

Government Performance

2005

©2005 Deloitte Touche Tohmatsu

Public Sector Transformation – Common Themes

- Transformation initiatives have a number of common themes, including:
 - Horizontal government
 - Shared services
 - Culture of change
 - Improving customer services
 - Demands of constituents
 - Exiting programs and services with low or little value
 - Engaging the private sector
 - Evaluating 'return on assets'
 - E-Government as an enabler



Government Performance

More than good business

Ten Emerging Government Performance Trends



ONS

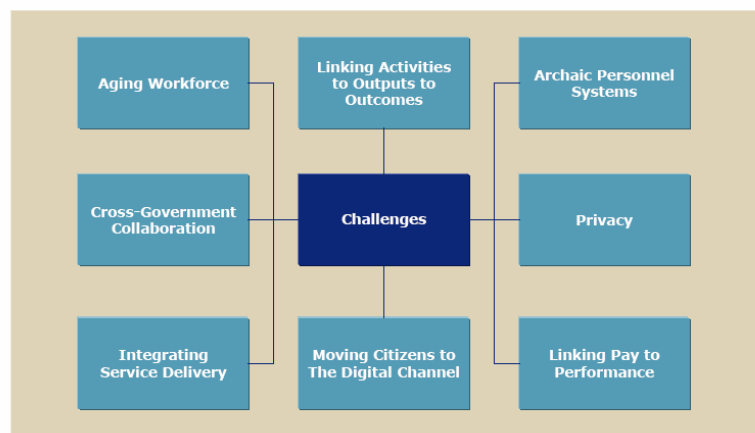
2



Government Performance

More than good business

Government Performance Challenges



ONS

3



Government Performance

More than good business

From Industrial Age to Information Age Government

Era	• Government 1.0	• Government 2.0
Structure	• Hierarchical (Vertical)	• Networked (Horizontal)
Operating Model	• Siloed • Agency-Centered	• Joined-up • Citizen-Centered
Service Delivery	• One-size-fits-all • Monopoly • Mon-Fri, 9-5	• Personalized • Choice-Based • 24/7/365
Visibility	• Closed	• Transparent
Involvement	• Spectator	• Participatory



Government Performance

More than good business

Enabling Significant Transformation - Execution

- Successes are the result of:
 - ✓ Strong vision and strategy
 - ✓ Excellent understanding of the domain and innovations
 - ✓ Strong will and desire to implement change
 - ✓ Recognition of the contribution/value of staff, stakeholders and citizen involvement
- Successful execution requires a holistic approach:
 - ✓ Alignment of strategy, processes, resources, technology and change management
 - ✓ Executive sponsorship and leadership
 - ✓ Establish transformation imperatives and measure outcomes
 - ✓ Identify early successes
 - ✓ Apply innovations and 'good practices'
 - ✓ Program Management Office
 - ✓ Engage stakeholders and management of expectations
 - ✓ Identify and manage risks
 - ✓ Transparency of activities, progress and achievements



การ จัดทำ ข้อเสนอ การ เปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change)
โครงการ บริหาร การ เปลี่ยนแปลง เพื่อ สร้าง ความ พร้อม ใน การ สนับสนุน ยุทธ ศาสตร์

โดย นายอภิรักษ์ จาคุกัญญาประทีป

ความเป็นมาของโครงการ

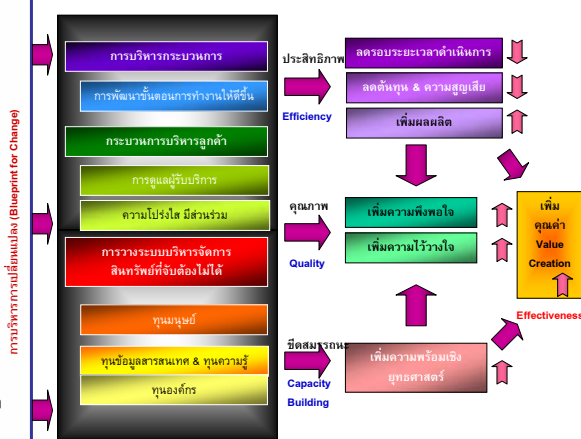
1

เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวการบริหารราชการ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 ด้าน คือ

- (1) การปรับปรุงประสิทธิภาพ
- (2) การพัฒนาคุณภาพ
- (3) การเสริมสร้างขีดสมรรถนะ/ การสร้างความพร้อมเชิงยุทธศาสตร์

ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติราชการและการประเมินผลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 โดยกำหนดประเด็นการประเมินเป็น 4 มิติ คือ

- (1) มิติ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ
- (2) มิติ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- (3) มิติ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- (4) มิติ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร



ความเป็นมาของโครงการฯ (ต่อ)

2

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา เพื่อ ทำการศึกษา วิเคราะห์ และร่วมดำเนินการใน การเสริมสร้างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการ

Deloitte.

