



การวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการจัดการภารกิจ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดร.บดี ตรีสุคนธ์ และ อ.พัชรินทร์ เวียงคำ

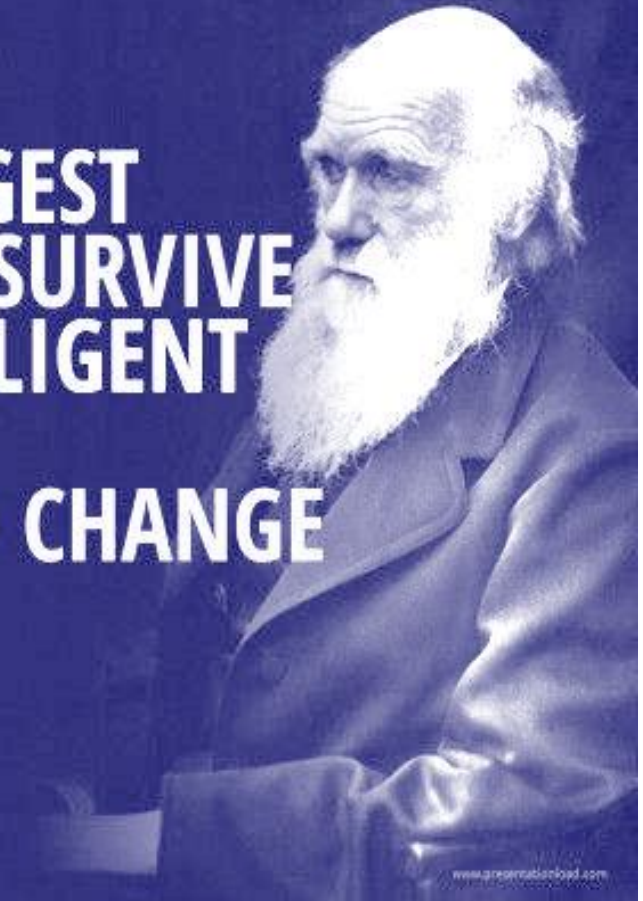


เหตุผลความจำเป็นของการพัฒนาองค์กร



**IT IS NOT THE STRONGEST
OF THE SPECIES THAT SURVIVE
NOR THE MOST INTELLIGENT
BUT THE ONE
MOST RESPONSIVE TO CHANGE**

Charles Darwin (1809 – 1882)



เหตุผลความจำเป็นของการพัฒนาองค์กร



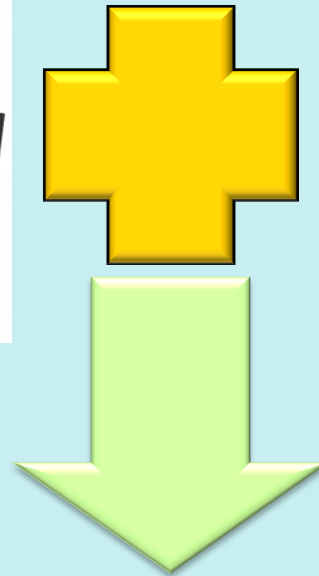
Bill Gates

Business is going to *change more* in the *next ten years* than it has in *the last fifty*.

2 ปัจจัยหลัก ที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน



**ทรัพยากรมนุษย์
(Human Resources)**

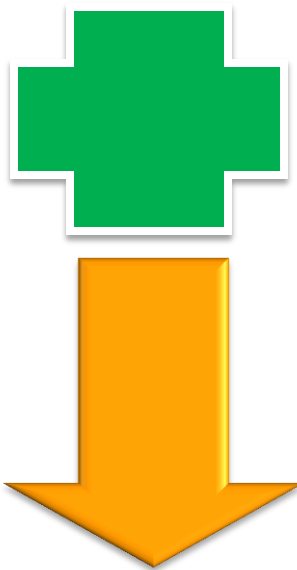


**กลยุทธ์การดำเนินงาน
(Work Strategy)**

**ความสามารถขององค์กร
(Organization Capability)**



คน (People)



Passive



Assertive



Aggressive

พฤติกรรม (behavior)

เป็นกุญแจสำคัญไปสู่ความสำเร็จในการ
ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานขององค์กร

**(Key to Transform the
Organization)**

MINDSET

FIXED MINDSET

GROWTH MINDSET



**If you fail, never give up
because F.A.I.L. means
"First Attempt In Learning"**

**End is not the end. In fact
E.N.D. means
"Effort Never Dies"**

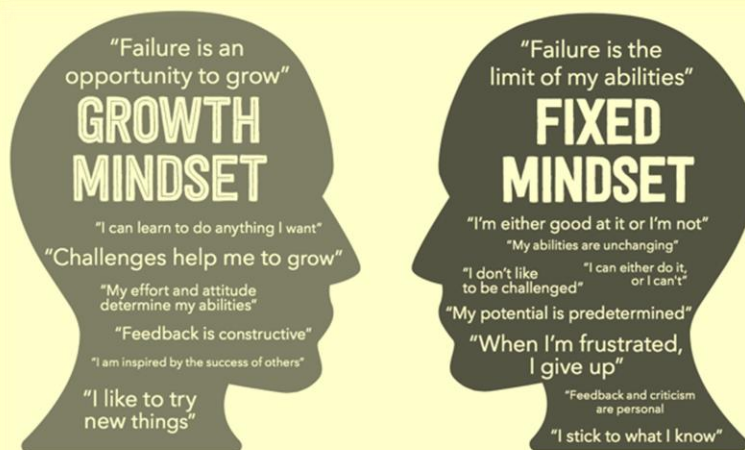
**If you get No as an answer,
remember N.O. means
"Next Opportunity"
Think always positive!**



Dr. Abdul Kalam

Mindset Perspective

$$\text{Situation} \times \text{Respond} = \text{Result}$$



ผู้นำ (Leader)

หมายถึงบุคคลที่สามารถสร้างความสำเร็จในงานที่
รับผิดชอบได้บรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่
องค์กรต้องการ โดยอาศัย**ความร่วมมืออย่างเต็มที่**จาก
บุคคลอื่นเป็นผู้ปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล



**Get the things done
through people**

**"LEADERS DON'T
CREATE FOLLOWERS,
THEY CREATE MORE
LEADERS"**

- TOM PETERS -

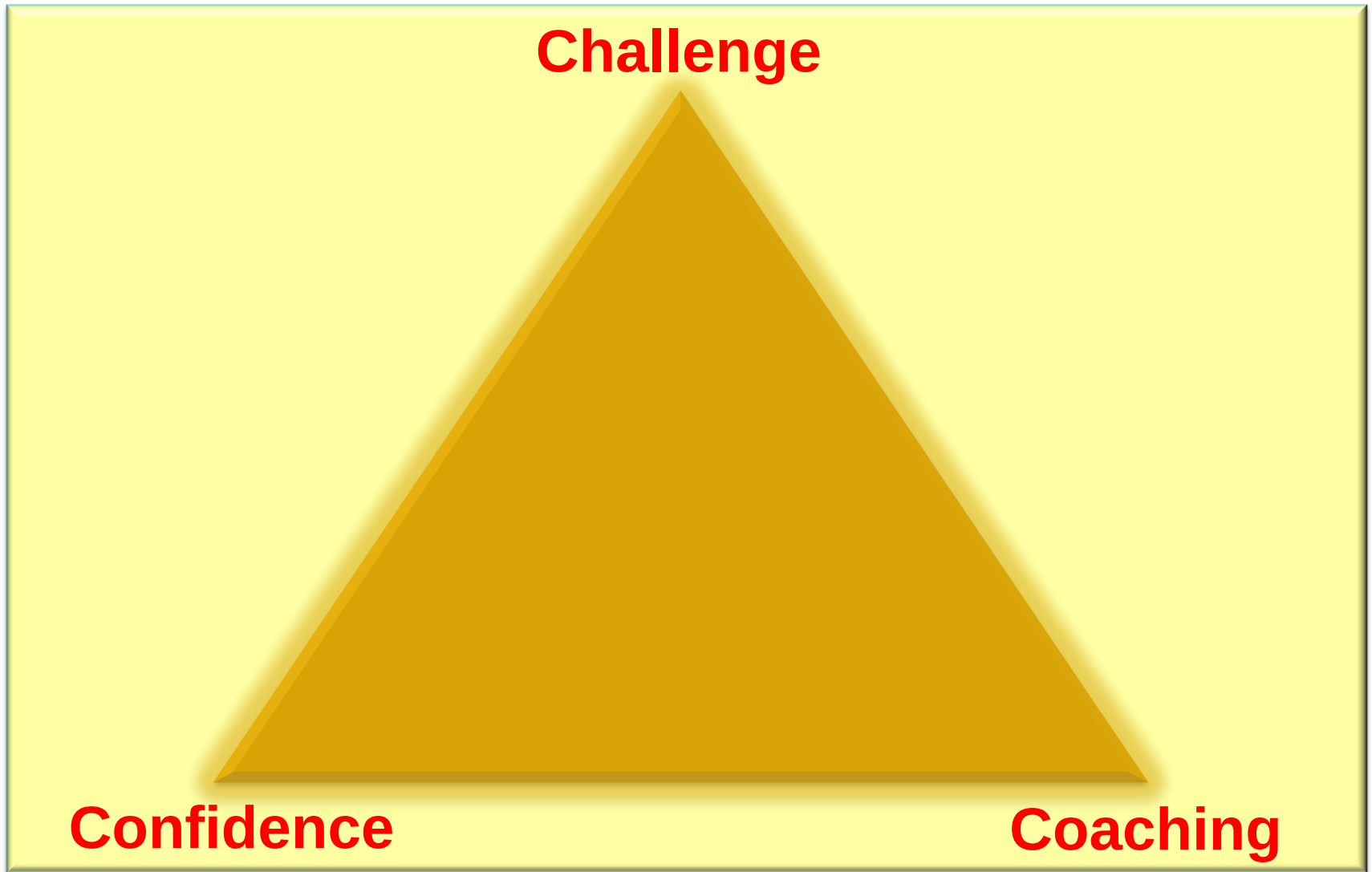


Leadership Inspiration

leadership is not a
position or a title,
it is action and
example.

The word "LEADERSHIP" is spelled out using eleven blue, three-dimensional rectangular blocks. Each block has a white letter on its top face. The blocks are arranged in a slightly staggered line on a white surface, which creates a soft reflection of the word below it. The background of the image is white.

3-C Leadership Model



There are many ways in which leaders can **challenge** their employees. They can:

- **Share their vision, inspiring** them to believe that more is possible.
- **Set very high goals**, forcing people to leave their **comfort zones** to find ways to achieve them.
- **Ask challenging questions** that lead people to reconsider their assumptions about what is possible.
- **Use benchmarking** to reveal the best practices of others and use these as a challenge.
- Provide a **wide variety of assignments**. Many firms make it a policy to expose their employees to a wide range of aspects of the firm. Each new position is a new challenge that develops the employee further.



Leaders can instill real **confidence** in their employees by:

- **Recognizing and rewarding** positive accomplishments rather than focusing on deficiencies.
- **Providing professional development** in order to build confidence through competence.
- **Empowering** them by providing **both responsibility and authority**, thereby expressing confidence in them.
- **Verbally expressing** confidence in them.
- **Reminding them of past successes** that may have faded from their consciousness in the face of new challenges.



Leaders may **coach** employees by:

- **Providing feedback** immediately after the employee performs some important task such as meeting with a client or delivering a presentation.
- **Showing them the best practices of others** as examples of how tasks can be accomplished.
- Posing carefully **formulated questions designed** to improve their understanding by leading them to think through the situation. Setting an **example**, especially one of **continual self-improvement**.



ข้อคิดด้านการบริหารจัดการ

- ผลงานด้านเทคนิคที่ยอดเยี่ยมในอดีต มิใช่สิ่งรับประกันการทำงานด้านการบริหารจัดการในอนาคต
- เมื่อท่านขึ้นสู่ตำแหน่งบริหาร ทักษะในเชิงเทคนิคจะลดความสำคัญลง และทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเริ่มมีความสำคัญมากขึ้น
- การทำงานด้วยตัวเอง กับการจัดการให้คนอื่นทำ เป็นการใช้ทักษะความสามารถที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน



8 leadership traits are critical for success

- 1. Effective leaders manage complexity.**
- 2. Effective leaders manage global businesses.**
- 3. Effective leaders act strategically.**
- 4. Effective leaders foster innovation.**



Retrieved from

<http://www.businessinsider.com/8-leadership-traits-for-success-2015-8>

8 leadership traits are critical for success

5. Effective leaders leverage networks.

6. Effective leaders inspire engagement.



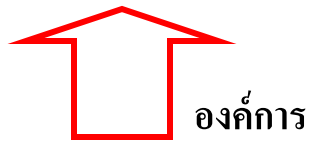
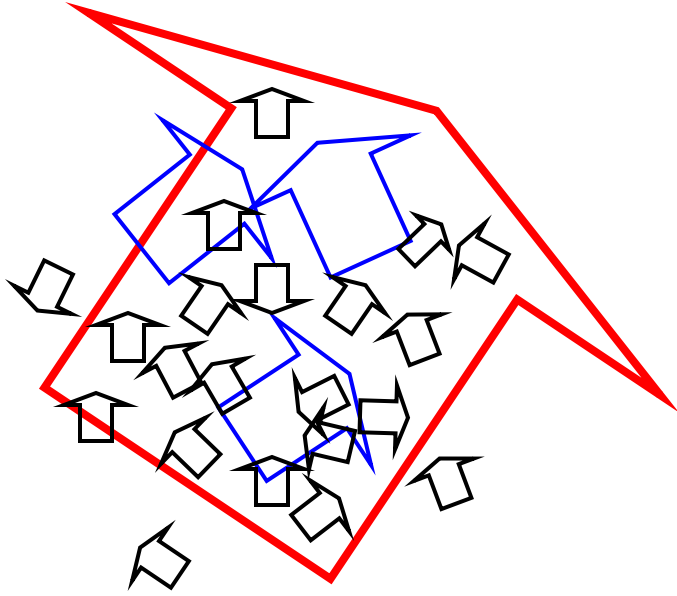
7. Effective leaders develop personal adaptability.

