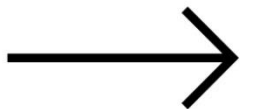


การประชุมเชิงปฏิบัติการติดตามความก้าวหน้าและทบทวนแผน การขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สู่การเป็นระบบราชการ 4.0

ระหว่างวันที่ 30 - 31 สิงหาคม 2565

ณ โรงแรม โนโวเทล มารีนา ศรีราชา แอนด์ เกาะสีช้าง
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

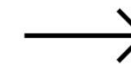


กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ไทยแลนด์ ๑.๐	ไทยแลนด์ ๒.๐	ไทยแลนด์ ๓.๐	ไทยแลนด์ ๔.๐
เน้น การเกษตรและ ส่งออกสินค้าเกษตร เป็นหลัก	เน้นอุตสาหกรรมเบา อุตสาหกรรมพื้นฐาน ของประเทศ และการ ใช้แรงงานคนเป็นหลัก	เน้นอุตสาหกรรมหนัก การส่งเสริม การส่งออก การลงทุนและ การนำเข้าเทคโนโลยี จากต่างประเทศ	เน้น นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์
ประเทศรายได้ต่ำ ขับเคลื่อนด้วย ทรัพยากร	ประเทศรายได้ปานกลาง ขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพ		ประเทศรายได้สูง ขับเคลื่อนด้วย นวัตกรรม
ระบบราชการ๑.๐	ระบบราชการ๒.๐	ระบบราชการ๓.๐	ระบบราชการ๔.๐
การปฏิรูป ระบบราชการ สมัยรัชกาลที่ ๕	แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๐๔)	การปฏิรูประบบ ราชการ (พ.ศ.๒๕๔๕)	การปฏิรูประบบ ราชการเพื่อรองรับ ไทยแลนด์ ๔.๐ (พ.ศ.๒๕๕๙ เป็นต้นไป)
Face to face -Based	Paper-Based	Electronics-Based	Innovation-driven

ที่มา : ปรับจาก ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ และสำนักงาน ก.พ.

ภาพรวมการพัฒนาองค์การ สู่การเป็นระบบราชการ 4.0

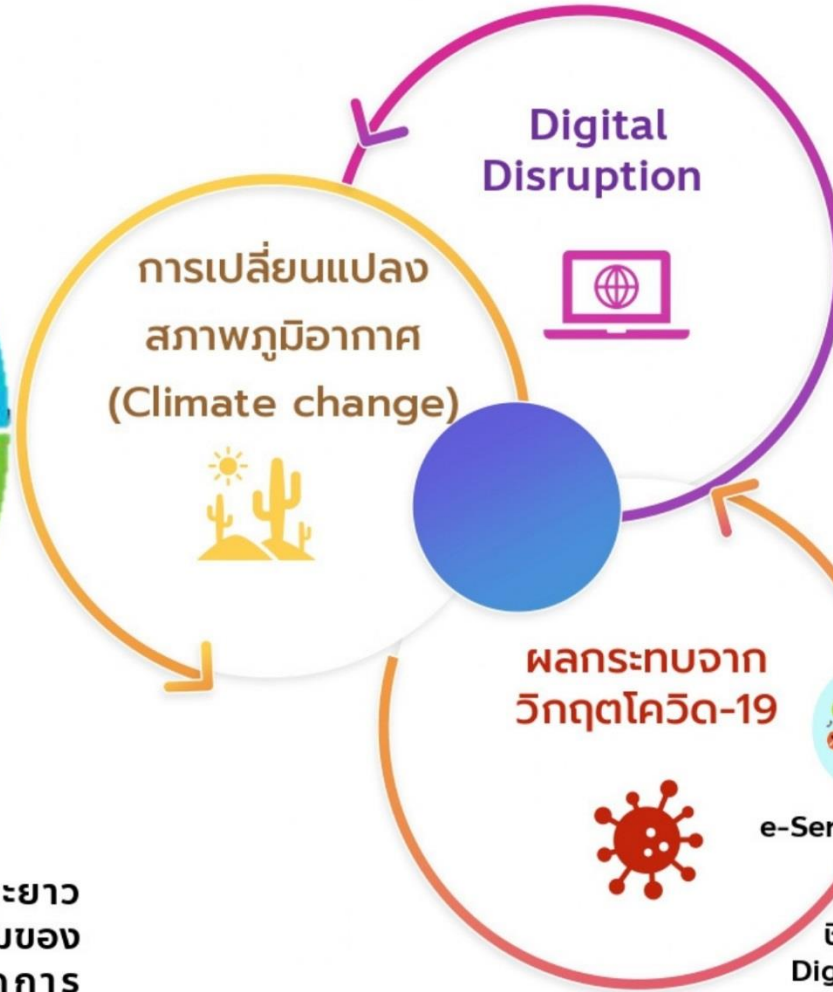


»»» ความสำคัญในพัฒนาสู่การเป็นระบบราชการ 4.0



ที่มา World Meteorological Organization (WMO)

การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศในระยะยาวเป็นผลมาจากปรากฏการณ์โลกร้อนและกิจกรรมของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิ และการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของบรรยากาศโลก



สิ่งต่าง ๆ รอบตัวเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมมากมายที่เราทำสิ่งอยู่ปัจจุบัน



»»» ภาครัฐแห่งอนาคตต้องเป็นอย่างไร?

Focus on success and Innovation

1. Innovation

- การนำนวัตกรรมมาผนวกกับแผนยุทธศาสตร์
- การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแชร์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมมาใช้

2. Resilience

- ความสามารถในการคาดการณ์ ปรับตัว เตรียมพร้อมต่อ Disruption
- พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- ความต่อเนื่องในการทำงาน BCP

3. The Digital Economy and the Fourth Industrial Revolution

- การ Digitization การใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูล
- Smart Technology การวางแผนในการนำเทคโนโลยี และ AI มาใช้

4. Cyber security

- การป้องกันความเสี่ยงการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์
- การสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี

5. Societal Responsibility & Global sustainability

- การรับผิดชอบต่อสังคม
- การสร้างการมีส่วนร่วม
- การยึดความต้องการของประชาชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

6. Diversity ,Equity & Inclusion

- ความสามารถในการรวมความหลากหลายของคนในองค์กรที่มีทักษะ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ที่แตกต่างกัน
- การสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกันนำไปสู่ความผูกพันในองค์กร

»»» ภาครัฐต้องปรับตัวอย่างไร

New way of communication

- การสื่อสารที่ตรงประเด็น
- เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย
- การใช้ช่องทางดิจิทัล
- สร้างการมีส่วนร่วม



New way of living

- พึ่งพาตัวเองได้มากขึ้น
- ปรับตัวได้รวดเร็วขึ้น
- ระมัดระวังเรื่องการใช้จ่ายมากขึ้น



New way of winning

- ภาครัฐปรับกลยุทธ์การจัดการ
- การบริหารงานภาครัฐรูปแบบใหม่
- ตอบสนองของผู้รับบริการมากขึ้น



New way of thinking

- คิดให้เร็ว จับใจ
- ทนต่อเหตุการณ์



New way of working

- มุ่งสู่ผลลัพธ์
- ลดระยะเวลาการให้บริการ
- ลดกฎระเบียบข้อบังคับที่ไม่จำเป็น



New way of expectation

- บรรลุความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการ
- การคาดการณ์อนาคต