รับผิดชอบโดย

ด้านขีดสมรรถนะองค์กรและบุคลากร

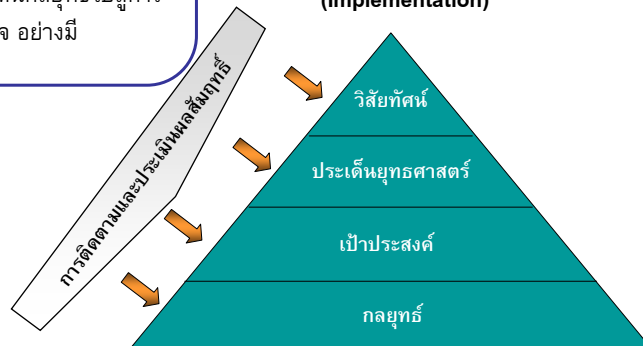
accenture

ก.พ.ร.

แนวทางการดำเนินงาน

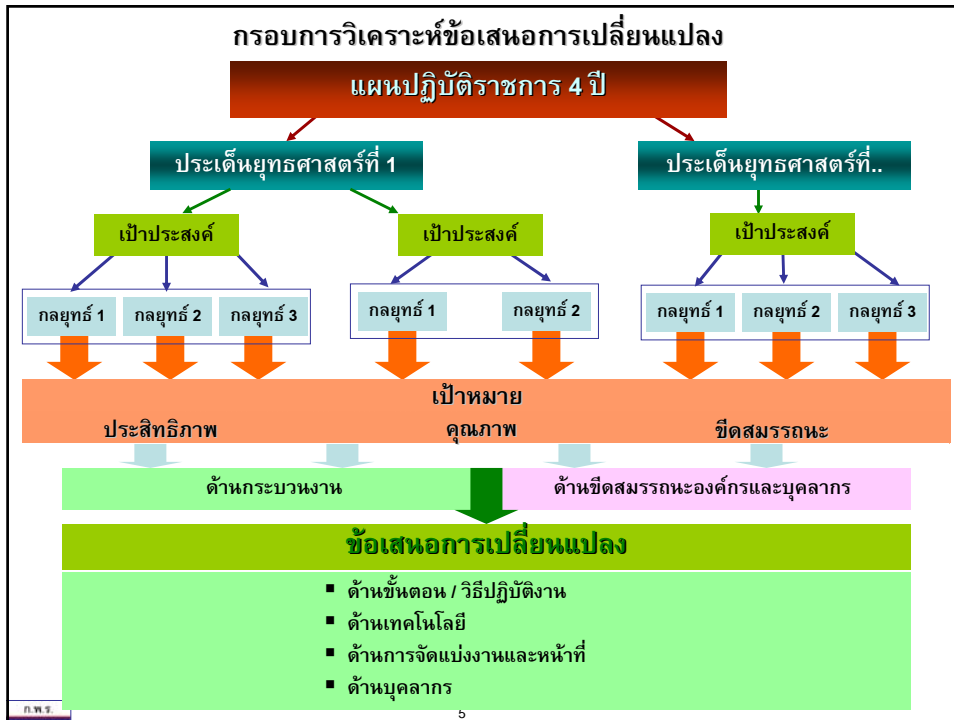
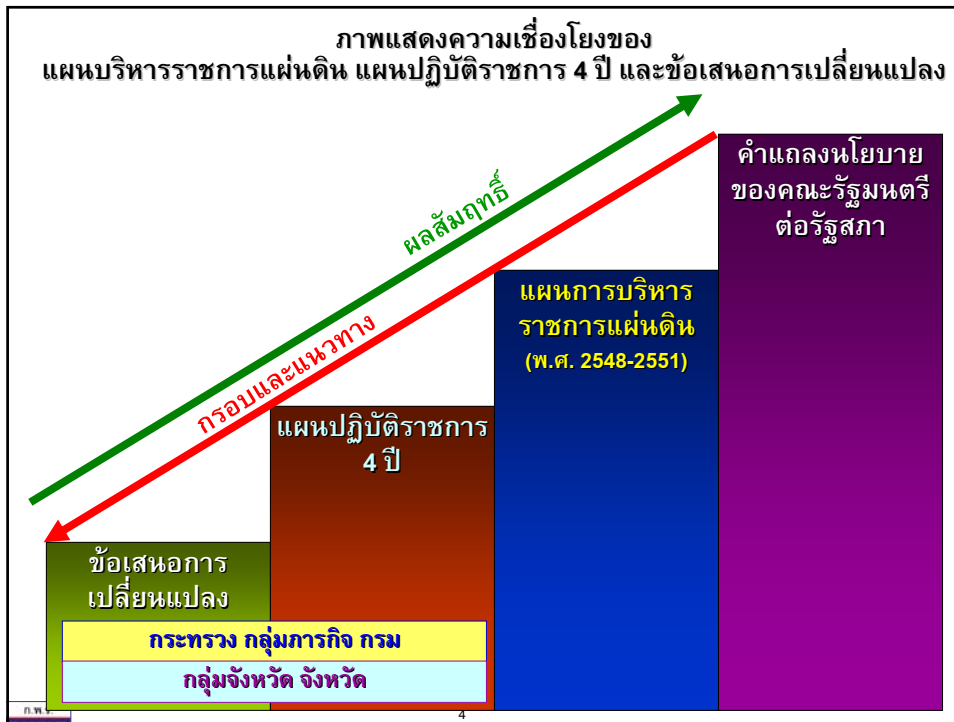
ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำแก่ จังหวัด/ส่วน ราชการ ในการจัดทำ ข้อเสนอการ เปลี่ยนแปลง “Blueprint for Change” เพื่อให้จังหวัด/ส่วนราชการ ได้สามารถ กำหนดแนวทางและสิ่งที่ต้องดำเนินการ เปลี่ยนแปลง ในการผลักดันกลยุทธ์ไปสู่การ ปฏิบัติ ให้ประสบความสำเร็จ อย่างมี ประสิทธิภาพ

การแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Implementation)

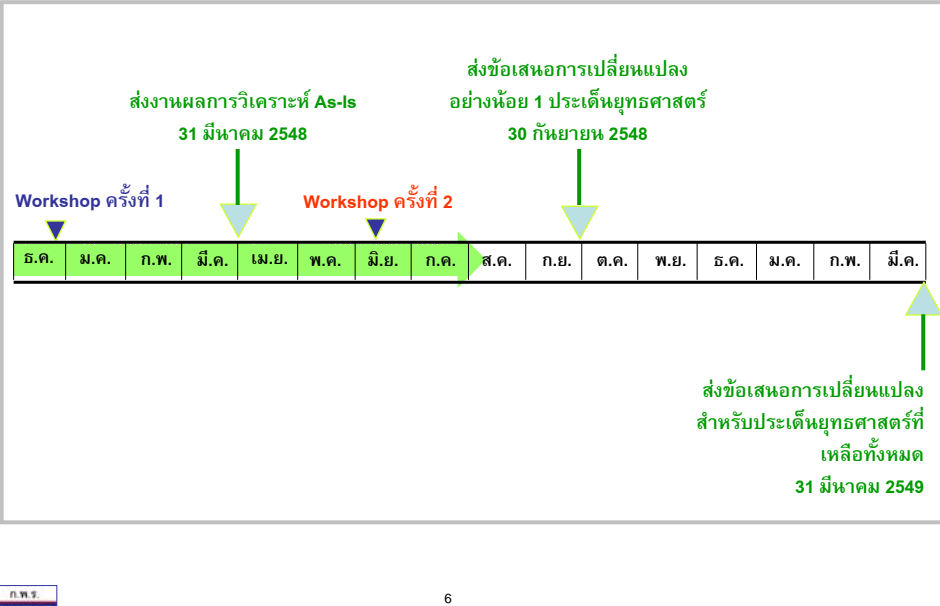


3