8. Effective leaders cultivate learning agility.

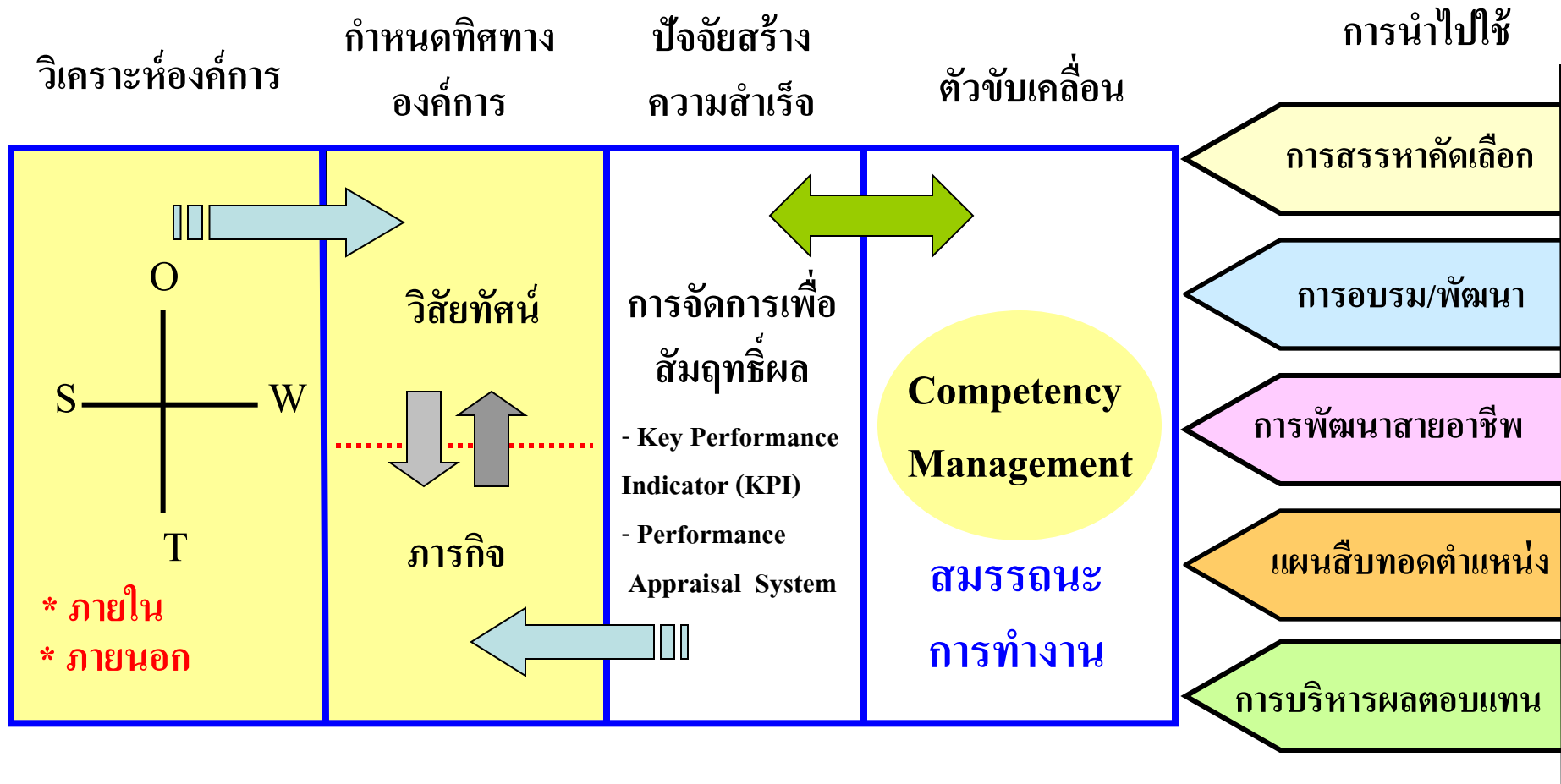
Retrieved from

<http://www.businessinsider.com/8-leadership-traits-for-success-2015-8>

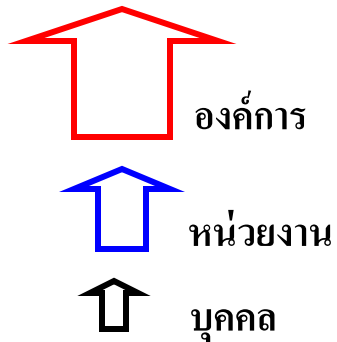
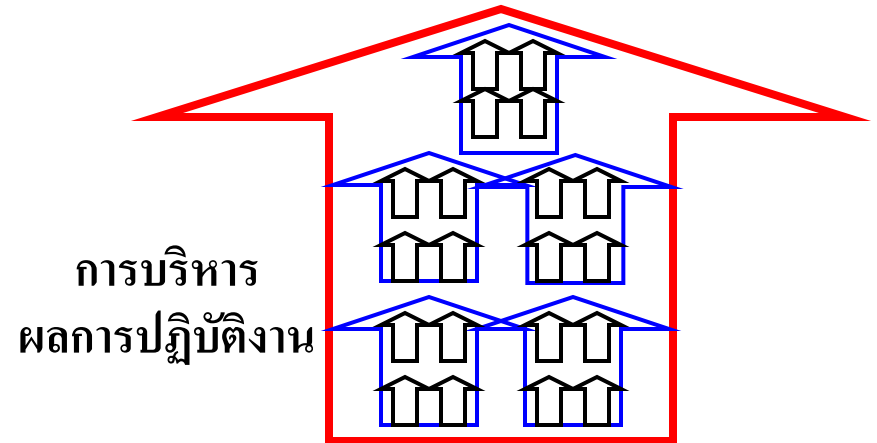
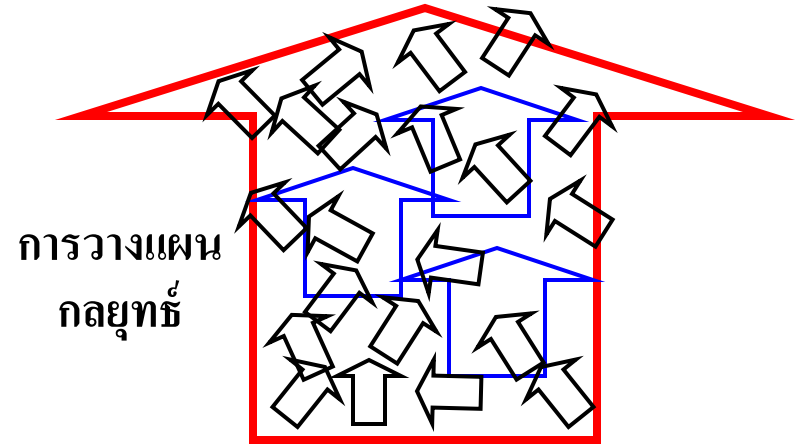
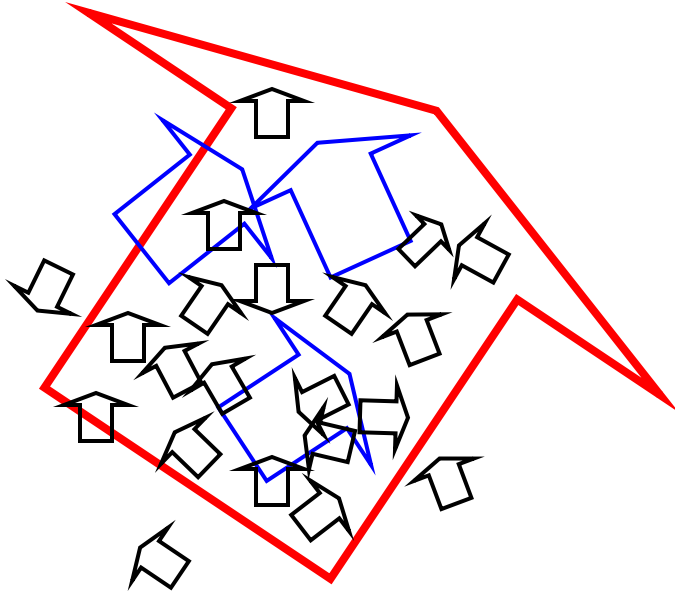
การกำหนดเป้าหมายในองค์กร



การบริหารและพัฒนางานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร



การกำหนดเป้าหมายในองค์กร



การวิเคราะห์สมรรถนะหน่วยงาน

SWOT Analysis

จุดแข็ง (Strength)

เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงานว่ามีส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพอะไรบ้าง ที่ส่งเสริมสนับสนุนความสำเร็จการดำเนินงานของหน่วยงาน

จุดอ่อน (Weakness)

เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงานว่ามีส่วนเสีย ความอ่อนแอ ความไม่พร้อม ข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง ที่ลดทอนความสำเร็จการดำเนินงานของหน่วยงาน

โอกาส (Opportunity)

เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของหน่วยงาน ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เอื้อต่อการดำเนินงานของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ

อุปสรรค (Threat)

เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของหน่วยงาน ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นภัยคุกคาม หรืออุปสรรคต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงาน

SWOT ANALYSIS



STRENGTH VS WEAKNESS

STRENGTH	WEAKNESS
- พนักงานมีความสามารถ - ตราสินค้าเป็นที่ยอมรับ - เทคโนโลยีล้ำหน้า - ฐานะการเงินมั่นคง - ภาพพจน์ดี - ผู้นำด้านต้นทุนและราคา	- การเงินไม่เพียงพอ - ขาดอุปกรณ์การทำงาน - เทคโนโลยีล้าหลัง - ไม่สนับสนุนการวิจัย - ค่าใช้จ่ายสูง - การปฏิบัติงานมีขั้นตอนมาก

OPPORTUNITY VS THREAT

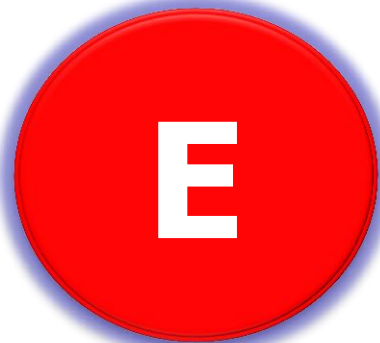
OPPORTUNITY	THREAT
- ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี - กฎหมาย/นโยบายรัฐ - การขยายตัวของตลาด - การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร - คู่แข่งขันน้อยราย	- กฎหมาย/นโยบายรัฐ - คู่แข่งขันมากมาย - เศรษฐกิจตกต่ำ - การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี - การค้าเสรี

เครื่องมือวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก

(EXTERNAL FACTORS ANALYSIS)



***Political
Factors***



***Economic
Factors***



***Social
Factors***



***Technological
Factors***



PEST Analysis

Political Factors

- Government stability
- Rule of majority
- Taxation policy
- Regulation and deregulation trends
- Levels of corruption
- Ease of doing business
- Ease of initiating business

Economic Factors

- Stage of business cycle
- Impact of globalization
- Labor Costs
- Changes in the economic environment

Social Factors

- Population Growth
- Gender & Ethnic diversity
- Health and education
- Social welfare
- Economic disparity
- Digital disparity

Technological Factors

- Research & Development Activity
- Impact of emerging technologies
- Impact of technology transfer
- Technology diffusion
- Technology disruption



Goal Setting

S = Specific (เฉพาะเจาะจง)

M = Measurable (วัดผลลัพธ์ได้)

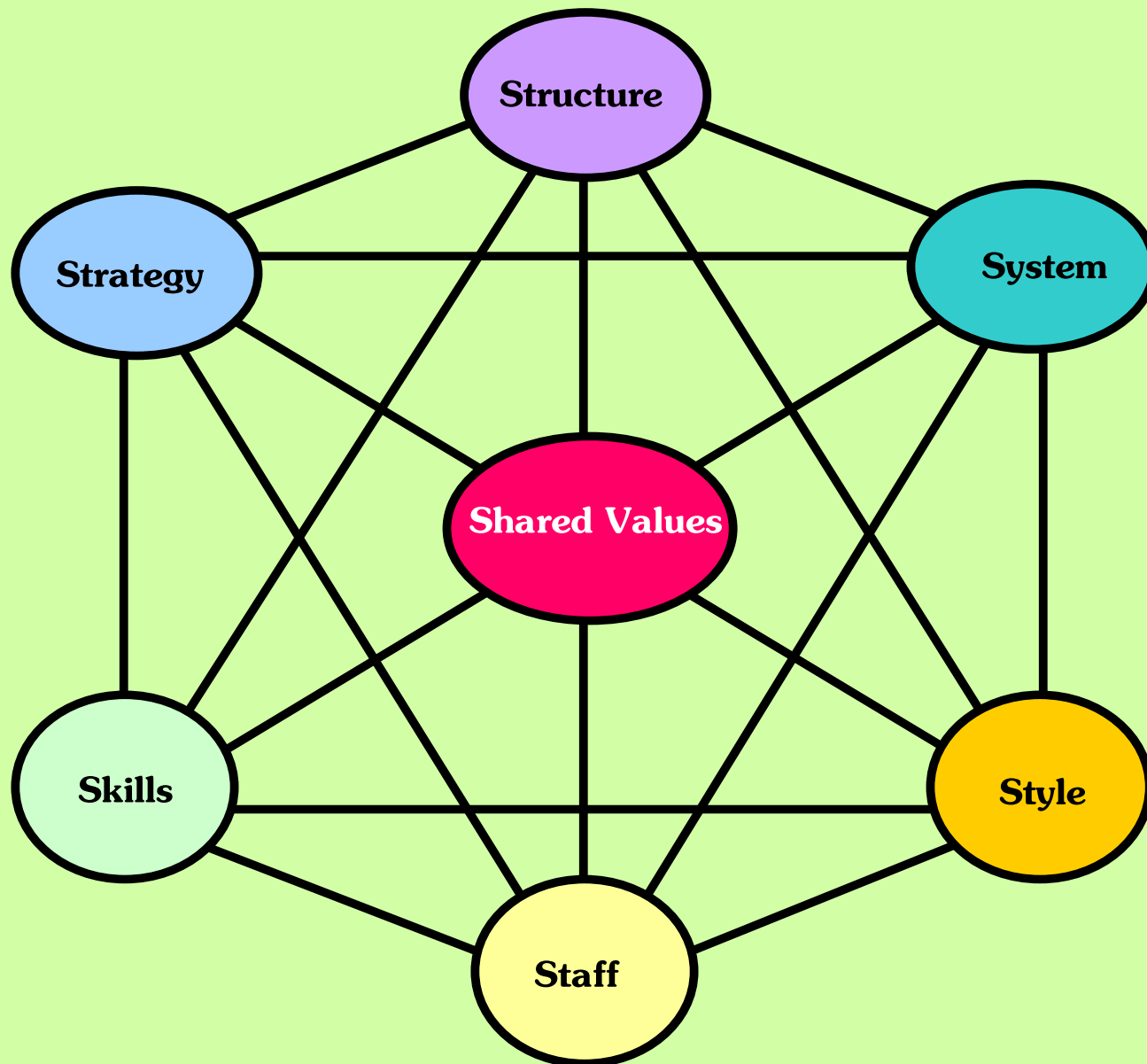
A = Achievable (สำเร็จได้)