แนวคิดระบบราชการ 4.0



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- การคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic thinking)
- การเปิดเผยข้อมูลโดยที่ประชาชนไม่ต้องร้องขอ (Public data accessibility)
- การแบ่งปันข้อมูลของส่วนราชการ (Public shared service)
- การลดต้นทุนในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Cost competitiveness)
- การออกแบบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ (End to end process driven)
- ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความโปร่งใส (Public accountability & transparency)



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- การตอบสนองความต้องการอย่างทันทั่วทั้งที่ (Responsiveness)
- การใช้ความต้องการของประชาชนเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงาน (Demand driven)
- การเข้าถึงบริการสาธารณะ (Public accessibility)
- การมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชน (Result oriented)
- การยกระดับพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น (Service improvement)
- การออกแบบงานบริการระดับบุคคล (Service personalization)
- การสร้างความพอใจให้กับภาคประชาชน (Happy citizen)

ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน (Digitalization)
- การคิดค้น/นำนวัตกรรมมาใช้ในการยกระดับการทำงาน/งานบริการ (Innovation)
- การพัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง (Workforce capability)
- กระบวนการแก้ปัญหาที่ต้องใช้องค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ (Problem solving)
- ความคล่องตัวในการทำงาน (Agility)

ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



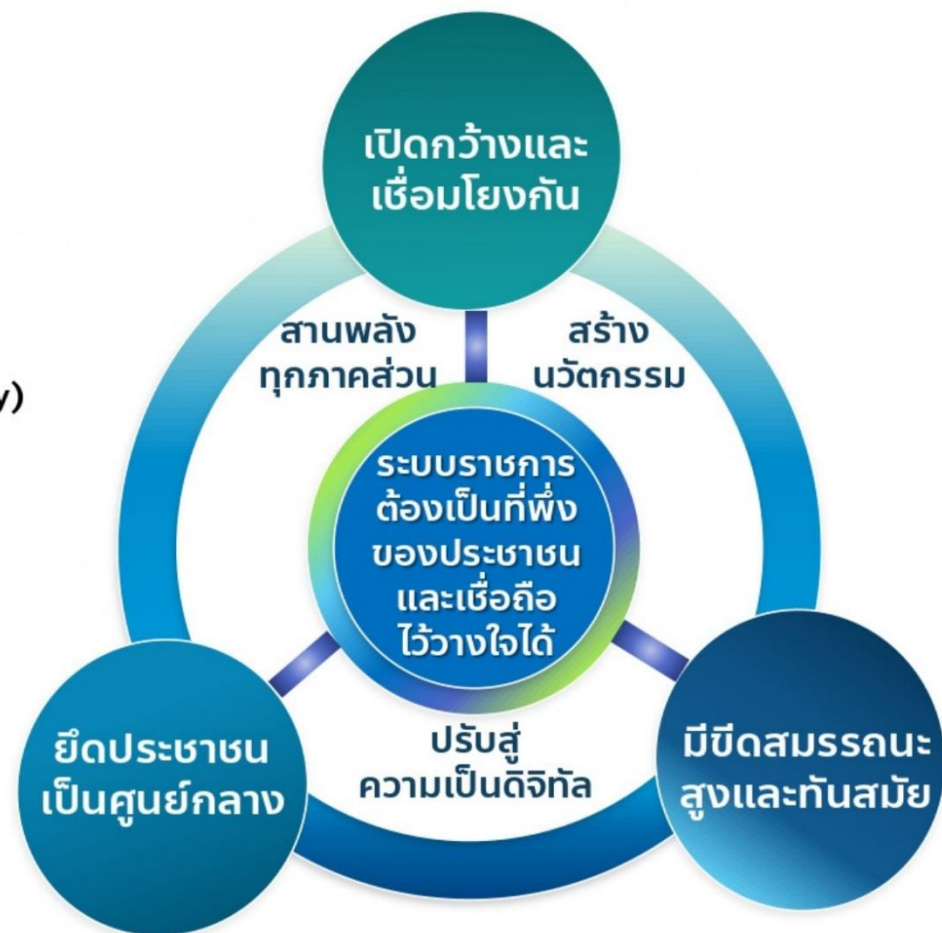
Collaboration
การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation
การสร้างนวัตกรรม



