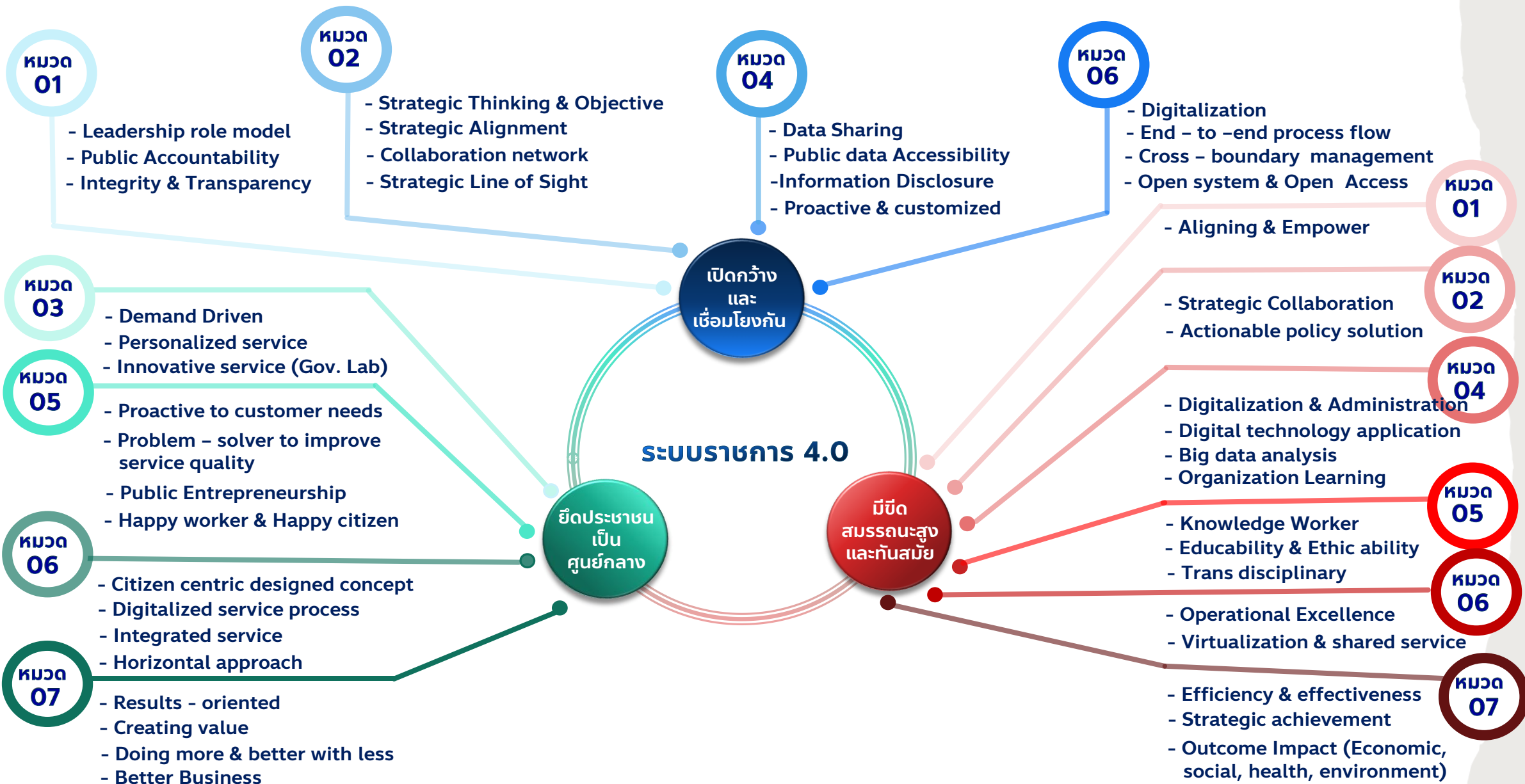




# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

# ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



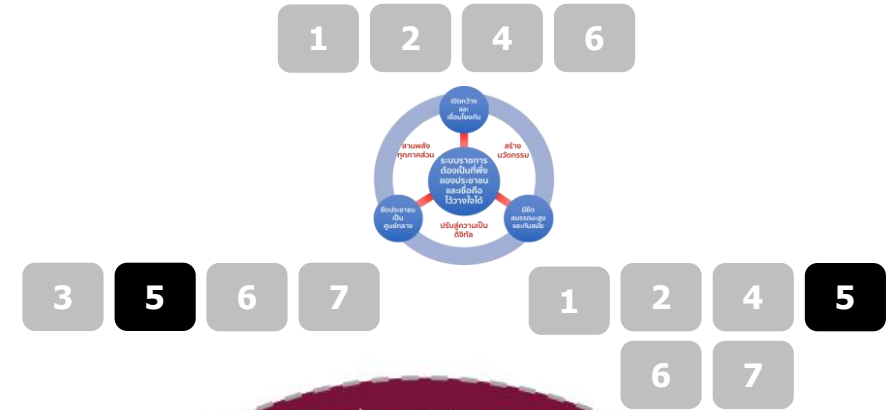
# แนวคิดการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0



## หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

- ❑ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและความเข้าใจ ความคาดหวังของประชาชน
- ❑ เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันทีทันที่ และเกิดประสิทธิผล ด้วยจิตสำนึกสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงใส่ใจคุณภาพ และการให้บริการในแง่มุมมองของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ
- ❑ ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืน และความสุขของผู้ปฏิบัติงานและประชาชน
- ❑ การวางแผนบุคลากรที่สอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
- ❑ การรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายมาทำงานร่วมกัน มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้และความพร้อม รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม

- ❑ Proactive to customer needs
- ❑ Problem-solver to improve service quality
- ❑ Public Entrepreneurship
- ❑ Happy worker & Happy citizen
- ❑ Knowledge Worker
- ❑ Educability & Ethic ability
- ❑ Trans - disciplinary





# หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

## เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สร้างความรู้ และความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มที่นำไปสู่นวัตกรรม มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

### 5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนอง

#### ยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากรที่สอดคล้องยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของหน่วยงาน



### 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

- มีการพัฒนาบุคลากรในเชิงรุกให้มีทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย
- แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์ และสมรรถนะหลักขององค์กร
- วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดโอกาสให้บุคลากรวางแผนพัฒนาความสามารถของตน

### 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

#### คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

- ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคล่องตัว การทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก

### 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี

#### และความร่วมมือ

- มีการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) ของข้าราชการในทุกกระดับ เพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม
- มีการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร มาสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน





# มีระบบ HRM/HRD ที่ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



Google เป็นองค์กรแรกๆ ที่ลุกขึ้นมาสร้างสุขให้กับพนักงานอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นต้นแบบที่ทำให้บริษัทอื่นๆ หันมาทำตามอย่างมากมาย หนึ่งในรูปธรรมที่ชัดเจนที่สุดก็คือการสร้าง Fun Office ที่มีการตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามมีชีวิตชีวา ทำให้การทำงานสนุกคลายเครียดขึ้นได้ ซึ่งนี่เป็นตัวอย่างนโยบาย ที่มุ่งการสร้างความสุขให้กับพนักงานของ Google ที่ใส่ใจเรื่องนี้ อย่างเป็นจริงเป็นจังมาโดยตลอด



ในปี ค.ศ.2015 ทาง Airbnb มีการเปลี่ยนโครงสร้างตำแหน่งใหม่เพื่อปรับทิศทางการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะ โดยปรับจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) มาเป็นแผนกประสบการณ์พนักงาน (Employee Experience) ที่มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ให้เกิดความประทับใจในการทำงานและองค์กรเป็นหลัก โดยหัวเรือใหญ่ในสายงานนี้ก็เปลี่ยนเป็น CHRO หรือ Chief Employee Experience Officer แทน ซึ่งเป็นการเน้นการดูแลพนักงานให้เกิดความสุขในการทำงานโดยเฉพาะ และใส่ใจนโยบายเรื่องนี้อย่างจริงจัง

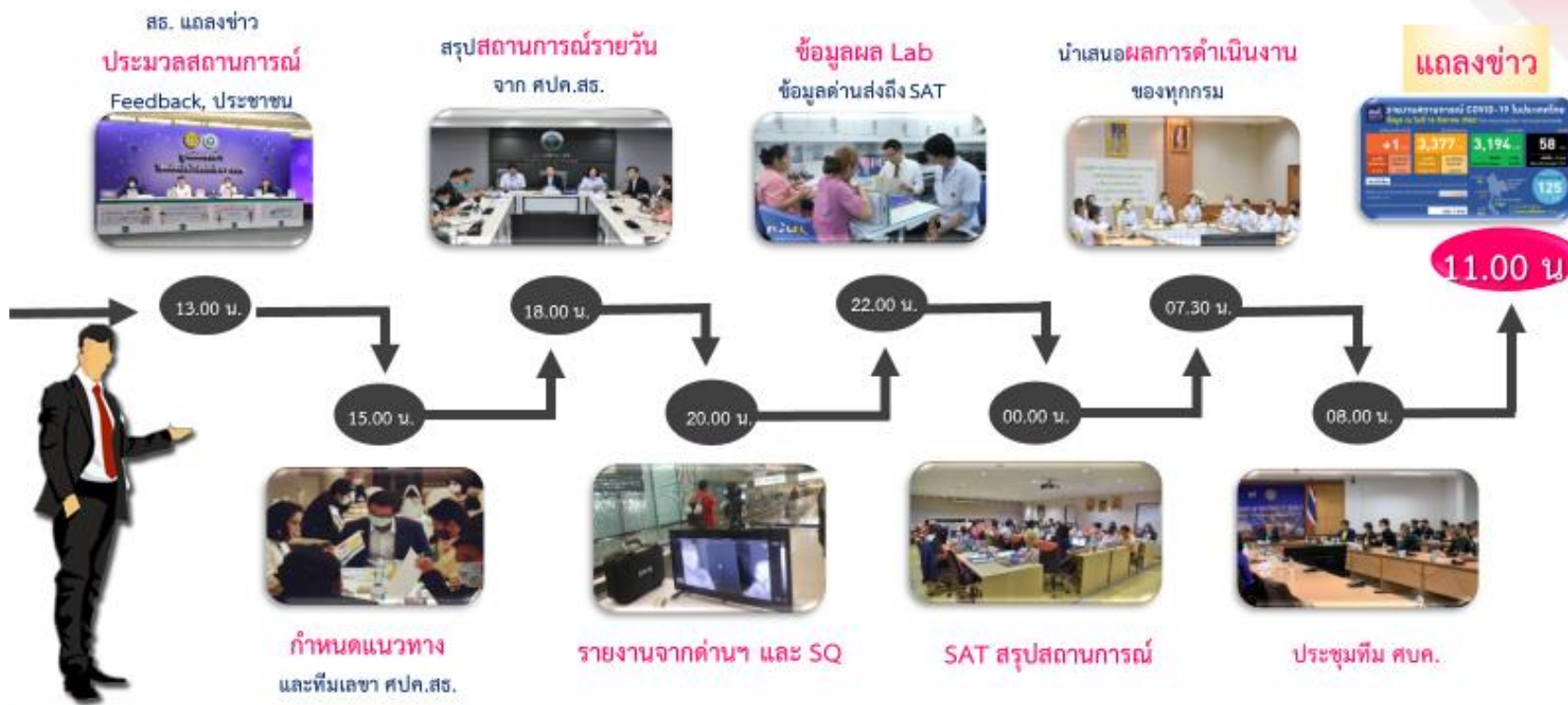


# การสร้างทีมสมรรถนะสูง คล่องตัว ทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอก



## กรมควบคุมโรค

กว่าจะมาเป็น **รายงานสถานการณ์ Covid-19** ที่ทุกคนติดตามทุกวัน ผ่านความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย ของคนกรมควบคุมโรค





# ริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรม



## กรมสรรพากร

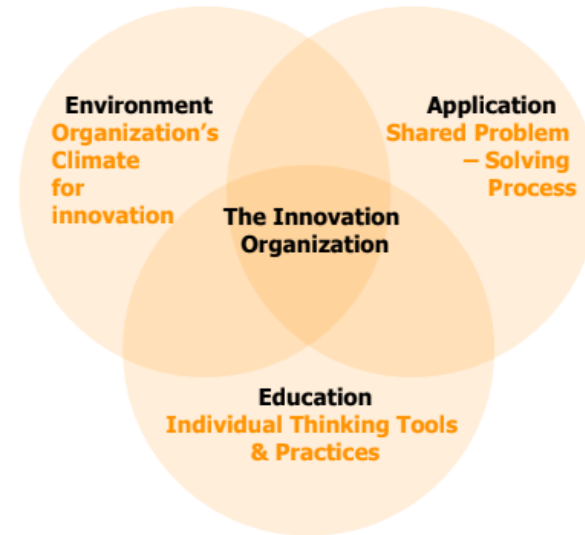


## Design Thinking



## Innovation

- Innovation Lab
- Innovation Contest (IDEA, IDO)
- Pitching Day
- RD Talks
- Hackathon



- Design Thinking Process
- EMPATHIZE (Pain/Gain)
- DEFINE
- IDEATE
- PROTOTYPE
- TEST

- โรงเรียนสรรพากร

## Innovation Contest

ผลงานนวัตกรรมประกวด IDEA for RD		RD Innovation Awards 2019
Mentor		
1. ระบบการแจ้งเตือนการนัดหมาย QR Code by Service for RD Innovation Awards	นางสาวนันทิยา วัฒนศิริ	
2. "RD Smart Tax" The Smarter Way for RD Innovation Awards	นางสาวนันทิยา วัฒนศิริ	
3. Winknowing the Service System for RD Innovation Awards	นางสาวนันทิยา วัฒนศิริ	
4. การพัฒนาระบบการแจ้งเตือนการนัดหมาย QR Code by Service for RD Innovation Awards	นางสาวนันทิยา วัฒนศิริ	
5. E-Service for RD Innovation Awards	นางสาวนันทิยา วัฒนศิริ	
6. Smart Tax for RD Innovation Awards	นางสาวนันทิยา วัฒนศิริ	



## #HACKATAX

Thailand's First Senior-level Hackathon

real experts. real solutions. real impact.

HACK : 11–13 SEPTEMBER 2019

