

แนวทางการก้าวสู่องค์กร 4.0 อย่างยั่งยืน ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในยุค Disruptive Technology

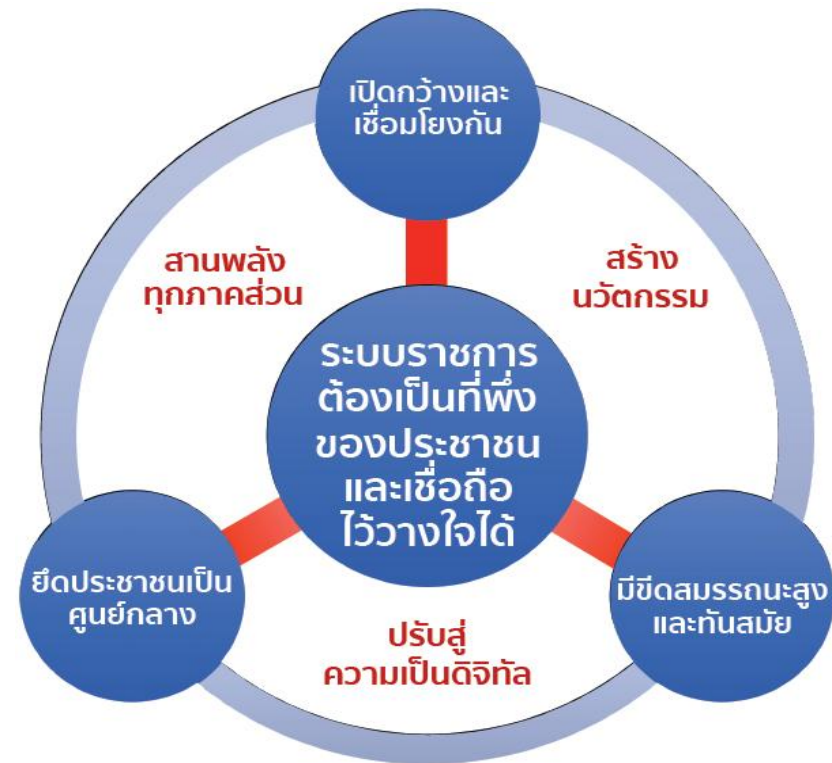
**อารีย์พันธ์ เจริญสุข
ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ
สำนักงาน ก.พ.ร.**



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0
ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่
เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ
และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง
(Credible and Trusted Government)





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

การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation

การสร้างนวัตกรรม



Digitalization

การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล

ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ สู่ ระบบราชการ 4.0



สานพลังทุกส่วน (Collaboration)

- ปรับความคิดจากการให้
ความร่วมมือไปสู่การทำงาน
ร่วมกัน ระดมความคิดและนำ
ทรัพยากรทุกชนิดมาแบ่งปัน
และใช้ประโยชน์ร่วมกัน
- ความร่วมมืออย่างเต็มที่ใน
การแก้ไขปัญหาที่มีความ
สลับซับซ้อนมากขึ้น
(coordination,
cooperation,
collaborate, leading to
solution for complex
problem)



สร้างนวัตกรรม (Innovation)

- คิดค้นวิธีการ/รูปแบบใหม่ ๆ
ในการทำงาน/ให้บริการ
ประชาชน และนำเสนอ
นโยบายสาธารณะที่สามารถ
ตอบสนองความต้องการได้
อย่างมีคุณภาพ
- เช่น new solution, big
impact, government lab,
design thinking,
empathize, ideas and
prototype



ปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)

- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้าง
ประสิทธิภาพและแก้ปัญหา
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถใน
การแข่งขันของประเทศ
- เริ่มตั้งแต่การรวบรวม จัดเก็บ
ประมวลผล การเข้าถึง
การบริการ การสื่อสาร และ
การลดต้นทุน
- เช่น cloud, smart phone,
realtime, big data, 24 hr.
service and efficiency

คุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ของระบบราชการ 4.0



1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เลือให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้