Digitalization
การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล

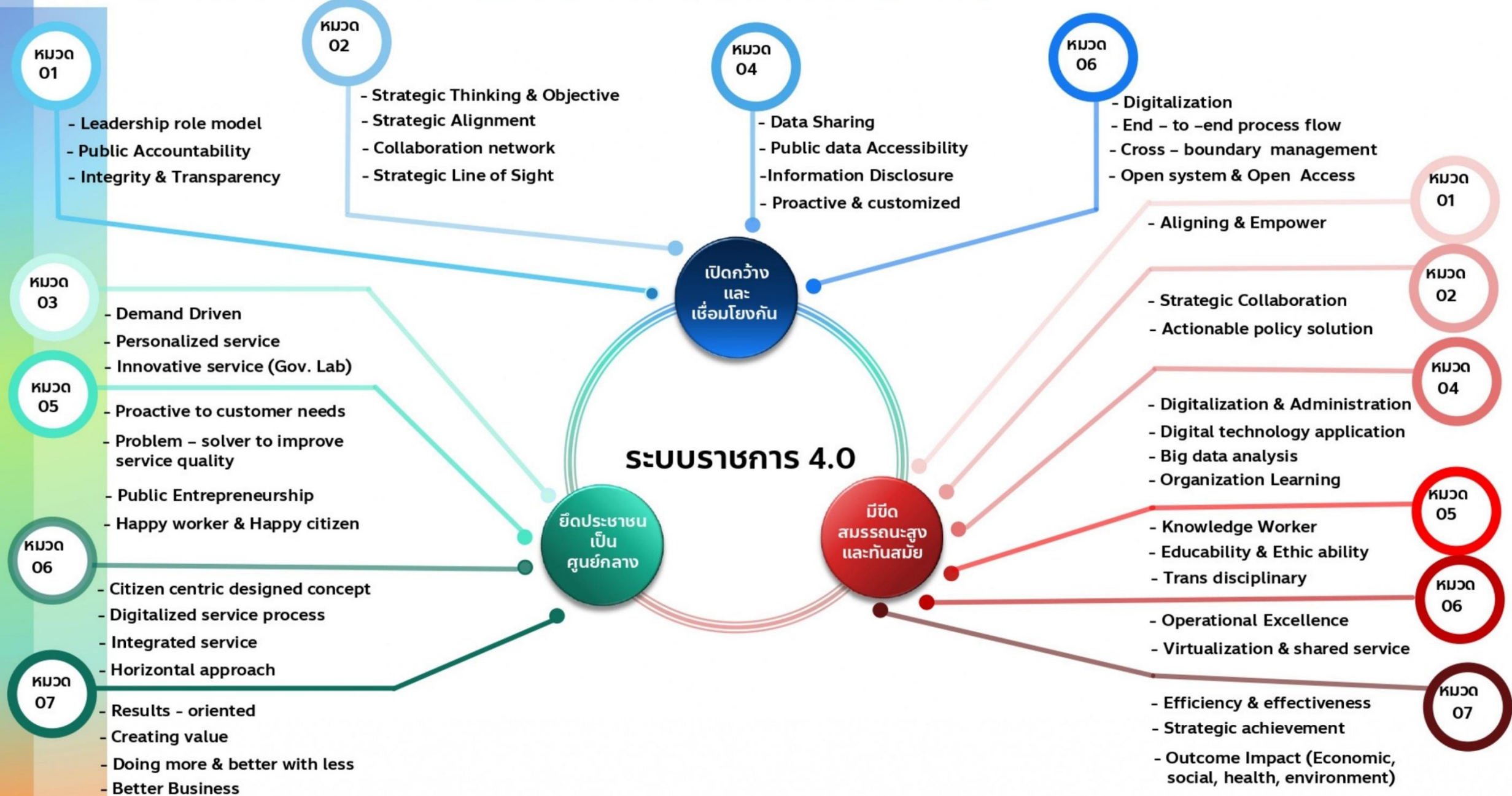


ระบบราชการ 4.0

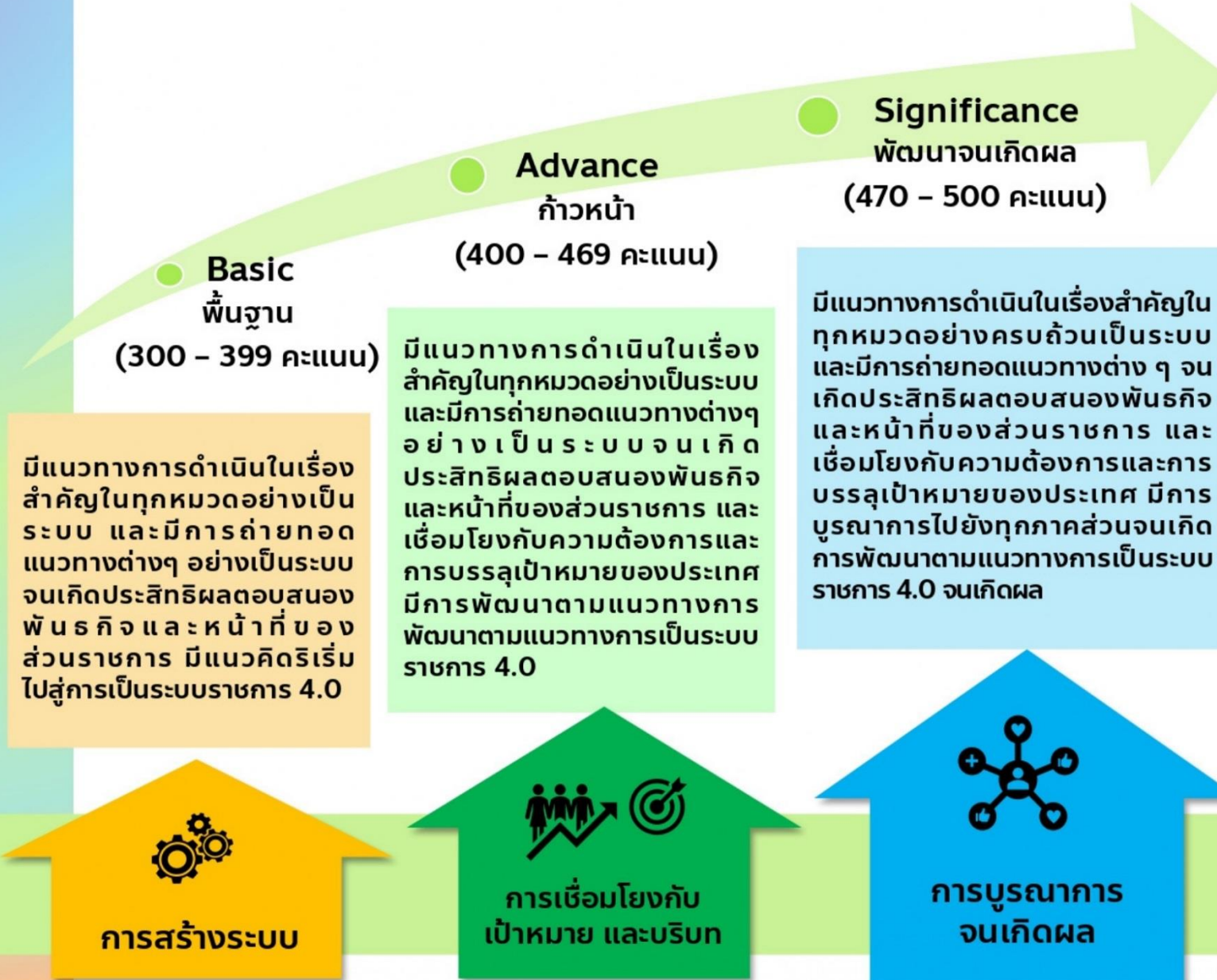
โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2562



ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0



Goal : ระบบราชการ 4.0

ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0



ระดับพื้นฐาน

จุดแข็ง

- มีการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย
- มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงาน โดยเฉพาะงานบริการประชาชน
- มีการเชื่อมโยงกระบวนการและการบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานภายใน
- เริ่มพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสู่ระดับก้าวหน้า

- ควรมีการบริหารจัดการความเสี่ยง
- การเชื่อมโยงกระบวนการ และการบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก
- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนกระบวนการทำงานให้ครอบคลุม
- การทำฐานข้อมูล และการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูล



ระดับก้าวหน้า

จุดแข็ง

- ผู้นำมีความกระตือรือร้น
- มีการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
- มีการทำฐานข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อการทำงาน
- มีการปรับปรุงมาตรฐานการทำงานและคุณภาพอย่างเกิดประสิทธิผล
- มีการประสานงานผ่านเครือข่ายทุกระดับในการขับเคลื่อนงาน นำนโยบายสู่การปฏิบัติ
- มีการนำเครือข่ายทุกภาคส่วนมาร่วมสร้างนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสู่ระดับพัฒนาจนเกิดผล

- ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ 100% เนื่องจากติดขัดข้อกฎหมายบางประการ



ระดับพัฒนาจนเกิดผล

จุดเด่น

- มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะได้รับรางวัลในระดับ significance ไปแล้ว โดยมีเรื่องใหม่ ๆ มานำเสนอ
- มีการนำจุดอ่อนจากการนำเสนอและการดำเนินการของปีที่ผ่านมา นำมาเรียนรู้ ปรับปรุง และขยายเครือข่ายองค์ความรู้ของหน่วยงานภายในไปยังเครือข่ายที่มีการผสมผสานระหว่างความรู้เก่า ความรู้ใหม่ และบุคคลภายนอก
- ได้นำเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาขีดความสามารถผ่านระบบการนำด้วยการ pay attention to details คือ ใส่ใจในทุกเรื่อง
- ผู้นำมีความกระตือรือร้นและเตรียมพร้อมตลอดเวลา (Active & Alert)

ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0



PMQA 4.0 กับการเปลี่ยนแปลงระบบราชการ



1

ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา
ตอบสนองความต้องการ
ของประชาชน

2

มีการแบ่งปันข้อมูล และ
เชื่อมโยงการทำงาน
ระหว่างหน่วยงาน

3

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่ม
ประสิทธิภาพการทำงานใน
หน่วยงาน และงานบริการ
ประชาชน

4

ทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย
ทุกระดับในการขับเคลื่อนงาน
เพื่อนำนโยบายสู่การปฏิบัติ

5

มีการปรับปรุงกระบวนการ
ทำงาน เพื่อส่งมอบคุณค่า
ที่ดีแก่ประชาชน

6

ทำฐานข้อมูลมาใช้ในการ
วิเคราะห์เพื่อการทำงาน มีการ
ปรับปรุงมาตรฐานการทำงาน
และคุณภาพ

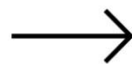
7

มีการพัฒนา
บุคลากรทุกระดับพร้อม
ปรับเปลี่ยนตัวเองสู่
องค์กรที่มีความทันสมัย

8

มีการพัฒนานวัตกรรม

การประเมินสถานะ ของการเป็นระบบราชการ 4.0



หมวด 1 การนำองค์การ (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การองค์การให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรม **ทุกระดับ** ติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