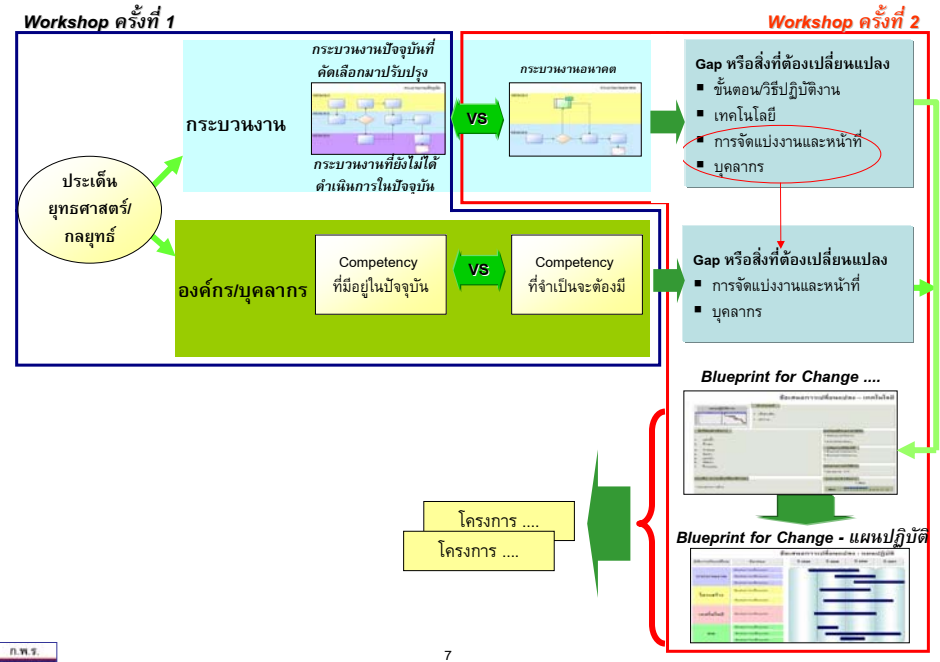
ก.พ.ร.

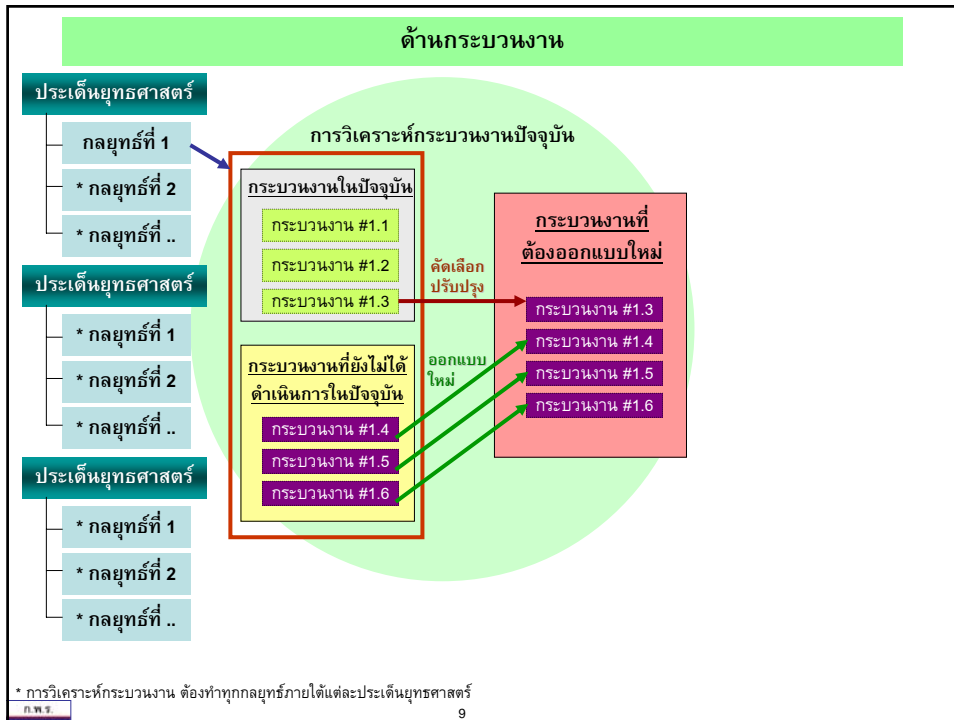
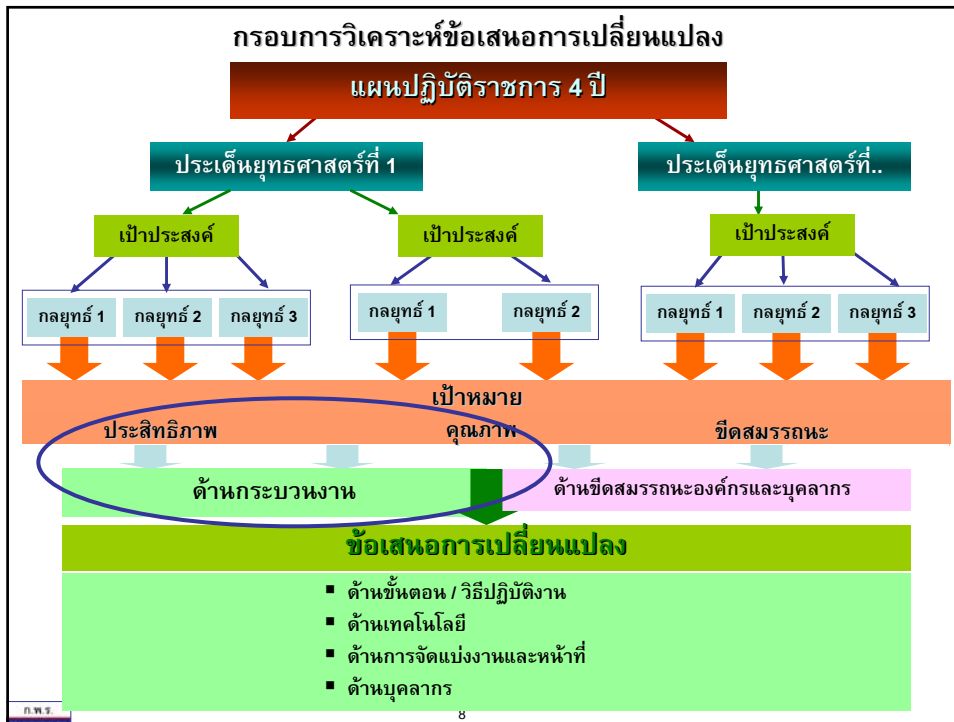