R = Realistic (สอดคล้องกับความเป็นจริง)

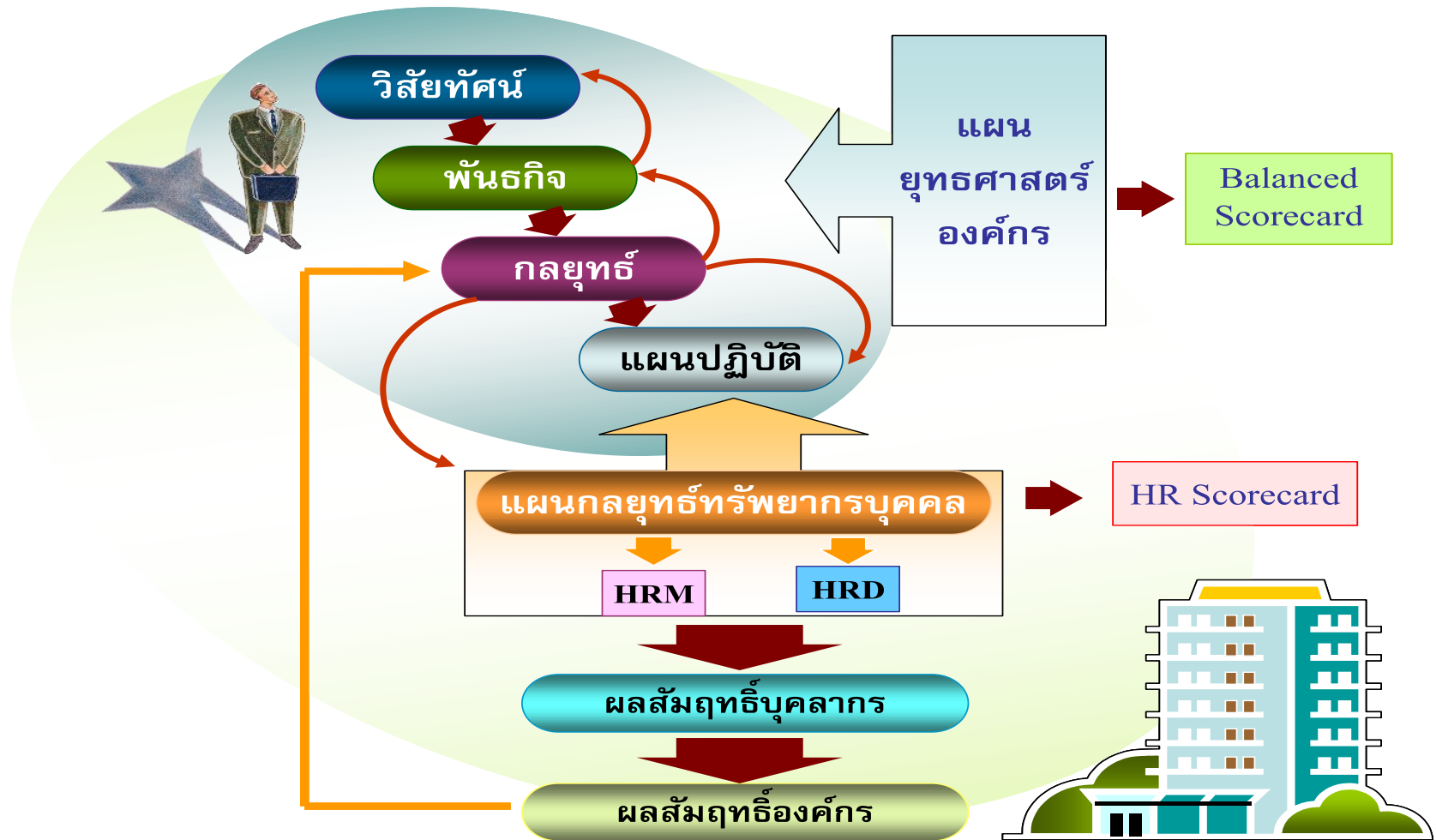
T = Time Frame (ระยะเวลาเสร็จ)



McKinsey 7-S Framework



ความเชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ของแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และผลสัมฤทธิ์ตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร



มิติการประเมินผลฯ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ 4 ด้าน

Financial Perspective

มิติที่ 1 : มิติด้านประสิทธิผล

ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด/จังหวัด

70%

Internal Work Process Perspective

มิติที่ 2 : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการเช่น การลดค่าใช้จ่าย และการลดระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น

10%

มิติที่ 3 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

10%

มิติที่ 4 : มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การบริหารคนและความรู้ในองค์กร เป็นต้น

10%

Customer Perspective

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

Learning & Growth Perspective

What is Strategy?

Strategy refers to a plan of action designed to achieve a particular goal.