1.1 ระบบการนำ องค์การ ที่สร้างความยั่งยืน



Basic (A&D)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
ตอบสนองพันธกิจ

Advance (Alignment)

วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
ประเทศ

Significance (Integration)

สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่
มุ่งประโยชน์สุขประชาชน

1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส



นโยบายการป้องกันทุจริต
และระบบกำกับดูแลที่มี
ประสิทธิภาพ

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ
กำกับ ติดตาม และรายงาน
ผลต่อสาธารณะ

มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อ
สร้างต้นแบบด้านความ
โปร่งใส

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วน ร่วมจากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก



สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรภายในและการ
สร้างเครือข่ายภายนอก

การส่งเสริมให้เกิดการ
ตั้งเป้าหมายท้าทาย และ
เกิดความร่วมมือ และ
นวัตกรรมของกระบวนการ
และการบริการ

สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย
ก่อให้เกิดเครือข่ายความ
ร่วมมือทั้งภายในและ
ภายนอก ที่ส่งผลกระทบสูง
ที่สามารถแก้ปัญหาที่
ซับซ้อน

1.4 คำนึงถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์



ติดตามตัวชี้วัดและผลการ
ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้กลไกการสื่อสาร
และเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อนำไปสู่การแก้ไข
ปัญหาอย่างทันกาล

ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ
ในการคาดการณ์ ผลกระทบ
ระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผล
เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง



Basic (A&D)

กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุพันธกิจส่วนราชการ

Advance (Alignment)

แผนยุทธศาสตร์ตอบสนองความท้าทายของส่วนราชการ มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และรองรับการขับเคลื่อนสู่องค์การดิจิทัล

Significance (Integration)

แผนยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถขององค์การ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ



กำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น ระยะยาวและสร้างการเปลี่ยนแปลง

วิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.3 แผนงานขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน



แผนครอบคลุมทุกส่วนชัดเจน มีการสื่อสารสู่การปฏิบัติ

แผนเน้นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก **เปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม** และสร้างคุณค่าแก่ประชาชน

บูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากร โดยมีการใช้ทรัพยากรการใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4 การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการรายงานผล



การติดตามรายงานผลและการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์และคาดการณ์ และการปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์คาดการณ์ ไปออกแบบและกำหนดนโยบายที่ตอบสนองได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ การบริการและการเข้าถึง



Basic (A&D)

ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการที่แตกต่าง

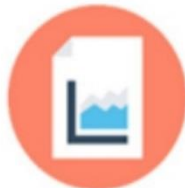
Advance (Alignment)

ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์
ค้นหาความต้องการ และ
ความคาดหวังใหม่

Significance (Integration)

ใช้ข้อมูลทั้งภายในและ
ภายนอกเพื่อวางนโยบาย
เชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.2 การประเมินความ พึงพอใจและความผูกพัน



การประเมินความพึงพอใจ
และความผูกพัน ของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนอง
ความต้องการ และแก้ปัญหา
เชิงรุก

บูรณาการกับฐานข้อมูล
แหล่งอื่นเพื่อการวางแผน
และการสร้างนวัตกรรมใน
การให้บริการ

3.3 การสร้างนวัตกรรม การบริการและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะกลุ่ม



การปรับปรุงบริการที่
ตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียหลัก

ปรับปรุงกระบวนการและ
สร้างนวัตกรรมที่ตอบสนอง
ความต้องการในภาพรวม
และเฉพาะกลุ่ม

สร้างนวัตกรรมที่สามารถ
ออกแบบการให้บริการ
เฉพาะบุคคล

3.4 กระบวนการ แก้ไขข้อร้องเรียนที่ รวดเร็วและสร้างสรรค์



มีช่องทางเป็นมาตรฐาน
และกระบวนการรับข้อ
ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
และมีมาตรฐาน

กระบวนการจัดการ
ข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว
ทันการณ์ จัดการได้ และต้อง
สร้างความพึงพอใจ

ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้
เทคโนโลยีในการสื่อสาร
ตอบสนองและสร้างความ
ผูกพัน (engaged citizen)

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
4.1 การกำหนด ตัววัดเพื่อการติดตาม งานอย่างมีประสิทธิภาพ		การวางแผนและรวบรวม ข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดย ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและ สารสนเทศที่มีประโยชน์ ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ
4.2 การวิเคราะห์ผลจาก ข้อมูลและตัววัดในทุก ระดับ เพื่อการแก้ปัญหา		การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อแก้ปัญหา ในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขในเชิงนโยบาย และการปรับยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ เพื่อคาดการณ์และ สนับสนุนการตัดสินใจอย่าง มีประสิทธิภาพในทุกระดับ
4.3 การใช้ความรู้และ องค์ความรู้ของส่วน ราชการในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผล		การรวบรวมองค์ความรู้ เป็นระบบเพื่อใช้ในการ เรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูล และองค์ความรู้จาก ภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและ สร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุง จนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการ สร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
4.4 การบริหารจัดการ ข้อมูล สารสนเทศ และ การปรับระบบการทำงาน เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ		การจัดการข้อมูลและ สารสนเทศ ตามมาตรฐาน กำกับข้อมูล (Data Governance)	มีระบบความมั่นคงทางไซ เบอร์ และการเตรียมพร้อม ในภาวะฉุกเฉิน	เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล ข้ามหน่วยงาน เพื่อใช้ในการ ตัดสินใจ และใช้ประโยชน์ อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ		การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ	การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน	นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง high performer
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์		สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน	สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูล ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ	สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ		สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความร่วมมือ และความรับผิดชอบ	ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทีมที่มีผลการดำเนินงานที่ดี	สร้างวัฒนธรรมของความภูมิใจ และความเป็นเจ้าของ ให้แก่บุคลากร และสร้างสรรค์สู่การสร้างนวัตกรรม
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร		พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานรวมถึงด้านดิจิทัล	เพิ่มพูน สังสมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์การ	พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

		Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
6.1 กระบวนการทำงาน เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ		ออกแบบกระบวนการที่ เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้ง ภายในและงานที่ข้ามส่วน ราชการเพื่อให้เกิด ประสิทธิผลสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการ โดยใช้ตัววัดและ เทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน การจัดการกระบวนการและ การบูรณาการที่มุ่งสู่ความ เป็นเลิศ
6.2 การสร้างนวัตกรรมใน การปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ		บริหารจัดการและปรับปรุง อย่างเป็นระบบ ทั้ง กระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุง กระบวนการหลัก สนับสนุน การบริการ และการสื่อสาร	นวัตกรรมของกระบวนการ ระดับองค์การจนเกิดความ เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ ประชาชนและภาคธุรกิจ
6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและ ความสามารถในการแข่งขัน		วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนใน ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ หลักและสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลด ต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียง เพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กร และผลกระทบ ต่อยุทธศาสตร์ประเทศ		ติดตามควบคุม ประสิทธิผลกระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลด ผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือ กับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อ ตอบสนองยุทธศาสตร์และ ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (ใหม่)

