้ประโยชน์จากความสามารถเปรียบเทียบเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวมและความสำเร็จในอนาคต รวมทั้งสรุประบบงานวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่สำคัญ ประกอบไปด้วย

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์กำหนดยุทธศาสตร์ระบบงาน และสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความคล่องตัว ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ รวมทั้งสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง

ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ มีอะไรบ้าง ตอบสนองประเด็นความท้าทายได้หรือไม่ โอกาสในการสร้างนวัตกรรม ความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้เสีย

๒.๒ นายยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ก. จัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

เกณฑ์จะถามถึงการนำไปปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากร การจัดทำแผนกลยุทธ์ ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้ การจัดทำตัววัดผลการดำเนินการ และการคาดการณ์ผลการดำเนินการในแต่ละประเด็นคำถาม

ข. ปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

หากสถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแผน และนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วอย่างไร

หมวด ๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



๓.๑ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนราชการมีวิธีการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการ รวมทั้งค้นหาความคาดหวัง กำหนดผลผลิตและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างไร โดยแบ่งออกเป็น

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีวิธีการอย่างไรในการสื่อสารและจัดการความสัมพันธ์ การเข้าถึงการสนับสนุน การจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผลผลิตและบริการ

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจำแนก ตลอดจนการกำหนดความต้องการผลผลิตและบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒ สร้างความผูกพัน

ก. ความสัมพันธ์ การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนราชการมีวิธีในการสื่อสารสร้างและจัดการความสัมพันธ์ การเข้าถึงการสนับสนุน จัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

ข. ประเมินความพึงพอใจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น มีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

ค. การใช้ข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

ใช้ข้อมูลและสารสนเทศและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้น สนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงาน

หมวด ๔ วัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



๔.๑ วัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

มีวิธีการในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศในทุกระดับ รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความต่อเนื่อง การคาดการณ์ในอนาคต และสนับสนุนการตัดสินใจ

ก. วัดผลการดำเนินการ

การติดตามข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับผลการปฏิบัติการที่สำคัญและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความคล่องตัวของการวัดผล สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ข. วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในอนาคต

๔.๒ การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ น่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย

ข. ความรู้ของส่วนราชการ

การสร้างและจัดการความรู้ การปฏิบัติที่ดี รวมทั้งการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน

หมวด ๕ บุคลากร



๕.๑ สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ดำเนินการอย่างไรเพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุน และมีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน

ก. ขีดความสามารถ และอัตรากำลังด้านบุคลากร

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินขีดความสามารถ และอัตรากำลังด้านบุคลากร รวมทั้งทักษะสมรรถนะ คุณวุฒิ กำลังคนที่จำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ การสรรหาว่าจ้าง บรรจุบุคลากรใหม่ให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การ รวมทั้งวิธีในการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร เพื่อให้การทำงานบรรลุผล รวมถึงการจัดการ การเปลี่ยนแปลง ด้านบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ข. บรรยากาศทำงานของบุคลากร

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการดูแลสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมทั้งสุขภาพ และสวัสดิภาพต่าง ๆ ของบุคลากร กำหนดนโยบายและสวัสดิการ เพื่อสนับสนุนบุคลากรตามความต้องการที่หลากหลาย

๕.๒ ความผูกพันของบุคลากร

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร ให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งวิธีการที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุง และสร้างนวัตกรรม

ก. ประเมินความผูกพันของบุคลากร

วิธีการกำหนดองค์ประกอบเหล่านี้แตกต่างกันอย่างไร ตามประเภทและส่วนงานของบุคลากร ตัววัดการประเมิน เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร และผลลัพธ์ของส่วนราชการ

ข. วัฒนธรรมส่วนราชการ

ส่วนราชการมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและความร่วมมือของบุคลากร

ค. บริหารจัดการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

การปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี สร้างความร่วมมือ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม มีระบบ มีวิธีการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยความผูกพันของบุคลากรและความสำเร็จ รวมทั้งความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การวางแผนสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร หัวหน้างาน และตำแหน่งสำคัญอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด ๖ การปฏิบัติการ



๖.๑ กระบวนการทำงาน

ในการออกแบบจัดการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อส่งมอบผลผลิตการบริการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสบความสำเร็จและยั่งยืน

ก. ออกแบบผลผลิต บริการและกระบวนการ

มีวิธีการสร้างไรในการวัดประสิทธิผลของการผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน แนวคิดในการออกแบบเพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ

ข. จัดการและพัฒนากระบวนการ

การนำกระบวนการไปปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนด กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการเพื่อลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ

ค. จัดการเครือข่ายอุปทาน

มีวิธีการอย่างไรในการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตลอดกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ รวมทั้งกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอก

ง. จัดการนวัตกรรม

มีวิธีการอย่างไรในการจัดการนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ หรือประสิทธิภาพของส่วนราชการ รวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖.๒ ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

มีวิธีการอย่างไรในการควบคุมต้นทุน เตรียมความพร้อมต่อความมั่นคงและความปลอดภัยของข้อมูล ระบบการทำงาน และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการดูแลความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน เตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้

ก. ควบคุมต้นทุน

การปฏิบัติการในเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล พิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย และความผิดพลาดของการให้บริการ

ข. จัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

มีวิธีในการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ทรัพย์สินสำคัญ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบปฏิบัติการ ทั้งด้านความถูกต้องแม่นยำ ปลอดภัยและเป็นความลับ

ค. เตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

มีวิธีอย่างไรในการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย โดยคำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ วิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว รวมทั้งการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงการป้องกันความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ



๗.๑ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและบรรรพพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

๗.๒ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การควบคุมต้นทุน

- ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๗.๓ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- ด้านบรรยากาศในการทำงาน
- ด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- ด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและกำกับดูแลส่วนราชการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การกำกับดูแลและคุณูปการที่มีต่อสังคม

- ด้านการนำองค์การ
- ด้านการกำกับดูแลองค์การ
- ด้านกฎหมายและกฎระเบียบ ข้อบังคับ
- ด้านประพฤติกฎปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม
- ด้านสังคม และชุมชน

๗.๕ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงินและการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

- ด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน
- ด้านการเติบโต

๗.๖ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และจัดการเครือข่ายอุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

- ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ
- ด้านเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- ด้านเครือข่ายอุปทาน

เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐)



การพัฒนาผู้นำเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐

๑. การเปลี่ยนแปลงชั่วคราวจากทางเศรษฐกิจ พลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลกใน ๒-๓ ทศวรรษหน้าจะเปลี่ยนฐานมาที่ “The United State of Asia”
๒. การเปลี่ยนแปลงประชากรและสังคม อัตราการเกิดน้อยลง ช่วงชีวิตยาวขึ้น ทำให้ผู้สูงอายุมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society)
๓. ความเป็นเมืองขยายตัวอย่างรวดเร็ว การรวมตัวของผู้คนจำนวนมาก จนกลายเป็นชุมชนเมืองขนาดใหญ่ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ รูปแบบการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนอย่างสิ้นเชิง
๔. ความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก ได้แก่ IOT (Internet of Thing), AR, VR, Blockchain, AI, ๓D printing, Drones, Robot เป็นต้น
๕. สภาพภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงและขาดแคลนทรัพยากร ภัยธรรมชาติ น้ำท่วม ภัยแล้ง เกิดขึ้นบ่อยครั้งและมีความรุนแรงมากขึ้น การใช้ทรัพยากรโดยไม่มี การอนุรักษ์และฟื้นฟูขึ้นมาทดแทน ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตอาหารและสภาพแวดล้อมของโลก



ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ ๖ ด้าน





Thailand 1.0

ไทยแลนด์ 1.0
คือยุคของเกษตรกรรม

ขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐาน
ของเกษตรกรรม ปศุสัตว์ ทำไร่สวน
เลี้ยงสัตว์ เพื่อนำผลผลิตไปขาย
เพื่อสร้างรายได้และการประกอบอาชีพ

6:45 / 25:25

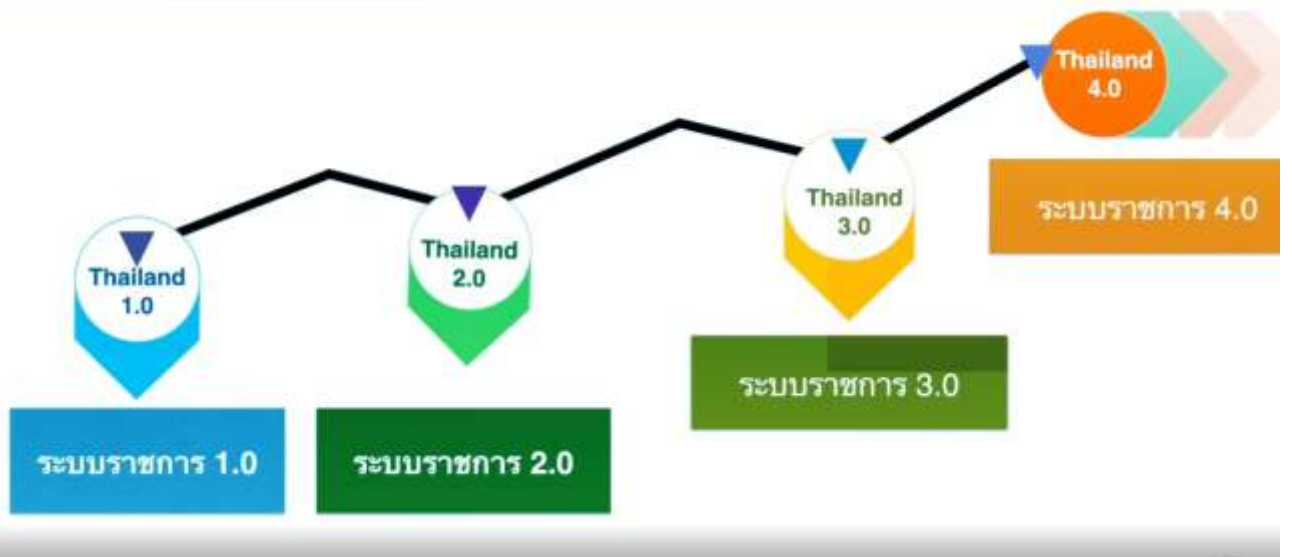
Thailand 2.0

ไทยแลนด์ 2.0
คือยุคอุตสาหกรรมเบา

นำเครื่องมือมาใช้ในการผลิต
และมีการใช้แรงงาน ผลิตสินค้า
เช่น เสื้อผ้า กระเป๋า เครื่องเขียน



การเปลี่ยนผ่านของประเทศไทย ก่อนจะมาเป็น "ประเทศไทย 4.0"





ระบบราชการ 4.0 “ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน”



“หลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน”



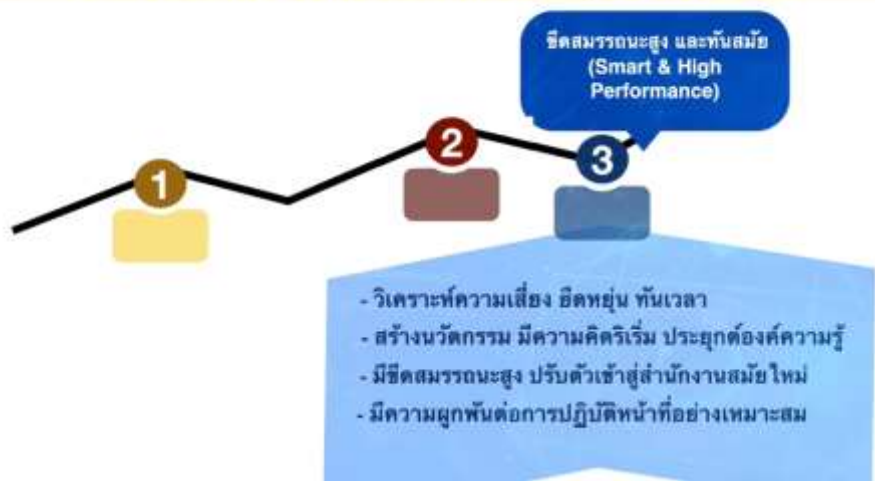
ระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ และปัจจัยสู่ความสำเร็จ



ระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ และปัจจัยสู่ความสำเร็จ



ระบบราชการ 4.0 ใน 3 มิติ และปัจจัยสู่ความสำเร็จ



ปัจจัยสู่ความสำเร็จของระบบราชการ ๔.๐



๑. การสานพลังภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ (Collaboration)