กลยุทธ์ (Strategy)

แนวคิดหรือวิธีการที่แบบคายที่สามารถ
ขับเคลื่อนให้การดำเนินงานขององค์กร
ก้าวไปสู่เป้าหมายที่ต้องการในอนาคต



ตัวอย่างผลงานที่คาดหวัง (Expected Results)

ปริมาณ (*QUANTITY*)

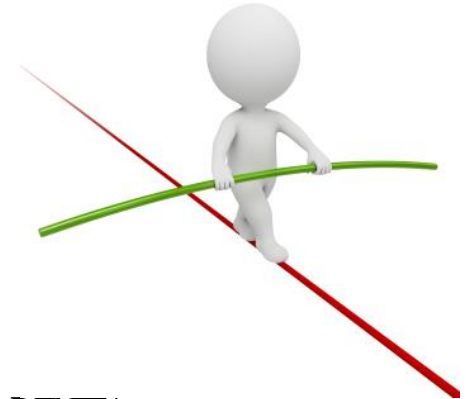
คุณภาพ (*QUALITY*)

ต้นทุนค่าใช้จ่าย (*COST/EXPENSE*)

เวลา/การส่งมอบ (*TIME/DELIVERY*)

ความปลอดภัย (*SAFETY*)

ความพึงพอใจ (*SATISFACTION*)



ลักษณะของตัวชี้วัดผลงานหลัก

- เปอร์เซ็นต์ (%)
- ร้อยละ
- ความถี่
- จำนวน
- ระยะเวลา
- มูลค่า
- อัตราส่วน



แผนปฏิบัติงาน (Action Plan)

เป็นเครื่องมือในการแปลงแผนงาน/โครงการไปสู่กิจกรรมย่อยในเชิงปฏิบัติ และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความชัดเจนถึงรายละเอียดการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นว่าต้องทำอะไร และจะต้องเสร็จเมื่อไหร่



ขอบเขตของแผนปฏิบัติงาน

- กิจกรรม
- ลำดับของกิจกรรม
- เวลา
- ผู้รับผิดชอบ



GANTT CHART

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ																												ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.				ก.พ.				มี.ค.				เม.ย.				พ.ค.				มิ.ย.							
		W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4				
1. A	P																												
	A																												
2. B	P																												
	A																												
3. C	P																												
	A																												
	P																												
	A																												
	P																												
	A																												
	P																												
	A																												
	P																												
	A																												
	P																												
	A																												
	P																												
	A																												
	P																												
	A																												

 P = Plan

 A = Actual

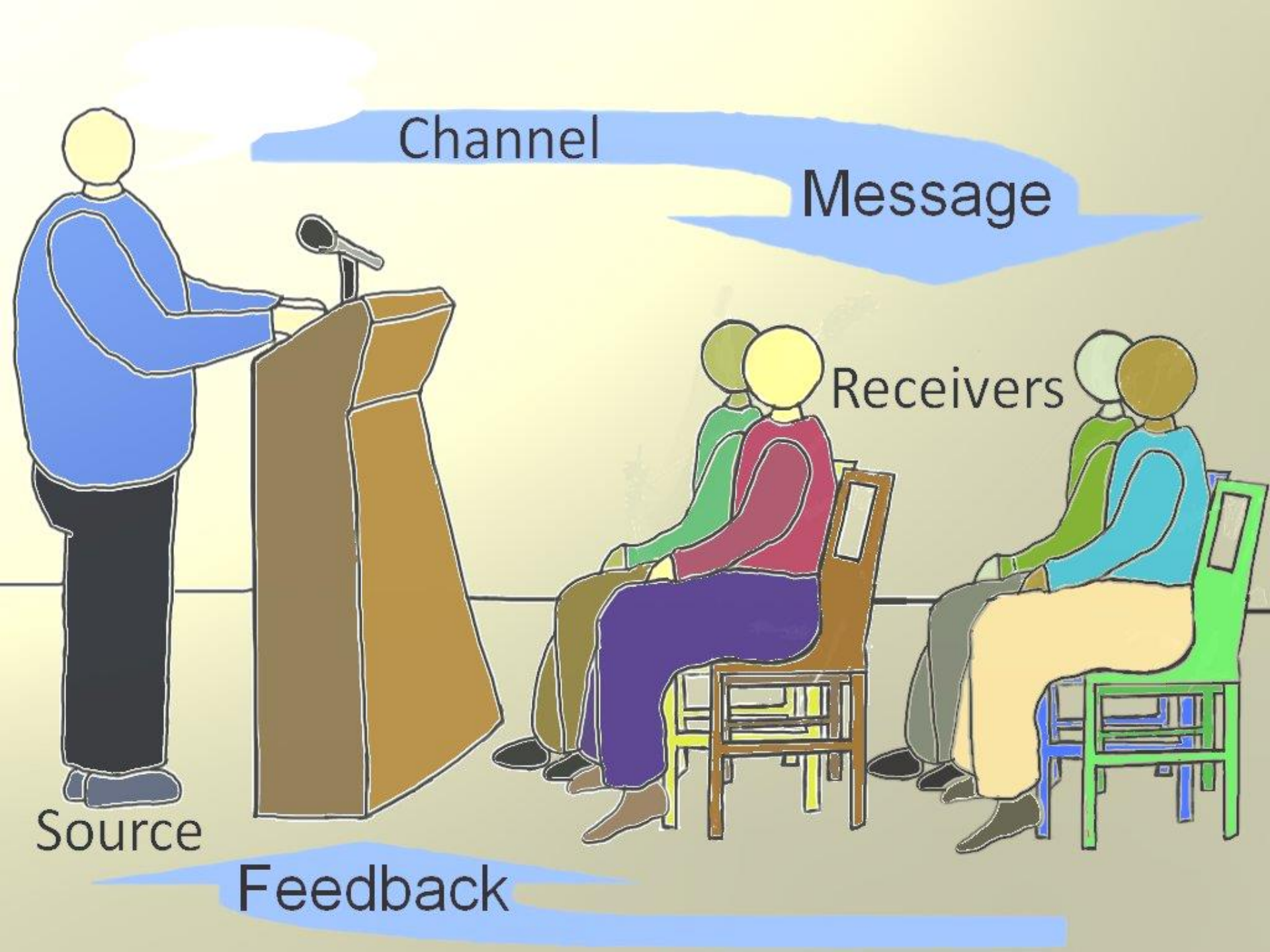
ความหมายของการสื่อสาร

เดนนิส แมคควอล (McQuail, 2005)

การสื่อสารหมายถึงการให้และการรับ
ความหมาย การถ่ายทอดและการรับสาร
ซึ่งรวมถึงแนวคิดของการโต้ตอบ แบ่งปัน
และมีปฏิสัมพันธ์กันด้วย

km.siamha.com/การสื่อสารหมายถึง.html





**“ The biggest communication
problem is we do
not listen to understand.
We listen to reply ”**

อุปสรรคยิ่งใหญ่ที่สุดของการสื่อสาร คือ
พวกเราไม่ฟังเพื่อความเข้าใจ
แต่พวกเราฟังเพื่อที่จะตอบ



“การสื่อสารเป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้ได้
คล้ายการขี่จักรยานหรือการพิมพ์ดีด
ถ้าท่านตั้งใจฝึกฝนอย่างจริงจัง
ท่านก็สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต
ในทุกด้านของท่านได้”



Communication is a skill that you
can learn. It's like riding a bicycle or
typing. If you're willing to work at it,
you can rapidly improve the quality
of every part of your life.