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

		Basic (Level & Early trend) ระบุตัววัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ <4.9 %	Advance (Focus Improvement) ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย 5% - 9%	Significance (Integration) ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย > 10%
7.1 ด้านพันธกิจ		- ตัววัดตามภารกิจหลัก * - ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ * - การดำเนินการด้านกฎหมาย - ตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการกำกับข้อมูลที่ดี (data governance) นโยบายและแผนรัฐบาล การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ		
7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน		- ความพึงพอใจ * - การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ - ความผูกพันและความร่วมมือ * - การแก้ไขเรื่องร้องเรียน - ประชากร		
7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากรและเครือข่าย		- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร * (จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย) - บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย - การเรียนรู้และผลการพัฒนา * - ความก้าวหน้า - บุคลากรอาสาสมัครที่สนองนโยบายหน่วยงาน		
7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ		- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก * - จำนวน Best practice * - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก - จำนวนรางวัลที่ได้รับจากจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง		
7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขสิ่งแวดล้อม		- การบรรลุผลตัววัดร่วม * การจัดอันดับในระดับนานาชาติ - ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล - การเชื่อมโยงข้อมูล		
7.6 ด้านการลดต้นทุนสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ		- ต้นทุนที่ลดลง - ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ - นวัตกรรมการปรับปรุง * - นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย - ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล * (Open Data, เชื่อมโยงข้อมูล, Digitize Process, e-Services)		



ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง



หมวด 1 การนำองค์การ

- 😊 ในการกำหนดทิศทางการนำองค์การของผู้บริหาร
 - ควรแสดงตัวอย่างสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นประชาชน และเกิดการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ควรแสดงการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวกเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อทิศทางการ
- 😐 ในการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส
 - ควรมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส
 - การแสดงให้เห็นถึงแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้
- 😊 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก
 - แสดงให้เห็นกลไก/แนวทางในการส่งเสริมให้เครือข่ายภายนอก เข้ามาร่วมสร้างนวัตกรรม
 - แสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายโดยมีเครือข่ายภายนอก ร่วมดำเนินการ และสามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับประเทศ
- 😊 ในการมีมาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น
 - ควรระบุถึงผลกระทบทางลบและมาตรการในการดำเนินการป้องกัน/แก้ไข ให้ชัดเจนว่ามีการดำเนินการในเรื่องใด
 - แสดงให้เห็นการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ทันสมัยในการติดตาม



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- 😊 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายและสร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง
 - ควรแสดงให้เห็นว่า ยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คืออะไร และตอบสนองอย่างไร หรือความท้าทายอะไร
- 😐 การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์
 - ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อแผนงานและเป้าประสงค์ของส่วนราชการ หรือความเสี่ยงในระดับองค์กร
 - ในการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/ สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม นั้น ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดทั้งจากภายในและภายนอกประเทศให้เห็นปัญหาการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอันส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแผนงาน โครงการของส่วนราชการ เพื่อเตรียมแผนรองรับ
- 😊 การแสดงให้เห็นแผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ทั้งแผนบุคลากร แผนเทคโนโลยี แผนทรัพยากร และเครือข่าย
- 😐 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล
 - แสดงตัวอย่างแผนในการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนแผนในเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเกิดผลกระทบในวงกว้าง
 - ในการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน ควรแสดงให้เห็นรายละเอียดการทบทวนยุทธศาสตร์ การคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นพร้อมตัวอย่าง



ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 😊 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริการและการเข้าถึง
 - ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น หรือมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมารวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปวิเคราะห์กำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว หรือวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 😊 การนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ มาใช้ ควรแสดงให้เห็นถึงการบูรณาการข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ดีขึ้น หรือเป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ หรือการสร้างนวัตกรรม
- 😊 ในการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ
 - ควรมีการวิเคราะห์สารสนเทศความต้องการหรือปัญหาต่าง ๆ ที่นำมากำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการด้วยนวัตกรรม
 - ควรระบุให้ชัดเจนว่า นวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการระดับบุคคลนั้นพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการระดับบุคคลอย่างไร และเกิดประโยชน์ต่อรายบุคคลอย่างไร
- 😊 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์
 - ควรแสดงให้เห็นถึงสถิติและระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนและความรวดเร็วทันกาล
 - ควรแสดงให้เห็นแนวทางที่สามารถลดข้อร้องเรียนซ้ำได้ และแสดงสถิติของข้อร้องเรียนซ้ำที่ลดลง
 - ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างไร



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- 😊 ข้อมูลในการติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ
 - ควรแสดงสารสนเทศที่ใช้ในการตัดสินใจผู้บริหาร รวมถึงฐานข้อมูลสนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้มีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาดอย่างไร
 - ควรระบุให้ชัดเจนว่ามีข้อมูลอะไรบ้างที่ถูกนำมาไว้สำหรับเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และเพื่ออะไรเป็นความต้องการของประชาชน ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง ได้ประโยชน์อะไรจากสารสนเทศ
- 😊 ผลการวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด นำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญห
 - ควรแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ หรือพิจารณาข้อมูลสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์นำไปเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายและปรับปรุงผลการดำเนินงาน
 - ควรแสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์จากการเชื่อมโยงค้นหาสาเหตุของปัญหา แก้ไขปัญหาได้อย่างทันการณ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองต่ออย่างทันถ่วงที และคาดการณ์ผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้
- 😊 กระบวนการจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม
 - ควรแสดงตัวอย่างองค์ความรู้ การถ่ายทอดองค์ความรู้ไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน (ถ่ายทอดอย่างไร)
 - ควรแสดงกระบวนการหรือขั้นตอนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ (วิธีการได้มาซึ่งองค์ความรู้) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการถ่ายทอดองค์ความรู้
 - ควรแสดงให้เห็นว่ามีการนำเอาองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือ มีรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มอย่างไร มีการขยายผลแนวปฏิบัติที่ดีในพื้นที่ใดและผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร
- 😊 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล
 - ควรแสดงให้เห็นว่ามีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มีแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล (Backup and Recovery) มีแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบสารสนเทศ
 - ควรแสดงให้เห็นรายละเอียดของแผนงานรองรับการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานแบบดิจิทัล



ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- ควรแสดงให้เห็นถึงการจัดโครงสร้างและการจัดวางบุคลากรเหมาะสมกับการใช้ความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การและตอบโจทยความต้องการของประชาชน
- ควรแสดงให้เห็นแนวทางที่ทำให้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนความก้าวหน้าของตนเองหรือบุคลากร เพื่อจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม รวมถึงวิเคราะห์และวางแผนกำลังคนรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ ทักษะใหม่ๆ เป็นต้น
- ควรแสดงแนวทางการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ และการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง เช่น การมอบหมายงานที่ท้าทาย การถ่ายทอดตัววัดลงสู่บุคลากร ทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างไร



ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

- ควรแสดงแนวทางการทำงานที่เป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง คล่องตัว และทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก แก้ไขปัญหาซับซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร
- ควรแสดงให้เห็นถึงการมอบอำนาจเพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์การ ส่งผลให้ลดขั้นตอนการทำงานและใช้เวลาลดลงอย่างไร มีความคล่องตัวอย่างไร



การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

- ควรแสดงให้เห็นถึงกระบวนการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี
- ปลุกฝังค่านิยมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ ให้บุคลากรมีความรอบรู้ เชี่ยวชาญและถูกต้องตามมาตรฐาน เปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่ม สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ในการปรับกระบวนการทางความคิด เพื่อให้ทำงานเชิงรุกและสร้างประโยชน์ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร



ระบบการพัฒนาบุคลากร

- ควรแสดงแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับกิจกรรมและกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนา
- ควรพิจารณาถึงการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมสมรรถนะหลักองค์กรและพัฒนาที่ตรงกับสมรรถนะหลักที่กำหนดไว้ในแต่ละด้าน รวมทั้งการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างไร



