

สรุปบทเรียนการเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐

ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐) ครั้งที่ ๑
ครั้งที่ ๑ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องประชุม ๘๐๑ กรมพัฒนาที่ดิน

โดย นายอริวัฒน์ สิทธิปัญญาพัฒน์

ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินมุกดาหาร

๑. หลักการและเหตุผล

นโยบาย ประเทศไทย ๔.๐ กำหนดให้ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักการธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน(Better Government, Happier Citizens) ซึ่งหมายถึงระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม(Transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง(Credible and Trusted Government) อันได้แก่ ๑) การเปิดกว้างและเชื่อมโยง (Open & Connected Government) โดยการทำงานอย่างเปิดเผยและโปร่งใส บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ แบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน สามารถตรวจสอบได้ เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมและรับโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้ เชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกันจัดความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับงานแนวระนาบในลักษณะเครือข่าย ๒) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – Centric Government) โดยการทำงานเชิงรุกแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐและระบบดิจิทัลในการจัดการบริหารสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐเพื่อให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ๓) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) โดยการทำงานอย่างเตรียมการล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน ทั้งนี้ความสำเร็จของการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ต้องอาศัยปัจจัยหลักสำคัญคือ การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ความรู้ผู้บริหารและบุคลากรกรมพัฒนาที่ดิน เรื่อง ระบบราชการ ๔.๐ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐ / Public Sector Management Quality Award)

๒.๒ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA ๔.๐) เพื่อพัฒนากรมพัฒนาที่ดินเข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐

๓. สรุปบทเรียนที่ได้จากการเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ

แยกได้ ๗ ประเด็น ประกอบด้วย

๓.๑ สถานะและทิศทางการปรับตัวของประเทศไทย

๓.๒ ทำไม่หน่วยงานรัฐต้องพัฒนา

๓.๓ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

๓.๔ แผนการปฏิรูปประเทศ

๓.๕ การขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐

๓.๖ การทำงานของข้าราชการกับระบบราชการ ๔.๐

๓.๗ PMQA ๔.๐

๓.๑ สถานะและทิศทางการปรับตัวของประเทศไทย

เศรษฐกิจ ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๓๐ จากการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันจาก ๖๐ ประเทศชั้นนำ สถานะทางเศรษฐกิจและประสิทธิภาพภาคเอกชนอยู่ในอันดับที่ดี การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและการศึกษาอยู่ในอันดับที่ไม่ดี ประเทศไทยมีรายได้จากภาคเกษตร ๑๐ % ด้านอุตสาหกรรม ๓๗% และด้านบริการ ๕๓%

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พื้นที่ป่าไม่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จากปัจจุบันที่มีป่าไม้เพียง ๓๑.๕๘% คาดการณ์จะมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้น ๗% ในปี ๒๕๖๓

๓.๒ ทำไมหน่วยงานรัฐต้องพัฒนา

โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ความต้องการเปลี่ยน ระบบงานและบุคลากรขาดประสิทธิภาพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับประเทศไทย ๔.๐ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนปฏิรูปประเทศ และระบบราชการ ๔.๐ ตั้งแต่ปี ๒๕๕๙ เป็นต้นมาที่เน้นความคล่องตัว ใช้ระบบดิจิทัลและสร้างนวัตกรรม

๓.๓ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

ได้กำหนดวิสัยทัศน์ ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ คือทำให้ประเทศชาติมีความมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรมและมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่ยั่งยืน ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน

๑.ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข

๒.ยุทธศาสตร์ด้านความสามารถในการแข่งขัน ต่อยอดอดีต ปรับปัจจุบันและสร้างคุณค่าใหม่

อนาคต

๓.ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ใจ สติปัญญา กาย สภาพแวดล้อม

๔.ด้านสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ กระจายความเจริญ

๕.ด้านการสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนา

๖.ด้านปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

๓.๔ แผนการปฏิรูปประเทศ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๖ กำหนดให้ดำเนินการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ให้เกิดผลตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ วิธีการจัดทำแผนต้องให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม ต้องมีการวัดผลการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการปฏิรูปประเทศ แผนการปฏิรูปประเทศมี ๑๑ ด้าน ประกอบด้วย

๑.ด้านการเมือง ๒.ด้านการบริหารราชการ ๓.ด้านกฎหมาย ๔.ด้านยุติธรรม ๕.