— Brian Tracy —

AZ QUOTES

รูปแบบการสื่อสาร



ONE-WAY COMMUNICATION (ทางเดียว)

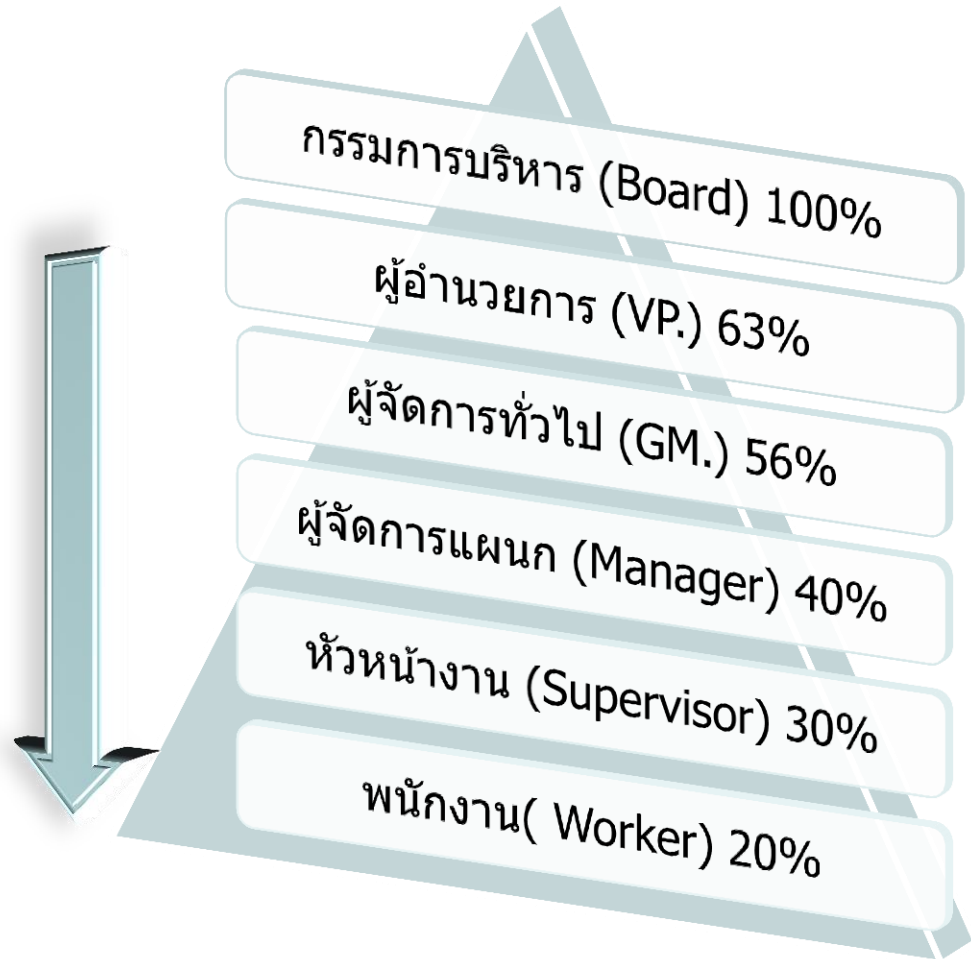
- ผู้สื่อเป็นผู้สื่อสารฝ่ายเดียว โดยปราศจากการซักถาม/โต้แย้งจากผู้รับข่าว



TWO-WAY COMMUNICATION (สองทาง)

- ผู้สื่อเป็นผู้สื่อสารโดยมีการโต้ตอบ ซักถามหรืออภิปรายระหว่างผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าว

การสูญหายของข้อมูลที่มีการสื่อสารจากบนลงล่าง (Information Loss in Downward Communication)



การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน มีกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ

1. การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล

2. การประมวลผลข้อมูล

3. การดูแลรักษาข้อมูล



ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) คือ สิ่งต่างๆ หรือข้อเท็จจริง
ที่ได้รับจากประสาทสัมผัส หรือสื่อต่าง ๆ
ที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์หรือการประมวลผล
โดยข้อมูลอาจเป็นตัวเลข สัญลักษณ์ ตัวอักษร
เสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น

สารสนเทศ (Information) คือ สิ่งที่ได้จาก
การประมวลผลของข้อมูล เพื่อให้สามารถนำมา
ใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผน การพัฒนา
การควบคุมและการตัดสินใจ



กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

1. การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล

1.1 การรวบรวมข้อมูล เป็นเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีจำนวนมาก และต้องเก็บให้ได้อย่างทันเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำได้หลายวิธี เช่น การรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสังเกต การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การรวบรวมข้อมูลโดยวิธีส่งแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลโดยวิธีใช้แบบสำรวจ เป็นต้น

1.2 การตรวจสอบข้อมูล เมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูล เพื่อความถูกต้อง ข้อมูลที่เก็บเข้าในระบบจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หากพบความผิดพลาดต้องแก้ไข เพราะข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือจะส่งผลให้สารสนเทศที่ได้จากข้อมูลนั้นไม่น่าเชื่อถือด้วย



กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

2. การประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

2.1 การจัดกลุ่มข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บจะต้องมีการแบ่งแยกกลุ่ม เพื่อเตรียมไว้สำหรับการใช้งานและเพื่อความสะดวกในการค้นหา

2.2 การจัดเรียงข้อมูล เมื่อจัดแบ่งกลุ่มข้อมูลแล้ว ควรมีการจัดเรียงข้อมูลตามลำดับ ตัวเลข หรือตัวอักษร เพื่อให้เรียกใช้งานได้ง่าย

2.3 การสรุปผล บางครั้งข้อมูลที่จัดเก็บมีจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการสรุปผลหรือสรุปรายงาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลที่สรุปได้นี้อาจสื่อความหมายได้ดีกว่า เช่น สถิติการว่างงาน 3 ปีย้อนหลังของประชากรในท้องถิ่น

2.4 การคำนวณข้อมูล ข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลตัวเลขที่สามารถนำไปคำนวณ เพื่อหาผลลัพธ์บางอย่างได้ ดังนั้นการสร้างสารสนเทศจากข้อมูลจึงอาศัยการคำนวณข้อมูลที่เก็บไว้ เช่น การคำนวณอายุเฉลี่ยของประชากรในแต่ละท้องถิ่น



กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

3. การดูแลรักษาข้อมูล ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

3.1 การเก็บรักษาข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูล หมายถึง การนำข้อมูลมาบันทึกเก็บไว้ในสื่อบันทึกต่าง ๆ

3.2 การทำสำเนาข้อมูล การทำสำเนาเพื่อที่จะนำข้อมูลเก็บรักษาไว้ หรือนำไปแจกจ่ายในภายหลัง จึงควรคำนึงถึงความจุและความทนทานของสื่อบันทึกข้อมูล

3.3 การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูล ข้อมูลต้องกระจายหรือส่งต่อไปยังผู้ใช้งานที่ห่างไกลได้ง่าย การสื่อสารข้อมูลจึงเป็นเรื่องสำคัญและมีบทบาทที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้การส่งข่าวสารไปยังผู้ใช้ทำได้รวดเร็วและทันเวลา