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- ควรแสดงให้เห็นถึงแนวคิดการออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process design) เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแก่ประชาชนและเกิดประสิทธิผลอย่างไร
- ควรแสดงให้เห็นถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจัดการกระบวนการและติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็วจับใจ และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ มีการบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ อย่างไร



การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

- ควรแสดงให้เห็นว่ากระบวนการหลัก และสนับสนุนของหน่วยงานคืออะไร และในแต่ละกระบวนการมีการสร้างนวัตกรรมอะไร และสามารถปรับปรุงกระบวนการได้อย่างไร
- ควรแสดงให้เห็นว่ามีการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนใดหรือเครือข่ายในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน หรือการสร้างนวัตกรรมจากการปรับปรุง และเกิดผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการอย่างไร



การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

- ควรวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อวางแผนการลดต้นทุนในด้านต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- ควรแสดงให้เห็นถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานหลักหรือกระบวนการทำงานที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อลดต้นทุนในการปฏิบัติงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างไร
- ควรวิเคราะห์ต้นทุนในการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ทั้งทางตรงทางอ้อม เพื่อนำไปใช้ในการติดตามควบคุม และกำหนดเป็นนโยบาย และแนวทางนำไปสู่การปฏิบัติอย่างไร รวมถึงมีการใช้เทคโนโลยีในการลดต้นทุนอย่างไร และเกิดผลกระทบอย่างไร เพิ่มประสิทธิภาพอย่างไร



การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

- ควรวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งกระบวนการหลักหรือสนับสนุนที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ ข้อมูลที่นำเสนอว่าส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติอย่างไร
- ควรแสดงให้เห็นถึงการติดตามตัววัดของกระบวนการทำงานหลักตามพันธกิจการบรรลุเป้าหมายของตัววัดควบคุมและตัววัดผลลัพธ์ของกระบวนการทำงานหลัก หรือกรณีมีความเสี่ยงจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างไรเพื่อบรรลุยุทธศาสตร์และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ควรอธิบายให้เห็นว่าในการดำเนินงานเตรียมพร้อมรับมือต่อภาวะฉุกเฉินในเรื่องใด จะรับมืออย่างไร มีแผนซ้อมภาวะฉุกเฉินหรือไม่ และผลลัพธ์เป็นอย่างไร

สรุปบทเรียนจากการตรวจรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

การวิเคราะห์และนำเสนอโครงสร้างองค์กรขาดความชัดเจน และเชื่อมโยงไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

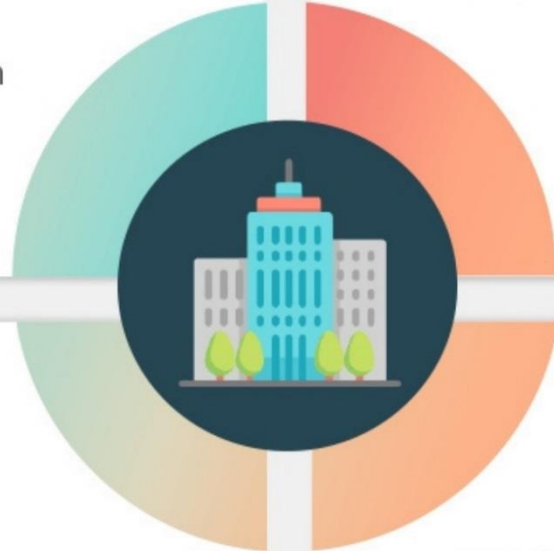
เช่น สมรรถนะหลักองค์กรที่ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงด้านการทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงและความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายเชิงรุก การวางแผน และพัฒนากลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล การสร้างการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม ยังไม่ชัดเจน

การออกแบบระบบงานที่เชื่อมโยงกัน ตั้งแต่จนจบ (End to end)

ขาดการบูรณาการข้ามส่วนงาน และไม่พบการติดตามผลการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งสร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการที่มีผลกระทบสูง

การกำหนดผลลัพธ์การดำเนินงานที่สะท้อนความเป็นระบบราชการ 4.0 และการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย

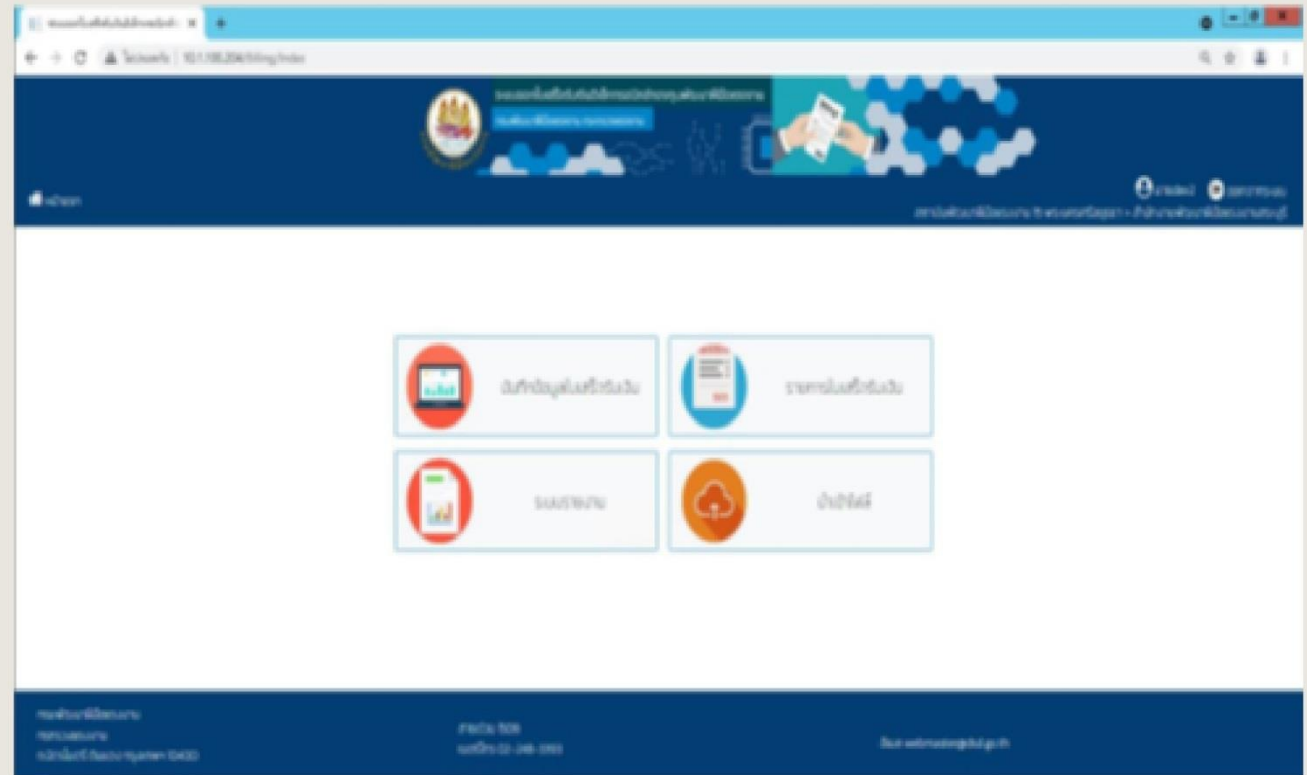


ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ผ่านมา



1.การให้บริการประชาชนในรูปแบบดิจิทัล (การจัดทำใบเสร็จรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์)