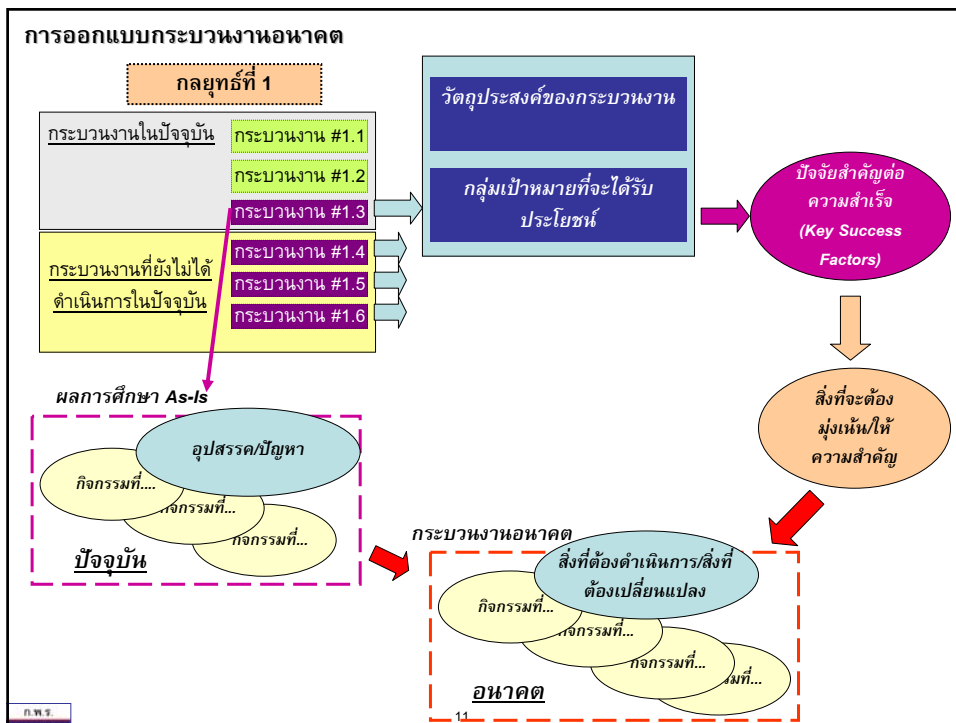
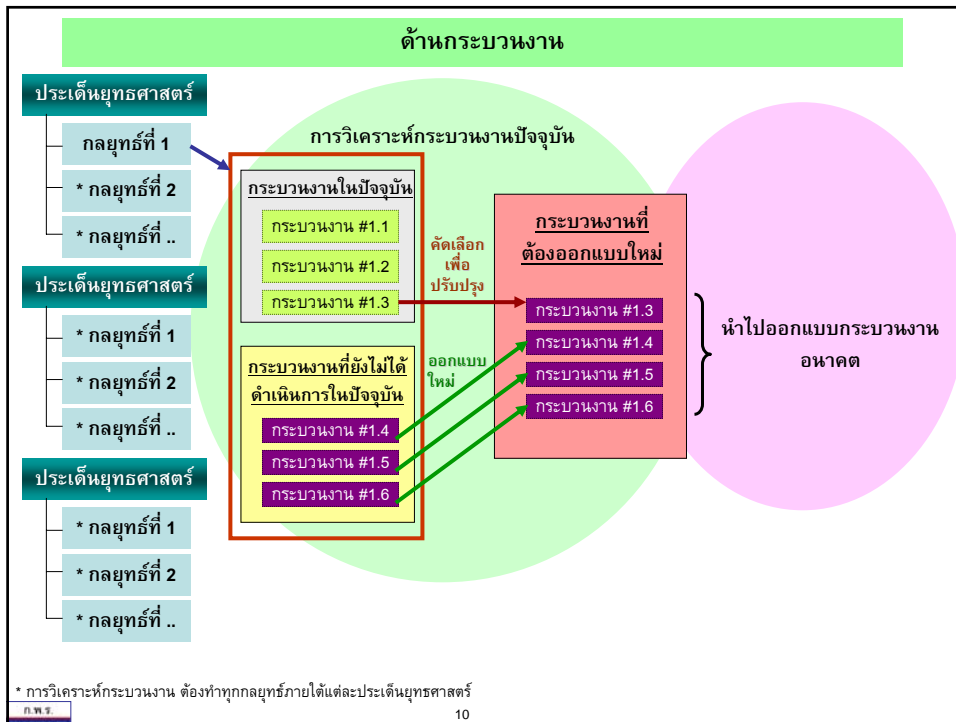
แผนงานโครงการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