3.4 การปรับปรุงข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีจุดประสงค์ที่จะเรียกใช้งานได้ต่อไป ดังนั้นข้อมูลจึงต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อการค้นหาได้อย่างรวดเร็ว



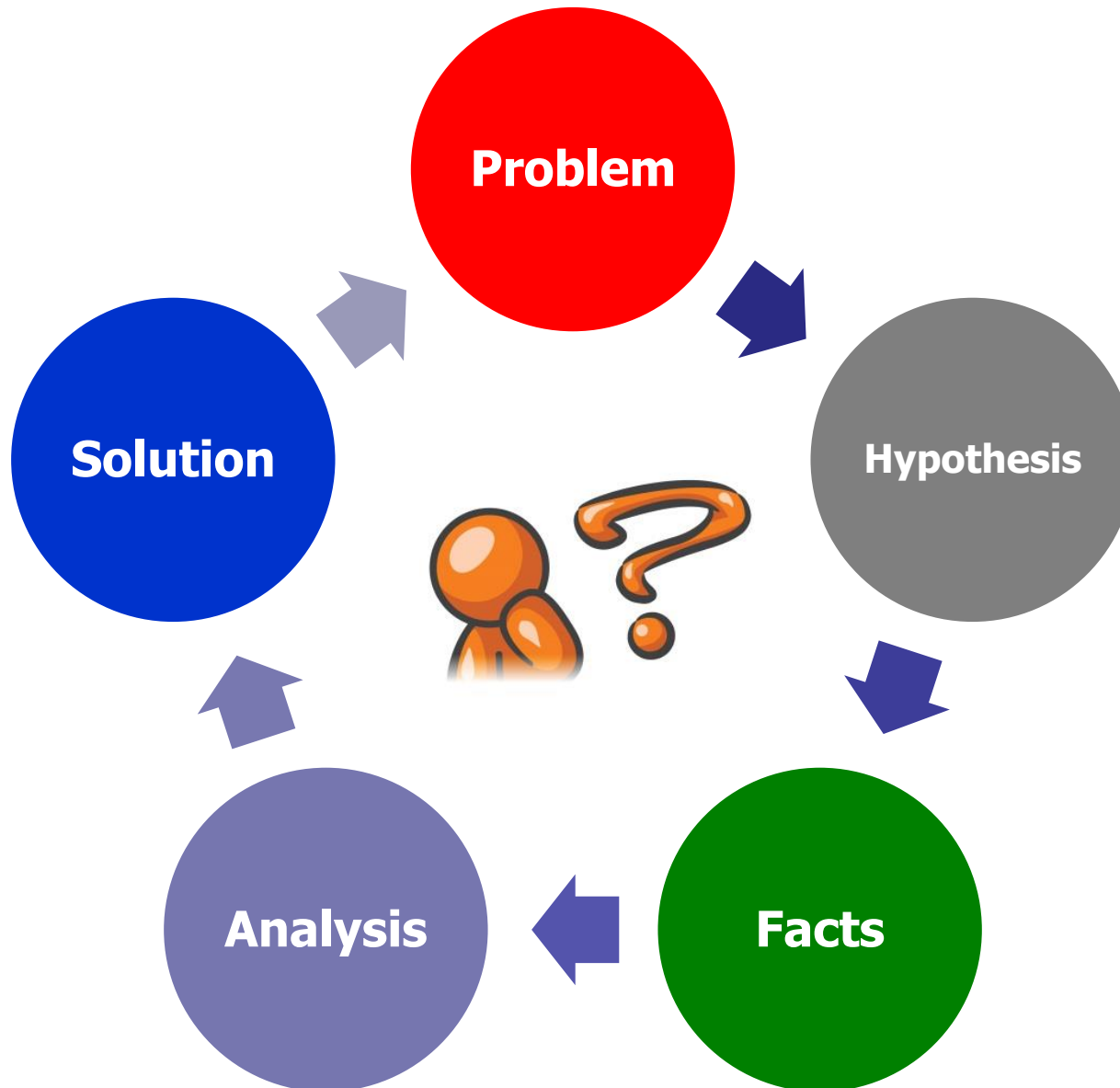
การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

ความหมาย

หมายถึง การจำแนกแยกแยะองค์ประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นส่วนๆ เพื่อค้นหาว่าทำมาจากอะไร มีองค์ประกอบอะไร ประกอบขึ้นมาได้อย่างไร เชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างไร หรือ เพื่อค้นหาสาเหตุ (Root Cause) ที่แท้จริง



การวิเคราะห์ด้วยแนวทางวิทยาศาสตร์ - Scientific approach





THANK
YOU

ภาคผนวก



**เครื่องมือในการยกระดับหน่วยงานภาครัฐ
สู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)**

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

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



PMQA 4.0

“เครื่องมือการประเมินระบบการบริหารของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทาง ให้องค์กรภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ”

เทียบเคียง PMQA กับ PMQA 4.0



เกณฑ์ PMQA 2558

- ยึดบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้งต้นในการประเมิน
- อธิบายความท้าทายขององค์กรและตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์
- ยึดค่านิยมของเกณฑ์และขององค์กรในการปรับปรุง
- ประเมินเพื่อตอบสนององผลลัพธ์ขององค์กร

PMQA 4.0

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

Core values ของ PMQA 4.0



สานพลังทุกส่วน

- ปรับความคิดจากการให้ความร่วมมือไปสู่การทำงานร่วมกัน ระดมความคิดและนำทรัพยากรทุกชนิดมาแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ร่วมกัน
- ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น (coordination, cooperation, collaborate, leading to solution for complex problem)



สร้างนวัตกรรม

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



ปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างประสิทธิภาพและแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- เริ่มตั้งแต่การรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล การเข้าถึง การบริการ การสื่อสาร และการลดต้นทุน
- เช่น cloud, smart phone, realtime, big data, 24 hr. service and efficiency

PMQA Model



เจตนารมณ์ของเกณฑ์ PMQA 4.0



ลักษณะสำคัญขององค์กร

ให้ส่วนราชการสามารถเห็นภาพรวมขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และผลกระทบที่มีต่อยุทธศาสตร์ประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 1 การนำองค์กร

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดความยั่งยืน การกำกับดูแลที่ดี มีการสร้างแบบอย่างด้านความโปร่งใส มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านนวัตกรรมทุกระดับ ติดตามผลการดำเนินการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

เจตนารมณ์ของเกณฑ์



หมวด 4 การวัด การ
วิเคราะห์ และการจัดการ
ความรู้

เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพผลทั่วทั้ง
องค์การ วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา
และเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการ
ข้อมูล สารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

หมวด 5 การมุ่งเน้น
บุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนอง
ยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการ
ทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรอบรู้
และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ
ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบ
การปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิภาพ เชื่อมโยงตั้งแต่
ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการ
บริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการ
ให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 7 ผลลัพธ์การ
ดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6
หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ปัญหา และการพัฒนา มี
การตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อ
ค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และใน
ระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น