

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award)

โดย

นายกิตติณัฐ พนมฤทธิ์

บ.ศูนย์ส่งเสริมคุณค่าทางธุรกิจ จำกัด



วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

กรรมการผู้จัดการ บ.ศูนย์ส่งเสริมคุณค่าทางธุรกิจ จำกัด

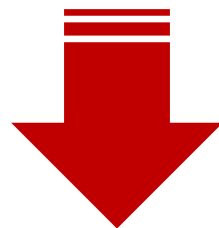
ที่ปรึกษา ศูนย์นวัตกรรมทางธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ที่ปรึกษา ศูนย์ยุทธศาสตร์การจัดการ

ผู้ตรวจรับรองรางวัลเลิศรัฐ

ความสามารถในการตอบสนองต่อประเด็น ปัญหา และวิกฤต

- การ *เปลี่ยนแปลง* และการ *แข่งขัน* เป็น ตัวสร้าง *ประเด็น*
- *ประเด็น* ไม่ได้รับการตอบสนอง จะเป็น *ปัญหา*
- *ปัญหา* ไม่ได้รับการตอบสนอง จะพัฒนาเป็น *วิกฤต*



VUCA World

Volatility



Speed, magnitude,
turbulence and
dynamics of change

Visionary

Uncertainty



Unfamiliar territory
and unpredictable
outcomes

Understanding

Complexity