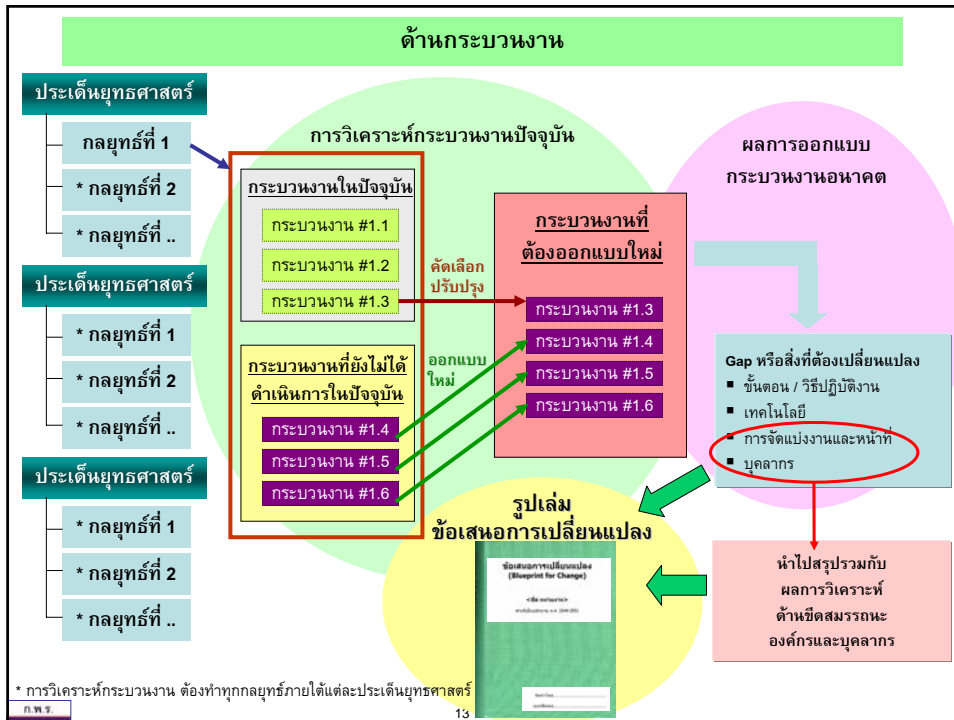
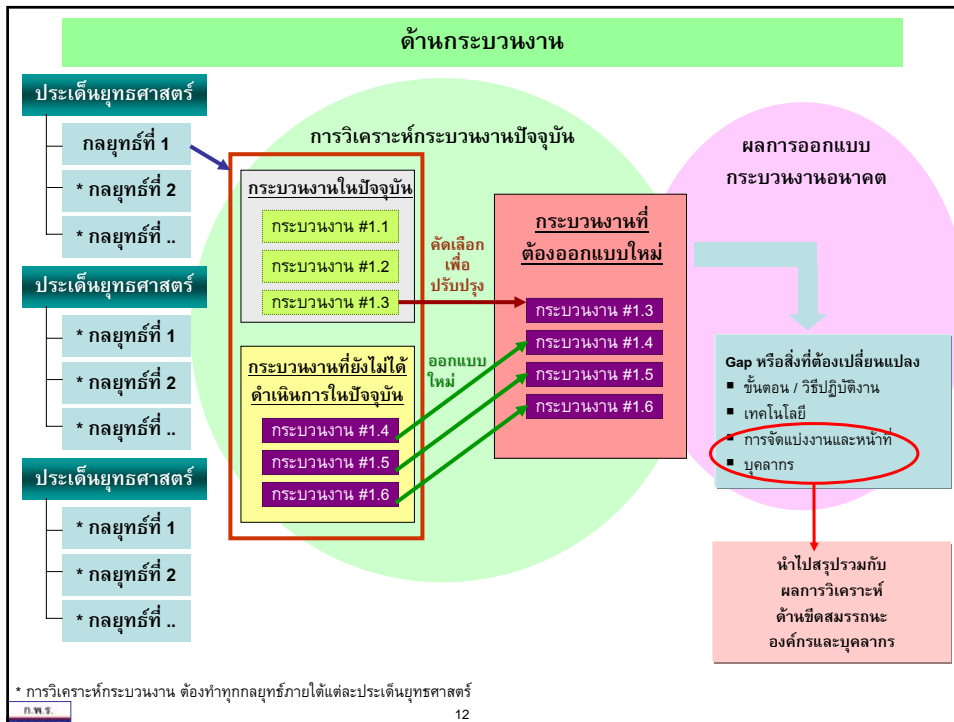