6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและในระดับปฏิบัติการ



2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า



7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้



3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว



8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



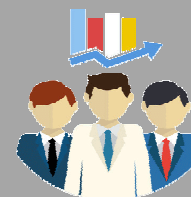
4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน



9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี



5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับบริการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย



10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุก รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0

หมวด 1

- Leadership role model
- Public Accountability
- Integrity & Transparency

หมวด 2

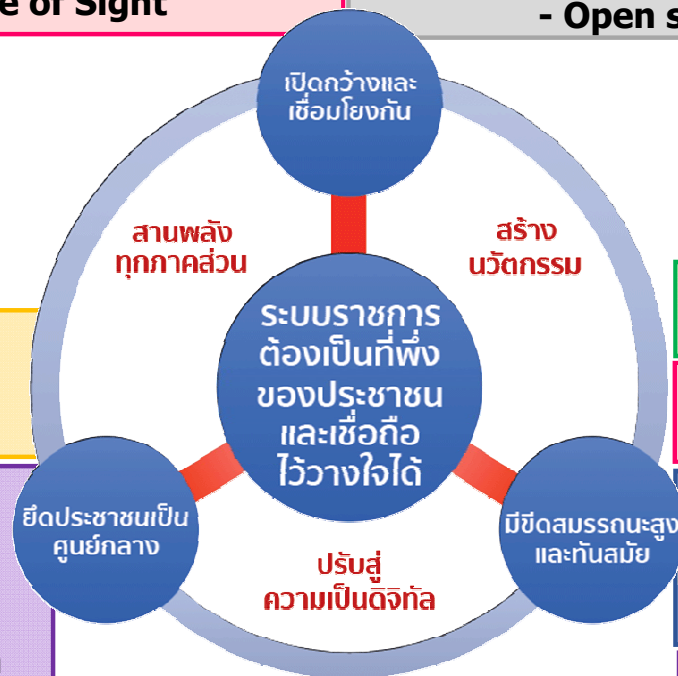
- Strategic Thinking & objectives
- Strategic Alignment
- Collaboration network
- Strategic Line of Sight

หมวด 4

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

หมวด 6

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



หมวด 3

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

หมวด 5

- Proactive to customer needs
- Problem-solver to improve service quality
- Public Entrepreneurship
- Happy worker & Happy citizen

หมวด 6

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

หมวด 7

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

หมวด 1 - Aligning & Empower

หมวด 2 - Strategic Collaboration - Actionable policy solution

หมวด 4 - Digitalization & Administration - Digital technology application - Big data analysis - Organization Learning

หมวด 5 - Knowledge Worker - Educability & Ethic ability - Trans disciplinary

หมวด 6 - Operational Excellence - Virtualization & shared service

หมวด 7 - Efficiency & effectiveness - Strategic achievement - Outcome Impact (Economic, social, health, environment)

เทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0

เกณฑ์ PMQA 2558

- ยึดบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้งต้นในการประเมิน
- อธิบายความท้าทายขององค์กรและตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์
- ยึดค่านิยมของเกณฑ์และขององค์กรในการปรับปรุง
- ประเมินเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ขององค์กร

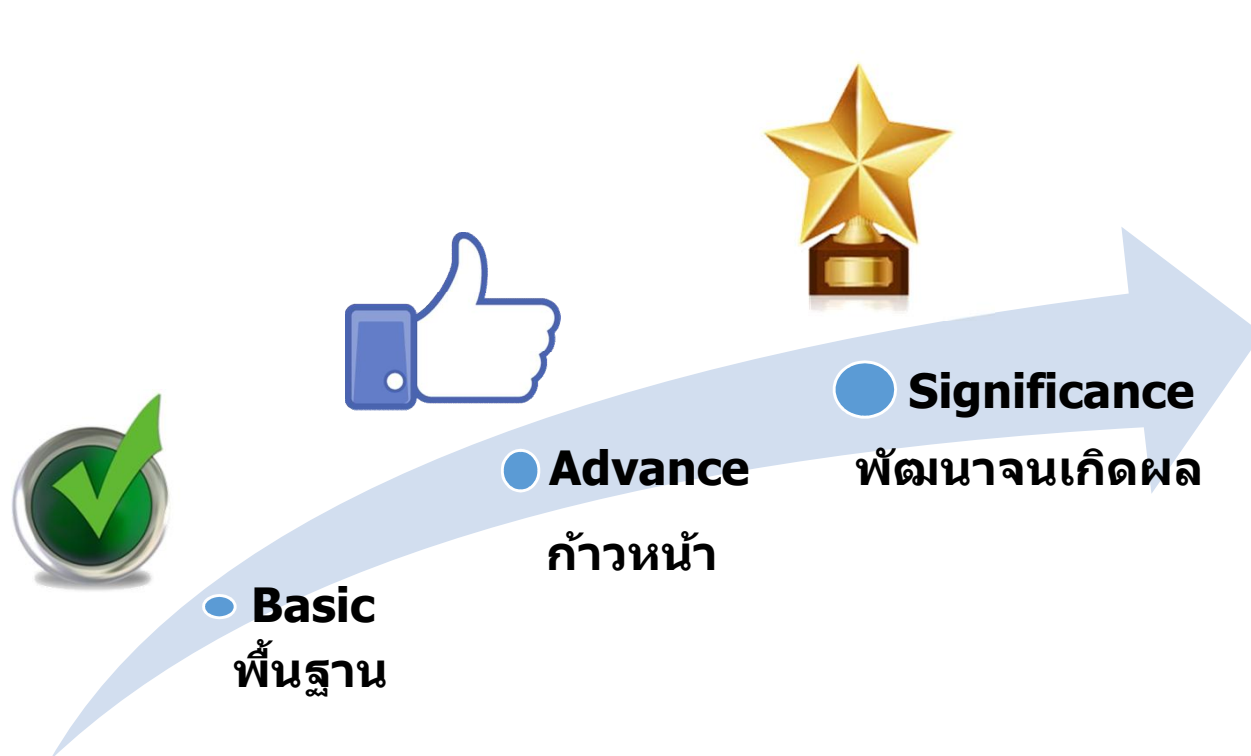
PMQA 4.0

- ยึดเป้าหมายการพัฒนาไปสู่ราชการ 4.0
- เข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการ และการพัฒนาประเทศเพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย
- ยึดปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการของ Gov 4.0 เป็นตัวขับเคลื่อน
- ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการ และการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ




ระดับการพัฒนา 3 ระดับ

1. ระดับพื้นฐาน 300 คะแนน (Basic)
2. ระดับก้าวหน้า 400 คะแนน (Advance)
3. ระดับพัฒนาจนเกิดผล 500 คะแนน (Significance)



Goal : ระบบราชการ 4.0

<div>  </div>			
<div> <div>มิติ</div> <div>(Overall Concept)</div> </div>	<div> <div>Basic</div> <div>(Reactive)</div> </div>	<div> <div>Advance</div> <div>(Proactive)</div> </div>	<div> <div>Significance</div> <div>(Effective & innovative)</div> </div>
Collaboration	Cooperation	Integration	Collective Solution
Innovation	Internal Process	Service/Output	Policy/outcome
Digitalization	Usage/ data base Collection of data & communication	Citizen experience End to end process	Integrated and connectedness
Customer	Service quality and customer satisfaction	Proactive services CRM	Personalized services Government lab
Process	Standardization	Data-driven improvement	Integrated process improvement Operational excellence
People	Rule-base Responsive Top-down	Integrity Professional Tran-disciplinary	Problem solvers Initiative Entrepreneurship
Leadership	Effective leadership	Actively engaged Pay attention to details	21 st century leadership
Results	Organization	Sector/Area	National/Impact

ความเชื่อมโยงระหว่าง PMQA และ PMQA 4.0