Multiple
interdependencies
amidst global
interconnectivity

Clarity

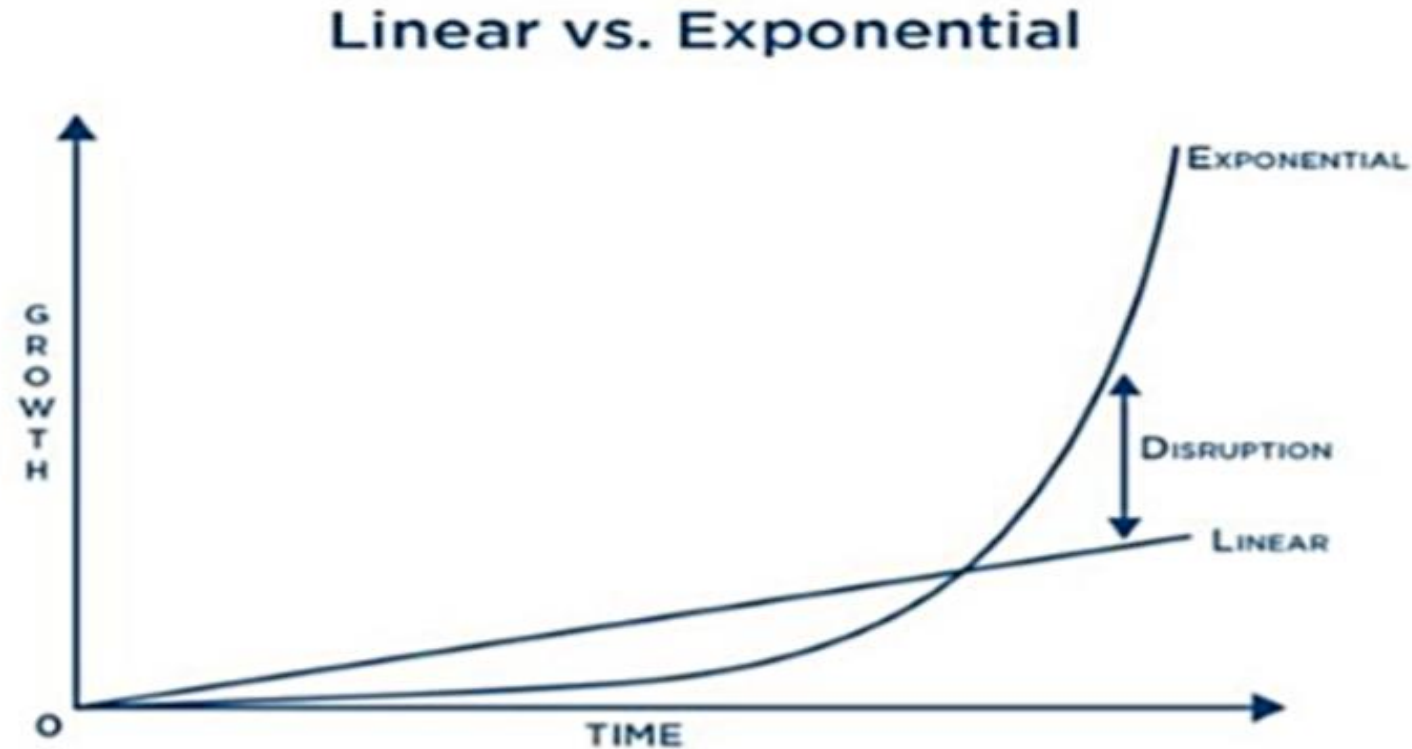
Ambiguity



Multiple perspectives
and interpretations of
scenarios

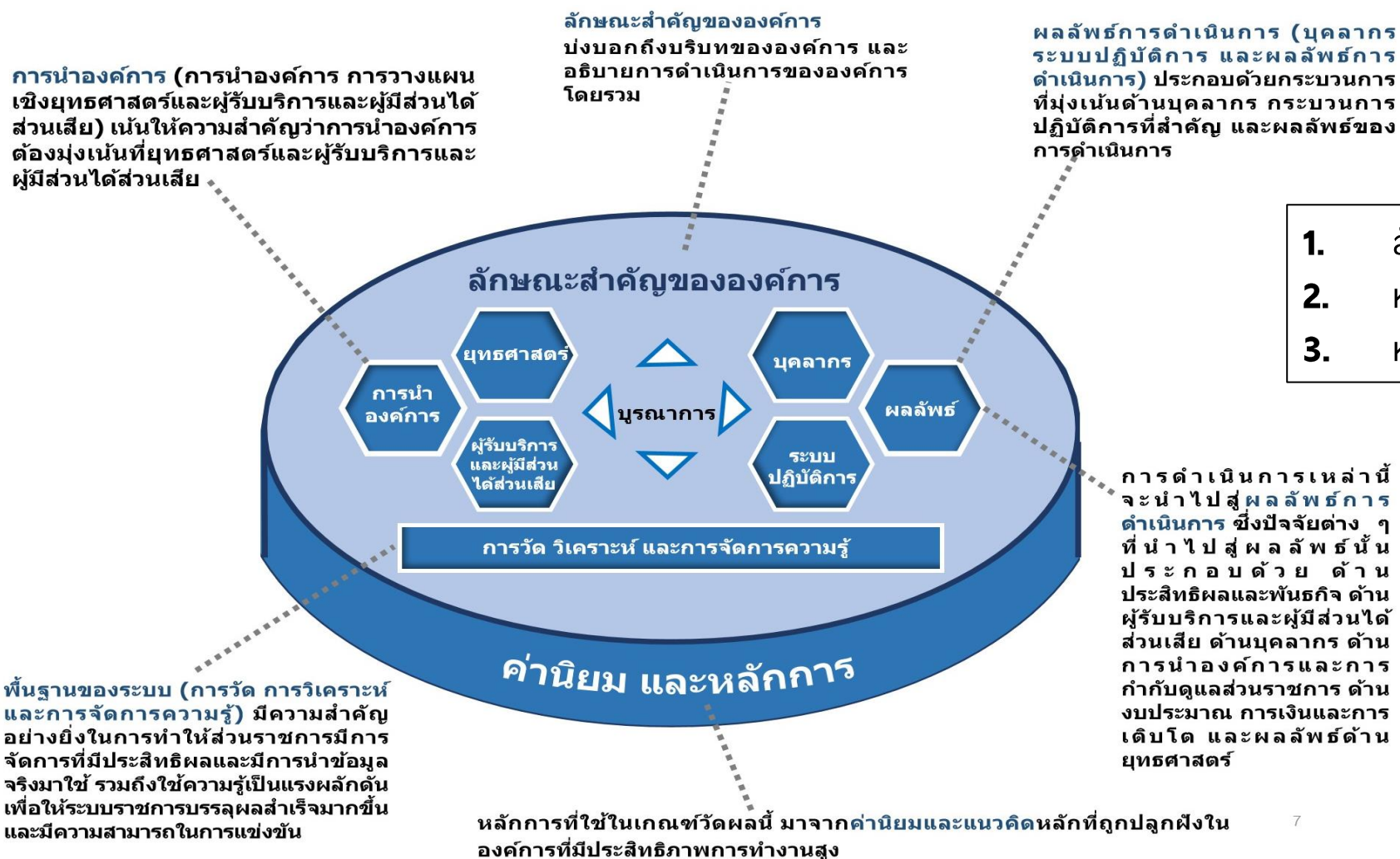
Agility

การเปลี่ยนแปลงลักษณะ Linear & Exponential



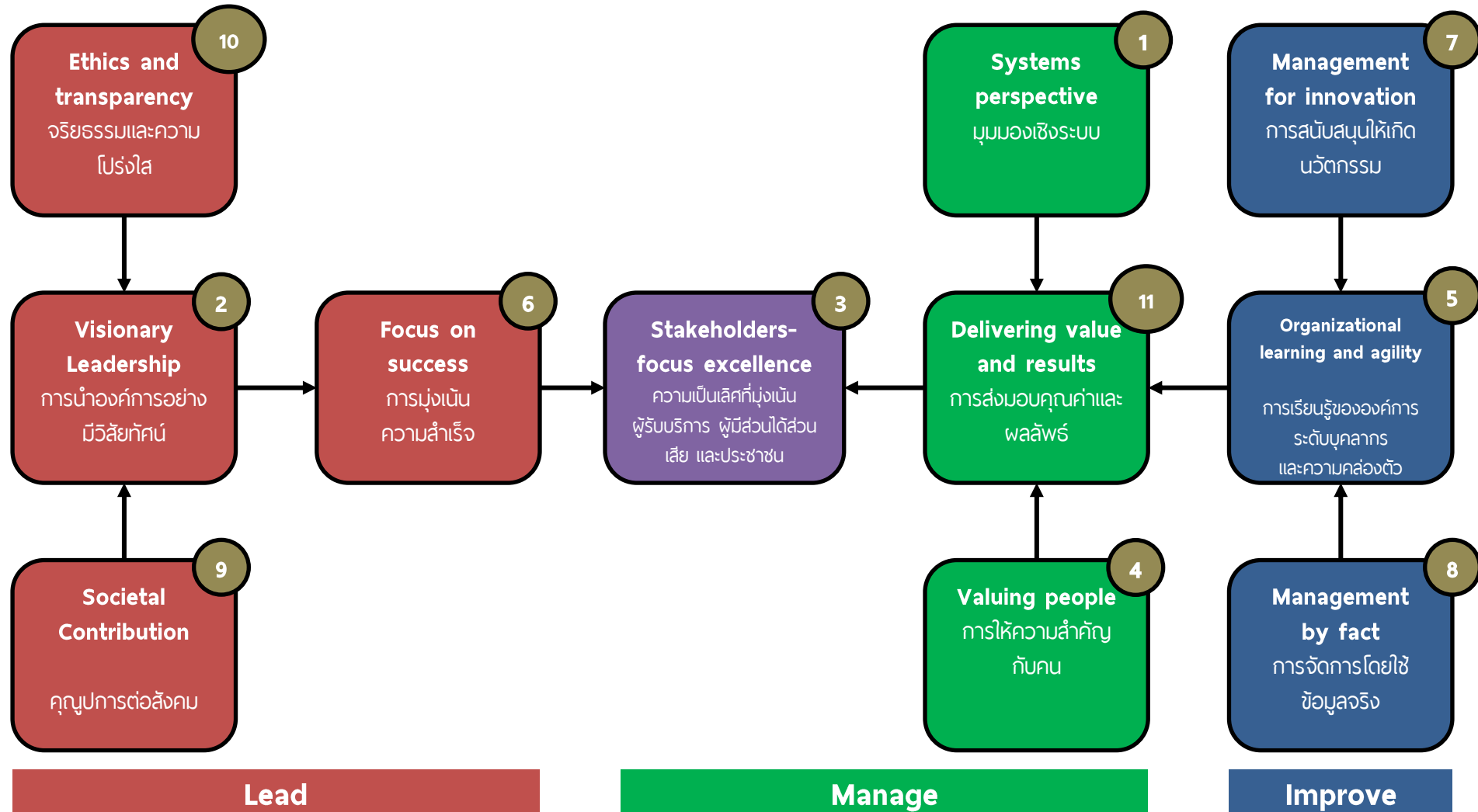
Source: Salim Ismail, Michael Malone and Yuri Van Geest, *Exponential Organizations* (New York: Diversion books, 2014).

โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2562



1. ลักษณะสำคัญขององค์การ จำนวน **13** คำถาม
2. หมวดที่ **1-6** จำนวน **71** คำถาม
3. หมวดที่ **7** จำนวน **18** คำถาม

PMQA : 11 Core Values



เปลี่ยนจากองค์การที่ดีเป็นองค์การชั้นเลิศ (from good to great)

1. จากมุมมองแบบแยกหน้าที่ เป็นการ**มองอย่างเป็นระบบ**
2. จากองค์กรที่นำด้วยการสั่งการ เป็นการ**นำด้วยวิสัยทัศน์**