- ยกระดับการประสานงาน ร่วมงาน ไปสู่ การร่วมมือกัน
- วางแผนที่จะบรรลุเป้าหมาย ใช้ทรัพยากรร่วมกัน รับความเสี่ยงและรับผิดชอบที่เกิดขึ้นร่วมกัน
- พัฒนาแก้ไขปัญหาของประชาชน เป็นการบริหารกิจการในรูปแบบ “ประชารัฐ”

๒. การสร้างนวัตกรรม (Innovation)

การพัฒนาบริการภาครัฐที่เกิดจากการใช้ข้อมูลความรู้ ทักษะประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและให้เกิดคุณค่าต่อสาธารณะ หรือประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม สามารถพัฒนาให้เป็นนโยบายใหม่ บริการใหม่ และกระบวนการใหม่ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่

ประเภทนวัตกรรมบริการ

๑. นวัตกรรมบริการ

เป็นการปรับปรุงคุณภาพหรือสร้างบริการใหม่ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

๒. นวัตกรรมการส่งมอบบริการ

เป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่ หรือแตกต่างจากเดิม

๓. นวัตกรรมบริหารองค์การ

เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงานใหม่

๔. นวัตกรรมทางความคิด

เป็นการสร้างมุมมองใหม่ หรือการแสวงหาหนทางใหม่

๕. นวัตกรรมเชิงนโยบาย

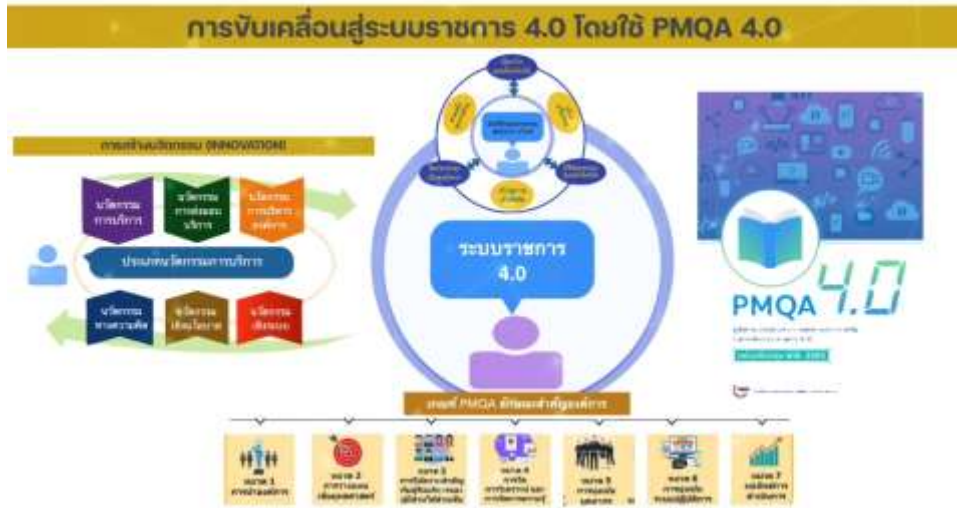
เป็นการออกแบบนโยบายประยุกต์ใช้เครื่องมือ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง

๖. นวัตกรรมเชิงระบบ

เป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบให้เกิดผลในวงกว้างหรือในระบบพื้นฐาน

๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)

- ผสานการทำงานร่วมกันของการจัดเก็บและประมวลผลแบบคลาวด์กับอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อทำงานร่วมกัน
- ติดต่อเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่
- วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยบริการตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกช่องทางทุกอุปกรณ์



หมวด 1

- Leadership role model
- Public Accountability
- Integrity & Transparency

หมวด 1 การนำองค์การ

- ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์
- มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส

หมวด 2

- Strategic Thinking & Objectives
- Strategic Alignment
- Collaboration network
- Strategic Line of Sight

หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์

- กำหนดเป้าประสงค์ที่ต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ
- นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 4

- Data Sharing
- Public data Accessibility
- Information Disclosure
- Proactive & customized

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการข้อมูล

- การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ
- เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์
- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุกและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

หมวด 6

- Digitalization
- End-to-end process flow
- Cross-boundary management
- Open system & Open Access

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

- ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- ออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ
- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า