ภาพรวมลำดับขั้นตอนการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)









เนื้อหาสำคัญของข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

สารบัญ

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

- 1.1 หลักการและเหตุผล
- 1.2 ขั้นตอนการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง
- 1.3 สรุปข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์
- 1.4 แผนการนำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงสู่การปฏิบัติและประมาณการงบประมาณ

2. รายละเอียดข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

2.1 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

- 2.1.1 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน
- 2.1.2 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี
- 2.1.3 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่
- 2.1.4 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

2.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ...

- 2.2.1 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน
- 2.2.2 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี
- 2.2.3 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่
- 2.2.4 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

2.3 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์มากกว่า 1 ประเด็นยุทธศาสตร์

- 2.3.1 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน
- 2.3.2 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี
- 2.3.3 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดแบ่งงานและหน้าที่
- 2.3.4 ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

3. ภาคผนวก

3.1 รายละเอียดผลการวิเคราะห์สิ่งที่ต้องดำเนินการ/สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง

- 3.1.1 แบบฟอร์มเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จและสิ่งที่จะต้องมุ่งเน้น/ให้ความสำคัญ
- 3.1.2 แบบฟอร์มเพื่อวิเคราะห์สิ่งที่ต้องดำเนินการ/สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis)
- 3.1.3 แบบฟอร์มเพื่อวิเคราะห์และคัดเลือกแนวทางการพัฒนาองค์กรและบุคลากร

ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง

- คุณภาพของแผนยุทธศาสตร์
- การสื่อสารแผนยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีความเข้าใจที่ตรงกัน
- การกำหนดผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงตลอดทั้งกระบวนการ
- การบริหารโครงการที่มีประสิทธิภาพ
- ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง
- การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้ผลตอบแทนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม