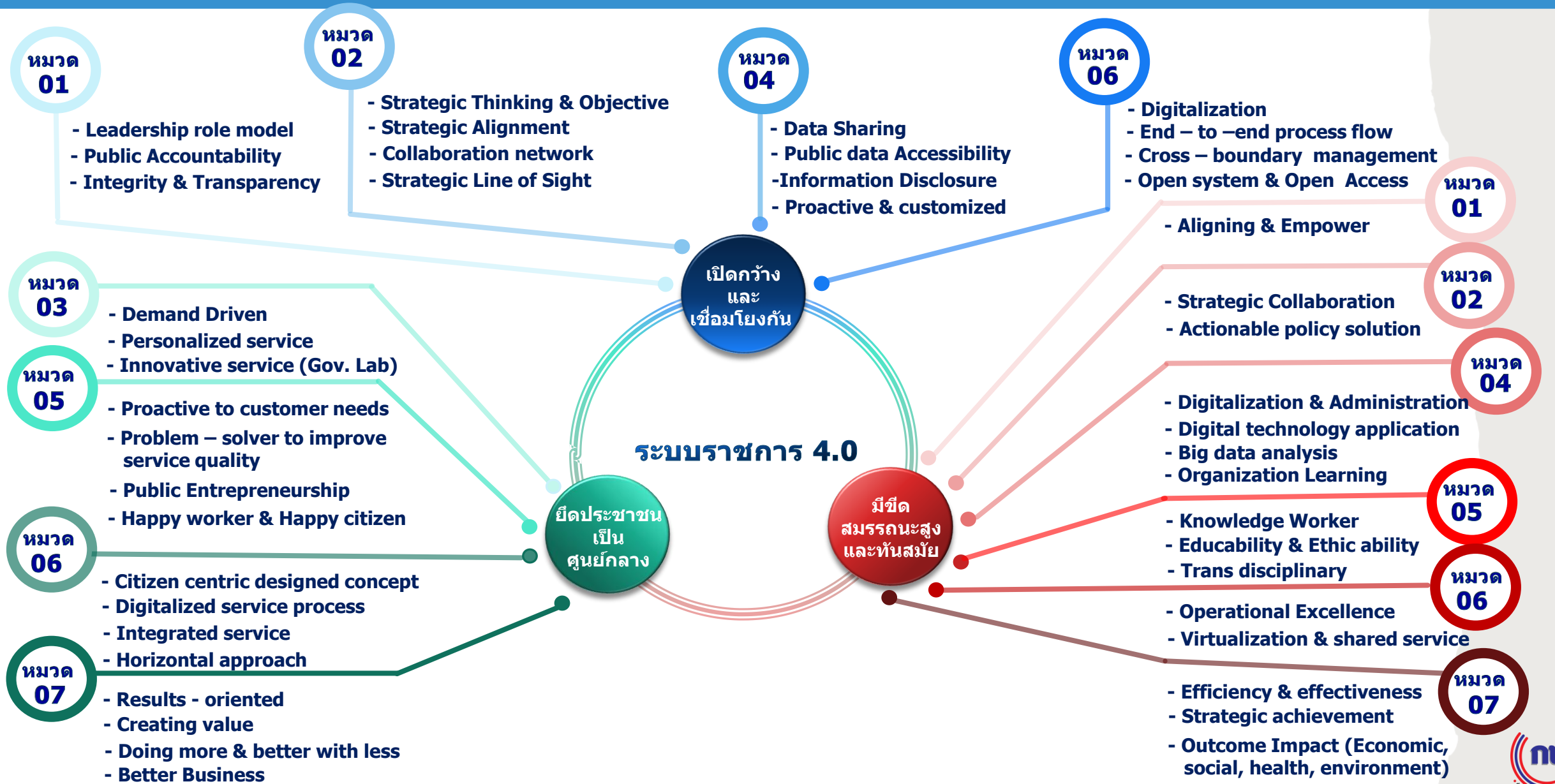




หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



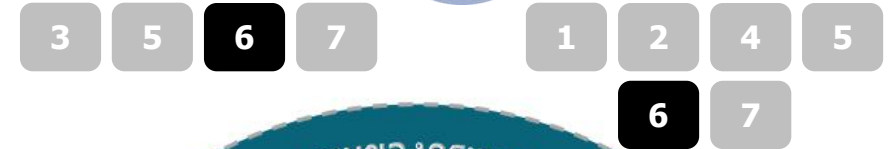
แนวคิดการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

- ❑ การทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผล ของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน
- ❑ การออกแบบระบบการให้บริการ ที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก บูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า
- ❑ การแบ่งปันทรัพยากรเพื่อให้ต้นทุนลดลง การใช้เทคโนโลยีมาช่วย ในทุกกระบวนการ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการจัดการและสร้างนวัตกรรม ในทุกกระบวนการ

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| ❑ Citizen centric designed concept | ❑ Digitalization |
| ❑ Digitalized service process | ❑ End-to-end process flow |
| ❑ Integrated service | ❑ Cross-boundary management |
| ❑ Horizontal approach | ❑ Open system & Open Access |
| ❑ Operational Excellence | ❑ Virtualization & shared service |





หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล **เชื่อมโยง** ตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและและเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- มีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ผู้ส่งมอบถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน
- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ



6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผล ทั้งองค์กรและผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ

- มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตาม ควบคุม ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน และเป็นตัวชี้วัดที่ส่งสัญญาณเพื่อการคาดการณ์ความสำเร็จของกระบวนการ
- มีผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญ
- มีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิตกระบวนการทำงาน และการบริการ

- มีการสร้างนวัตกรรม นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีนวัตกรรมที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือส่งผลกระทบสูงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.3 การลดต้นทุน การใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

- มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรมมาใช้ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- มีการใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน



Q & A

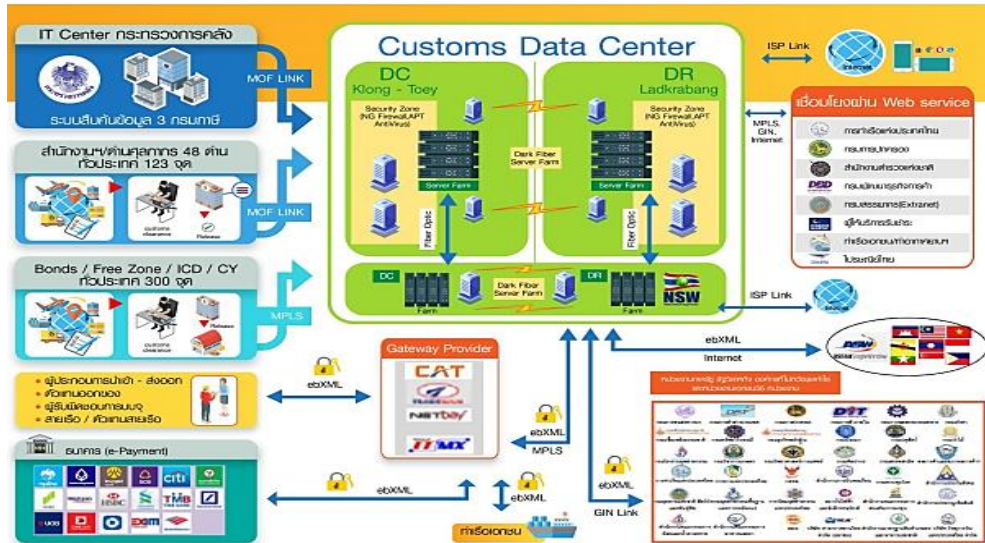




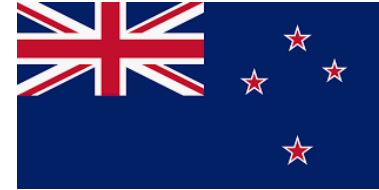
เชื่อมโยงการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ



กรมศุลกากร



กรมศุลกากรก้าวสู่การพัฒนาาระบบราชการ 4.0 ด้วยการบูรณาการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศทุกภาคส่วนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในทุกกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทานในด้านการค้าระหว่างประเทศ ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนถึงปลายน้ำ ภายใต้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Customs Electronics System: TCES) ที่รองรับระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร



ประเทศนิวซีแลนด์



กระทรวงการต่างประเทศและการค้า (Ministry of Foreign Affair And Trade) ของประเทศนิวซีแลนด์ปรับปรุงการขอและการต่ออายุหนังสือเดินทางของนิวซีแลนด์ โดยสามารถยื่นคำขอทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยที่ผู้ขอจะต้องทำการระบุตัวตนทางออนไลน์ก่อนทางระบบ RealMe จึงทำให้ชาวนิวซีแลนด์สามารถขอหนังสือเดินทางได้ทางออนไลน์เต็มขั้น ไม่จำเป็นต้องเข้าไปที่สำนักงานหนังสือเดินทาง และรับหนังสือเดินทางได้ทาง NZ post

ที่มา: <https://www.passports.govt.nz/>

<https://www.realme.govt.nz/realme-passports/>



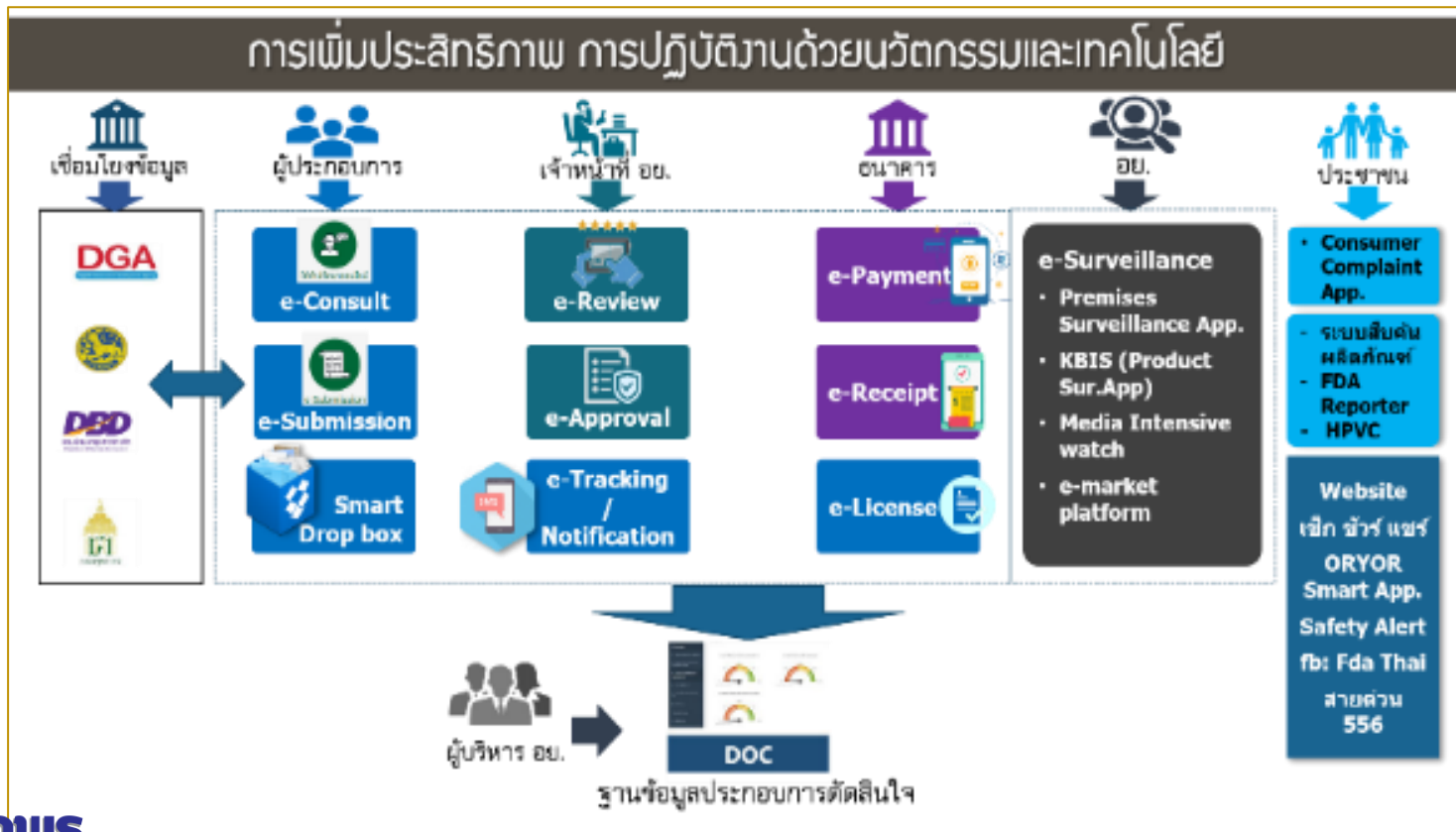


นวัตกรรมของกระบวนการ



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี



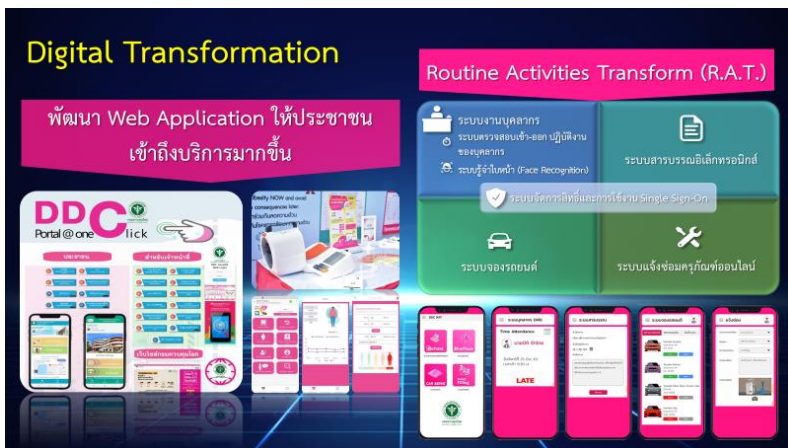
มีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผ่านระบบ "FDA Digital Express Solution Programme : FDA ExpressSO" เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยในการสร้างนวัตกรรม โดยนำหลักการของ Design Thinking และ Sandbox Software development มาเป็นกรอบการดำเนินงาน



พัฒนากระบวนการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล



กรมควบคุมโรค



มีการพัฒนาระบบดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการภายใน เช่น 1) ระบบ EstimatesSM 2) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 3) ระบบ KTB Corporate Online 4) ระบบ DDC Meeting 5) ระบบลาออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ ได้จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) ปรับกรอบแนวคิดและใช้โปรแกรมมาสนับสนุนการทำงานเพื่อต่อยอดสร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรมเพื่อรองรับอนาคต ตอบสนองกับทุกสถานการณ์ได้อย่างทันเวลา เช่น พัฒนาระบบเฝ้าระวังและสอบสวนโรค การพัฒนา AI เพื่อค้นหาและวินิจฉัยโรคเป้าหมาย 3 โรค (โรคเรื้อน วัณโรค และ มาลาเรีย)



ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยในการนำบล็อกเชนมาใช้ในกระบวนการหนังสือค้าประกัน เพื่อร่นกระบวนการและลดต้นทุนให้กับทั้งธนาคารและลูกค้าความสำเร็จของโครงการทำให้ภายในเวลา 2 ปีต่อมา มีการขยายโครงการดังกล่าวสู่ความร่วมมือระหว่างธนาคารองค์กรรัฐวิสาหกิจ และองค์กรขนาดใหญ่ในประเทศไทย เป็นที่รู้จักในนาม Thailand Blockchain Community Initiative