ความเชื่อมโยงของ PMQA กับคุณลักษณะของระบบราชการ 4.0

ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หมวด 3

- Demand Driven
- Personalized
- Innovative service (Gov.Lab)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน
- การให้บริการบางเรื่องต้องคิด
ก่อนล่วงหน้า(Proactive)
ในการแก้ไขปัญหา
- สร้างนวัตกรรมการให้บริการ
แบบประชาชนมีส่วนร่วม

หมวด 5

- Proactive to customer needs
- Problem-solver to improve service quality
- Public Entrepreneurship

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
- ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน
ของบุคลากรเป็นเชิงรุก
- เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร
ในการแก้ไขปัญหาที่กำกวม
เฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องทันที่
และเกิดประสิทธิผล
- เป็นผู้ประกอบการภาครัฐ
ทำงานร่วมกับประชาชน

หมวด 6

- Citizen centric design concept
- Digitalized service process
- Integrated service
- Horizontal approach

หมวด 6 มุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ
- ออกแบบระบบการให้บริการที่ทำให้
ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก
- กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการ
ให้บริการที่บูรณาการ และมีความ
เชื่อมโยงกันของหลายๆหน่วยงาน
- นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้
เกิดประโยชน์สูงสุด

หมวด 7

- Results-oriented
- Creating value
- Doing more & better with less
- Better Business

หมวด 7 ผลลัพธ์
- มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชน
และภาคสังคมด้วยต้นทุนที่ลดลง
และคุ้มค่า

หมวด 3

- Demand Driven
- Personalized
- Innovative service (Gov.Lab)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน
- การให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า(Proactive)
ในการแก้ไขปัญหา
- สร้างนวัตกรรมการให้บริการแบบประชาชนมีส่วนร่วม

หมวด 5

- Proactive to customer needs
- Problem-solver to improve service quality
- Public Entrepreneurship

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
- ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุก
- เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหา
ที่กำกวมเกิดขึ้นเฉพาะหน้า ได้อย่างถูกต้องทันที่
และเกิดประสิทธิผล
- เป็นผู้ประกอบการภาครัฐทำงานร่วมกับประชาชน

หมวด 6

- Citizen centric design concept
- Digitalized service process
- Integrated service
- Horizontal approach

หมวด 6 มุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

- ออกแบบระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก
- กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการให้บริการที่บูรณาการ และมีความเชื่อมโยงกันของหลายๆหน่วยงาน
- นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หมวด 7

- Results-oriented
- Creating value
- Doing more & better with less
- Better Business

หมวด 7 ผลลัพธ์

- มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

11 22:38 / 25:25

หมวด 1

- Aligning & Empower

หมวด 1 การนำองค์การ

- เชื่อมโยงและสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรมปรับปรุงและบูรณาการในทุกด้าน

หมวด 2

- Strategic Collaboration
- Actionable policy solution

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่มุ่งมอง
- ปรับการทำงานนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดนวัตกรรม
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม

หมวด 4

- Digitalization & Administration
- Digital technology application
- Big data analysis - Organization Learning

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้

- ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความเหมาะสมทันสมัยใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis)

ความเชื่อมโยงของ PMQA กับคุณลักษณะของระบบราชการ 4.0

ขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

หมวด 5

- Knowledge Worker
- Educability & Ethic ability - Trans disciplinary

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- วางแผนพัฒนาบุคลากรสอดคล้องกับทิศทางงาน
- ปรับเปลี่ยนเป็นองค์การ ที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
- มีความเป็น Trans-disciplinary
- มีการรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขา
- เข้าร่วมทำงานเพื่อแก้ปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อน
- มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ใช้ข้อมูลเป็น

หมวด 6

- Operational Excellence
- Virtualization & shared service

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

- กระบวนการทำงาน ต้องคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากร
- ดำเนินถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
- มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้อุปกรณ์บริการ
- เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- มีการพัฒนา และสร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนการ

หมวด 7

- Efficiency & effectiveness
- Strategic achievement
- Outcome Impact (Economic, social, health, environment)

หมวด 7 ผลลัพธ์

- เกิดผลกระทบนำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติ และการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

มิติของการพัฒนาในแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0



มิติของการพัฒนาในแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0

มิติ	ระดับพื้นฐาน (Basic)	ระดับก้าวหน้า (Advance)	ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)
1. ความร่วมมือ (Collaboration)	ให้ความร่วมมือ (Cooperation)	วางแผนการทำงานร่วมกัน (Integration)	ร่วมกันทำงาน ไปได้คำตอบที่ดี (Collective Solution)
2. นวัตกรรม (Innovation)	กระบวนการ ภายในหน่วยงาน (Internal Process Innovation)	นวัตกรรมของผลผลิตและการบริการ (Service Innovation)	ริเริ่มนโยบายกฎหมาย และกฎระเบียบใหม่ (Policy/Outcome)
3. ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)	จัดเก็บข้อมูลและสื่อสารได้ จบวงจรเวิร์ก (Usage/ data base Collection of Data & Communication)	ให้บริการเพื่อความคาดหมายแก่ผู้รับบริการ (Citizen Experience, End to End Process)	บูรณาการทุกภาคส่วน และแบ่งปันข้อมูลกันได้ (Integrated and Connectedness)
4. ผู้รับบริการ (Customer)	ให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจ (Service Quality and Customer Satisfaction)	ให้บริการเชิงรุกและการแก้ไขข้อร้องเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ (Proactive Services, Compliant Resolution Management) (CRM)	ให้บริการตรงความต้องการ ของประชาชน คัดร่วมกันเพื่อสร้างกลไกขึ้นมาใหม่

มิติของการพัฒนาในแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0

มิติ	ระดับพื้นฐาน (Basic)	ระดับก้าวหน้า (Advance)	ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance)
5. กระบวนการ (Process)	ทำงานเป็นระบบได้มาตรฐาน จัดทำคู่มือ ในการทำงานและการบริการ ปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A	ปรับปรุงวิเคราะห์ข้อมูลทั้งภายในและภายนอก (Data-driven Improvement) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง และปรับปรุงอย่างเป็นระบบ	กระตุ้น ให้เกิดการสร้างนวัตกรรม (Benchmark) กับการทำงานองค์กรอื่น เพื่อใส่ปรับปรุงกระบวนการ ทำงานให้เป็นเลิศ
6. บุคลากร (People)	ปฏิบัติตามระเบียบ คอบของและทำงาน ตามการสั่งการจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Rule-base, Responsive, Top-down)	มีจิตสำนึก ความเชี่ยวชาญ ความคล่องตัว ความสามารถหลากหลาย (Integrity, Professional, Tran-disciplinary)	แก้ปัญหาเป็น มีความคิดริเริ่ม มีความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship)
7. ผู้นำ (Leadership)	ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ นำเป็น คิดเป็น (Effective Leadership)	ทำงานเชิงเส้น จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด (Actively Engaged, Pay Attention to Details)	ผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21 (21st Century Leadership)
8. ผลลัพธ์ (Results)	บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ขององค์กร (Organization)	บรรลุผลตามยุทธศาสตร์พื้นที่ (Sector)	บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ชาติ (National Strategy)

21st Century Skills “สร้างคนรุ่นใหม่ ผู้นำของโลกอนาคต”



กรอบการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0



พื้นฐาน (Basic)
300 – 399 คะแนน



ดำเนินเรื่อง ในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ
พันธกิจและหน้าที่เกิดประสิทธิผล
ริเริ่มสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ก้าวหน้า (Advance)
400 – 469 คะแนน



ดำเนินเรื่อง ในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ
ถ่ายทอดแนวทางอย่างเป็นระบบ
เกิดประสิทธิผลตอบสนองพันธกิจ
เชื่อมโยงความต้องการบรรลุเป้าหมาย
พัฒนาตามแนวทางการ
เป็นระบบราชการ 4.0

7:47 / 20:39

พัฒนาจนเกิดผล
(Significance)
470 – 500 คะแนน



ดำเนินเรื่อง ในทุกหมวดอย่างเป็นระบบ
ถ่ายทอดแนวทางเกิดประสิทธิผล
ตอบสนองพันธกิจเชื่อมโยง
ความต้องการบรรลุเป้าหมาย
การเป็นระบบราชการ 4.0

2 / 20:39

กรอบการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0



LDD Excellent Model



การพัฒนาาระบบราชการ 4.0 กรมพัฒนาที่ดิน (SMART LDD)



การพัฒนาระบบราชการ 4.0 กรมพัฒนาที่ดิน