การจัดทำระบบการจัดทำใบเสร็จรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (<http://e-service.dsd.go.th/>) ได้แก่ ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถ ใบเสร็จรับเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน และใบเสร็จรับเงินค่าทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวก คล่องตัวไม่เสียเวลา ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีเมื่อมีการชำระเงินแล้ว เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยสามารถดาวน์โหลดใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ทุกเวลาไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อมาขอรับใบเสร็จรับเงินด้วยตัวเอง หรือกรณีที่มีการส่งใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ ป้องกันใบเสร็จรับเงินสูญหายระหว่างการขนส่ง



2.การให้บริการในพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)

โครงการวิเคราะห์และปรับกระบวนการทำงานเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน โดยร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พัฒนางานบริการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประกอบด้วย 2 งานบริการ ได้แก่

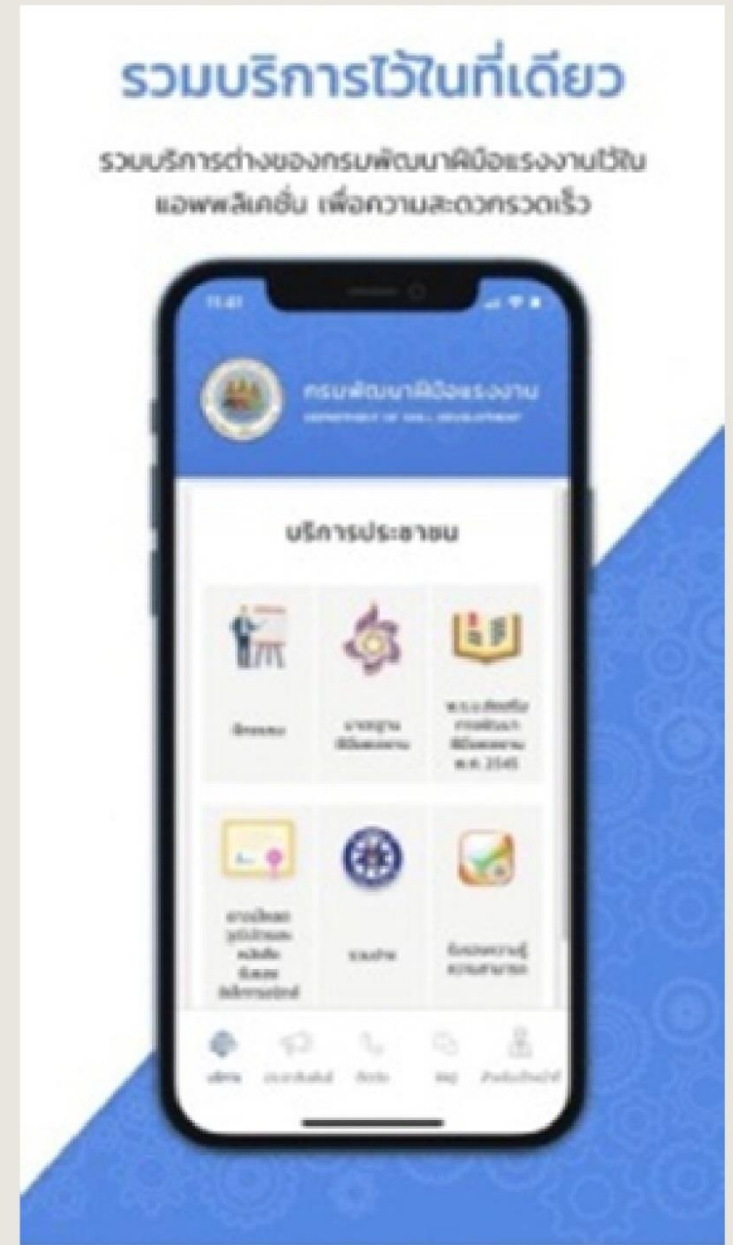
- 1) การขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ
- 2) การขอมีสมุดประจำตัว บันทึกเพิ่มเติม และกรณีสูญหาย

เพื่อให้บริการในระบบศูนย์กลางการบริการประชาชนในการติดต่อราชการ แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Citizen Portal)



3.DSD Application

“DSD Application” คือ แอปพลิเคชันที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานพัฒนาขึ้นมา เพื่ออำนวยความสะดวก ในการติดต่อสื่อสารกับกรมพัฒนา ฝีมือแรงงานในยุค 4.0 ผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือ คอมพิวเตอร์ ทำให้ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และยกระดับการให้บริการเป็น หน่วยงานรัฐบาลดิจิทัล



ตัวอย่างหน่วยงานที่ได้ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0



กรมสรรพากร

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ระดับพัฒนาจนเกิดผล ปี พ.ศ. 2563 - 2564

วิสัยทัศน์ : องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง



ระบบราชการ
ที่เปิดกว้างและ
เชื่อมโยงกัน

ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ประกอบการผ่าน "Application Thailand VRT" ด้วย Blockchain แบบ Digital เติมนรูปแบบที่แรกของโลก

การผลักดันระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบออนไลน์



Fast & Easy
to get your VAT refund

Download Now

Video Version Available



ระบบราชการ
ที่ยืดหยุ่นและ
เป็นศูนย์กลาง

ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ประกอบการผ่าน "Application Thailand VRT" ด้วย Blockchain แบบ Digital เติมนรูปแบบที่แรกของโลก



Withholding Tax
หักภาษี ณ ที่จ่าย

ระบบ My Tax Account ให้ผู้ใช้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตรวจสอบข้อมูลค่าลดหย่อนภาษีต่างๆ ที่เชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกตามความสมัครใจ

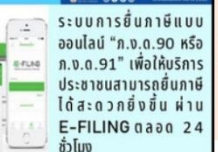


TAX COLLECTION
การเก็บภาษีอากร

พัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและชำระภาษีภายใต้ 9 ระบบดิจิทัล (9 Digital Transformation)



TAX From Home ปรับกระบวนการให้บริการเป็นดิจิทัล ภายใต้แนวคิด "Safety is everyone's responsibility" โดยจัดทำโครงการทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน เพื่อให้ผู้เสียภาษีและประชาชนเข้าถึงการทำธุรกรรมภาษีในทุกมิติได้อย่างที่สุด



TAX From Home ปรับกระบวนการให้บริการเป็นดิจิทัล ภายใต้แนวคิด "Safety is everyone's responsibility" โดยจัดทำโครงการทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน เพื่อให้ผู้เสียภาษีและประชาชนเข้าถึงการทำธุรกรรมภาษีในทุกมิติได้อย่างที่สุด



ระบบการยื่นภาษีแบบออนไลน์ "ท.จ.ด.90 หรือ ท.จ.ด.91" เพื่อให้บริการประชาชนสามารถยื่นภาษีได้สะดวกยิ่งขึ้น ผ่าน E-FILING ตลอด 24 ชั่วโมง



จังหวัดขอนแก่น

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ระดับก้าวหน้า ปี พ.ศ. 2562 - 2564

วิสัยทัศน์ : มหานครน่าอยู่ มุ่งสู่เมืองนวัตกรรม ศูนย์กลางเชื่อมโยงอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

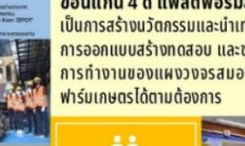


ระบบราชการ
ที่เปิดกว้างและ
เชื่อมโยงกัน

ขอนแก่น 4 ดี แพลตฟอร์มสมาร์ทฟาร์มมิ่ง แก่นพันธุ์ใหม่ เป็นการสร้างนวัตกรรมและนำเทคโนโลยีการเกษตรที่ทันสมัย ด้วยการออกแบบสร้างทดสอบ และซ่อมบำรุงปรับเปลี่ยนแก้ไขฟังก์ชันการทำงานของแผงวงจรสมองกลฝังตัวให้เหมาะสมของแต่ละฟาร์มเกษตรได้ตามต้องการ



ขอนแก่นโมเดล ซึ่งเป็นต้นแบบ "ราษฎร์เดิน รัฐหนุน" เป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันในรูปแบบประชารัฐ มีกลไกที่เอื้อให้เครือข่ายภาคประชาชนภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมระบบขนส่งทางรางสู่การพัฒนาท้องถิ่น, โครงการโรงพยาบาลประชารัฐฯ, ไทยฤทธิ์พิชิตความพิการ, การพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ, คู่เสี่ยวเที่ยวขอนแก่นขอนแก่นขอนแก่น, อาสาสมัคร, ขอนแก่นโมเดล แก้ไขปัญหาหนี้เกษตรกร



ขอนแก่นโมเดล ซึ่งเป็นต้นแบบ "ราษฎร์เดิน รัฐหนุน" เป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันในรูปแบบประชารัฐ มีกลไกที่เอื้อให้เครือข่ายภาคประชาชนภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมระบบขนส่งทางรางสู่การพัฒนาท้องถิ่น, โครงการโรงพยาบาลประชารัฐฯ, ไทยฤทธิ์พิชิตความพิการ, การพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ, คู่เสี่ยวเที่ยวขอนแก่นขอนแก่นขอนแก่น, อาสาสมัคร, ขอนแก่นโมเดล แก้ไขปัญหาหนี้เกษตรกร



ขอนแก่นโมเดล ซึ่งเป็นต้นแบบ "ราษฎร์เดิน รัฐหนุน" เป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันในรูปแบบประชารัฐ มีกลไกที่เอื้อให้เครือข่ายภาคประชาชนภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมระบบขนส่งทางรางสู่การพัฒนาท้องถิ่น, โครงการโรงพยาบาลประชารัฐฯ, ไทยฤทธิ์พิชิตความพิการ, การพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ, คู่เสี่ยวเที่ยวขอนแก่นขอนแก่นขอนแก่น, อาสาสมัคร, ขอนแก่นโมเดล แก้ไขปัญหาหนี้เกษตรกร



ขอนแก่นโมเดล ซึ่งเป็นต้นแบบ "ราษฎร์เดิน รัฐหนุน" เป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันในรูปแบบประชารัฐ มีกลไกที่เอื้อให้เครือข่ายภาคประชาชนภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมระบบขนส่งทางรางสู่การพัฒนาท้องถิ่น, โครงการโรงพยาบาลประชารัฐฯ, ไทยฤทธิ์พิชิตความพิการ, การพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ, คู่เสี่ยวเที่ยวขอนแก่นขอนแก่นขอนแก่น, อาสาสมัคร, ขอนแก่นโมเดล แก้ไขปัญหาหนี้เกษตรกร



ขอนแก่นโมเดล ซึ่งเป็นต้นแบบ "ราษฎร์เดิน รัฐหนุน" เป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันในรูปแบบประชารัฐ มีกลไกที่เอื้อให้เครือข่ายภาคประชาชนภาคเอกชน หรือท้องถิ่นจากองค์การภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมระบบขนส่งทางรางสู่การพัฒนาท้องถิ่น, โครงการโรงพยาบาลประชารัฐฯ, ไทยฤทธิ์พิชิตความพิการ, การพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ, คู่เสี่ยวเที่ยวขอนแก่นขอนแก่นขอนแก่น, อาสาสมัคร, ขอนแก่นโมเดล แก้ไขปัญหาหนี้เกษตรกร

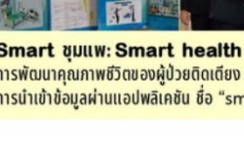


ระบบราชการ
ที่ยืดหยุ่นและ
เป็นศูนย์กลาง

นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/บริการ เช่น การ Long Term Care Digital Innovation, สายรัดข้อมืออัจฉริยะเพื่อติดตามบริหารจัดการสุขภาพ, ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ดำรงธรรม tracking), แอปพลิเคชันระบบบริหารจัดการการประชุมของจังหวัดขอนแก่น EPAM



Smart สุขแวง: Smart health เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง มีการนำเทคโนโลยีและการนำเอาข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน ชื่อ "smart care"



Smart สุขแวง: Smart health เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง มีการนำเทคโนโลยีและการนำเอาข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน ชื่อ "smart care"



Smart สุขแวง: Smart health เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง มีการนำเทคโนโลยีและการนำเอาข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน ชื่อ "smart care"



Smart สุขแวง: Smart health เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยติดเตียง มีการนำเทคโนโลยีและการนำเอาข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน ชื่อ "smart care"

คำถาม



ปัญหา อุปสรรค

- ภาครัฐจำเป็นต้องปฏิรูประบบราชการ แต่การปฏิรูปเกิดขึ้นแบบค่อยเป็นค่อยไป ไม่มีทิศทางและความชัดเจน
- โครงสร้างขนาดใหญ่ทำให้งานล่าช้า สายการบังคับบัญชาเยอะ และขาดการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
- ขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างน่าพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิรูปให้เกิดประสิทธิภาพ มีขนาดองค์กรที่เล็กลง
- กฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ การบริหารราชการไทยที่ผ่านมา ยังไม่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและบางฉบับเป็นอุปสรรค
- มุ่งระเบียบวิธีมากกว่าการมุ่งเน้นผลงาน จึงไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากนัก
- ขาดการนำเทคนิคเครื่องมือการบริหารงานยุคใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
- ใช้เทคโนโลยีในการทำงานอย่างจำกัด และไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร
- การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ก็กระจัดกระจายไปส่วนราชการต่างๆ ทำให้ยากต่อการนำมาใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงปฏิบัติการและเชิงบริหาร
- ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภาครัฐได้รับการพัฒนาไม่เพียงพอกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

แนวทางปรับปรุงการดำเนินงานด้านระบบราชการ 4.0

- ปรับปรุงระบบราชการอย่างมีทิศทางและความชัดเจน มีแผนงานที่ดี
- โครงสร้างหน่วยงานและโครงสร้างภายในควรกระชับ สายบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน
- การมอบหมายงาน การแบ่งภาระงาน ควรสอดคล้องกับโครงสร้างและมีความสมดุล
- ปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบ หลักเกณฑ์
- มุ่งเน้นผลงาน และเป็นไปตามระเบียบวิธีที่ถูกต้อง
- นำเทคนิคเครื่องมือการบริหารงานยุคใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างจริงจัง และระบุไว้ในแผน
- ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานอย่างเต็มที่ และบรรจุกิจกรรมนี้ไว้ในแผน
- จัดเก็บข้อมูลให้เกิดความสะดวกการนำมาใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงปฏิบัติการและเชิงบริหาร ง่าย เร็ว และปลอดภัย
- พัฒนากิจกรรมสมัยใหม่ให้แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน

- ให้ความสำคัญกับระบบราชการ 4.0
- ปรับปรุงแผนงาน เป้าหมาย ตัวชี้วัด ผลสัมฤทธิ์
- ปรับภารกิจ การมอบหมายงาน การแบ่งภาระงาน ตามโครงสร้างใหม่ของกรม
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่
- พัฒนาทักษะดิจิทัล ให้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
- ก้าวสู่การเป็น DATA DRIVEN ORGANIZATION

Q&A