ด้านเศรษฐกิจ ๖.ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ๗.ด้านสาธารณสุข ๘.ด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยี ๙.ด้านสังคม

๑๐.ด้านพลังงาน ๑๑.ด้านป้องกันการทุจริต

๓.๕ การขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (Transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) หน่วยงานต้องประยุกต์วิธีการทำงานและต้องทำแผนให้สอดคล้องกับแผนชาติ

หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย ๑๐ ประเด็นดังนี้ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ

เป้าหมายการพัฒนาาระบบราชการ ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ดังนี้

๑. การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลได้ แบ่งปันข้อมูล ตรวจสอบการทำงานได้ เปิดกว้างให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและถ่ายโอนภารกิจ เชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน ทำงานตามแนวระนาบมากกว่า แนวตั้ง

๒. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – Centric Government) ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า ใช้ข้อมูลและระบบตามความต้องการประชาชน ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา

๓. มีขีดสมรรถสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) วิเคราะห์ความเสี่ยง ยืดหยุ่น ทันเวลา สร้างนวัตกรรม มีความคิดริเริ่ม ประยุกต์องค์ความรู้ มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวเข้าสู่สำนักงานสมัยใหม่ มีความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสมตามบทบาทของตน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ ๔.๐ ประกอบด้วย ๓ ประเด็นดังนี้

๑. การสานพลังภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ (Collaboration) โดยการวางแผนร่วมกัน เริ่มจากการแบ่งปันข้อมูล ร่วมกันคิด แก้ไขปัญหา วางแผนร่วมกัน รับผิดชอบร่วมกัน ตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการ

๒. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) โดยคิดค้นวิธีการและหาแนวทางใหม่

๓. การปรับเข้าสู่ดิจิทัล (Digitalization) ระบบดิจิทัลเต็มรูปและเพิ่มสมรรถนะ

คุณลักษณะสำคัญ ๑๐ ประการ ของระบบราชการ ๔.๐ ประกอบด้วย ๑)การเปิดเผย โปร่งใส ๒)ทำงานเชิงรุก ๓)แบ่งปันเชื่อมโยง ๔)ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ๕)ทำงานคล่องตัว ๖)วิเคราะห์ความเสี่ยง ๗)ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วม ๘)เกิดนวัตกรรม ๙)พร้อมปรับเปลี่ยน ๑๐)ให้ความสำคัญกับบุคลากร

๓.๖ การทำงานของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดินกับระบบราชการ ๔.๐

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรมพัฒนาที่ดิน

๑. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาที่ดินและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์และจำแนกดิน เพื่อกำหนดนโยบายและวางแผนการใช้ที่ดิน การกำหนดบริเวณการใช้ที่ดิน การควบคุมการใช้ที่ดินบริเวณที่มีการใช้หรือทำให้เกิดการปนเปื้อนของสารเคมีหรือวัตถุอันตราย การกำหนดเขตอนุรักษ์ดินและน้ำ รวมทั้งติดตามสถานการณ์การใช้ที่ดิน

๓. ศึกษา วิจัยและพัฒนาการอนุรักษ์ดินและน้ำ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการเกษตร ในไร่นา การปรับปรุงบำรุงดิน การผลิตและการใช้เทคโนโลยีชีวภาพทางดิน การปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่และการใช้ประโยชน์ที่ดิน การจัดการดินเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและลดต้นทุนการผลิตทางการเกษตร

๔. ให้บริการวิเคราะห์และตรวจสอบดิน น้ำ พืช ปุ๋ย พร้อมให้คำแนะนำเพื่อการอนุรักษ์ดิน และน้ำ การปรับปรุงบำรุงดินและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาที่ดิน

๕. ศึกษา วิเคราะห์และผลิตแผนที่ภาพถ่าย จัดทำสำมะโนที่ดินและพัฒนาระบบแผนที่ฐาน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการใช้ การพัฒนาการผลิต การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเกษตรและอื่น ๆ

๖. ถ่ายทอดผลการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ให้บริการด้านการพัฒนาที่ดิน รวมทั้งสร้างเครือข่าย หมอดินอาสาและกลุ่มเกษตรกรให้เข้มแข็ง เพื่อรองรับการถ่ายทอดเทคโนโลยี และมีส่วนร่วมในการพัฒนา ที่ดินและอื่นๆ

ความต้องการการพัฒนากุศลกรปี ๒๕๖๓ ประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ มีความ มุ่งมั่น มีความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ มีการ สื่อสารได้ดี มีใจรักผูกพันองค์กร รู้จักคิดวิเคราะห์ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และมีการคาดการณ์ และบริหารความเสี่ยง

๓.๗ PMQA ๔.๐

PMQA หรือ Public Sector Management Quality Award เป็นเครื่องมือการประเมิน ระบบการบริหารราชการของส่วนราชการในเชิงบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับการ พัฒนาประเทศเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐

ลักษณะสำคัญขององค์กร คือภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการ ดำเนินงานและความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ สำหรับการดำเนินงานที่ต้องการตอบสนองการ บริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ลักษณะขององค์กรประกอบด้วย

๑. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ ได้แก่ พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย วิสัยทัศน์ หรือค่านิยม ลักษณะโดยรวมของบุคลากร สินทรัพย์ กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ

๒. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ เสีย ส่วนราชการและองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

สภาวะการณ์ขององค์กร สภาวะการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประกอบด้วย

๑. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ การ เปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

๒. บริบทเชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิง ยุทธศาสตร์

๓. ระบบปรับปรุงผลการดำเนินการ

๘ มิติของการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ประกอบด้วย ๑)การให้ความร่วมมือ ๒)นวัตกรรม ๓) ความเป็นดิจิทัล ๔) ผู้รับบริการ ๕)กระบวนการ ๖)บุคลากร ๗)ผู้นำ ๘) ผลลัพธ์

เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มี ๗ หมวด ดังนี้

หมวด ๑ การนำองค์กร มีเป้าหมายเพื่อให้ระบบการนำองค์กรมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป้าหมายเพื่อให้มีกระบวนการวางแผน ยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมายเพื่อ พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป้าหมายเพื่อให้มีการใช้ข้อมูล และสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร เป้าหมายเพื่อให้มีนโยบายและระบบการจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนององยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ เป้าหมายเพื่อให้การบริหารจัดการ กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินงาน เป้าหมายเพื่อให้กำหนดตัววัดที่สอดคล้องการ ปฏิบัติทั้ง ๖ หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหาและการพัฒนา

การพัฒนาสู่การเป็นราชการ ๔.๐ ควรมีผลลัพธ์การดำเนินงาน ๖ ข้อ ประกอบด้วย

- ๑.การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ
- ๒.การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน
- ๓.การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร
- ๔.การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ
- ๕.การบรรลุผลลัพธ์ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ๖.การบรรลุผลด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรมและการจัดการกระบวนการ

การพัฒนาสู่การเป็นราชการ ๔.๐ มีความสัมพันธ์กับ PMQA ดังนี้

๑. มิติที่ ๑ ภาครัฐที่เปิดกว้าง เชื่อมโยง มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวด ๑ การนำองค์กร มีนโยบาย เปิดเผย โปร่งใส เน้นประชาชน หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ บูรณาการกับ ยุทธศาสตร์ชาติ แก้ปัญหาเชิงรุก หมวด ๔ การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ แบ่งปันข้อมูลสาธารณะ เข้าถึงข้อมูลด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และหมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ กระบวนการเชื่อมโยง รวดเร็ว ลดต้นทุน

๒. มิติที่ ๒ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เข้าใจความต้องการ ร่วมแก้ไขปัญหา สร้างนวัตกรรม ร่วมกัน หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร เพิ่มขีดความสามารถ ทำงานเชิงรุก ตอบสนองความคาดหวังต้องการ หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ระบบบริการที่ประชาชนต้องการ เข้าถึงอย่างสะดวก ใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล บูรณาการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ กำหนดตัววัดที่สอดคล้องกับ การปฏิบัติงาน

๓. มิติที่ ๓ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย เกี่ยวข้องกับ PMQA ในหมวด ๑ การนำ องค์กร นโยบายเพิ่มขีดสมรรถนะ หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ใช้เทคโนโลยีให้เกิดนวัตกรรม กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ หมวด ๔ การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ทันสมัย วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ได้ หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะ สูง ทันสมัย รอบรู้ ใช้ข้อมูลเป็น หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ กระบวนการทำงานเพิ่มขีดสมรรถนะ สูงสู่ความเป็นเลิศ และหมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ มีกำหนดตัววัดสอดคล้องการปฏิบัติการ

ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินการ PMQA ๔.๐

๑. การสนับสนุนจากผู้บริหาร ประกอบด้วย การกำหนดทิศทางองค์กร การสื่อสาร สร้างความเข้าใจ การสร้างบรรยากาศ การเป็นตัวอย่างที่ดี การทบทวนผลการดำเนินการ การจัดลำดับ

ความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น การปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร และการสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

๒. ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย มีการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการสื่อสารหลายทิศทางและมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย มีการวัดและติดตามประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร

๓. ความพร้อมของบุคลากรในการเปิดรับการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือการปรับปรุงองค์กร มีความมุ่งมั่นและเสียสละเวลาเพื่อการพัฒนาองค์กรและเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง

.....