3. จากการมุ่งเน้นเพียงให้มีสินค้า/บริการ เป็น**มุ่งเน้นการตอบสนองผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน**
4. จากการที่มองบุคลากรเป็นต้นทุน เป็นการ**มองเห็นคุณค่าของบุคลากร**
5. จากการเพียงตามมาตรฐาน เป็น**เน้นการเรียนรู้ และการปรับตัว**ทั้งบุคลากรและองค์กร
6. จากการทำงานแบบไม่มีจุดมุ่งเน้น เป็นการ**มุ่งเน้นความสำเร็จ**
7. จากการเพียงให้ทำตามวิธีการเดิม เป็นการ**สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม**
8. จากการจัดการตามสัญญาชาตญาณ เป็นการ**จัดการโดยใช้ข้อมูลจริง**
9. จากแค่ทำตามหน้าที่ พันธกิจเป็นการ**มุ่งสร้างคุณภาพการต่อสังคม และชุมชน**
10. จากการบริหารมุ่งเน้นเพียงผลงานโดยไม่สนใจวิธีการ เป็นการ**มุ่งเน้นจริยธรรมและความโปร่งใส**
11. จากการมุ่งเน้นเพียงผลผลิต เป็นการ**มุ่งเน้นการส่งมอบคุณค่า และผลลัพธ์**

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:

Collaboration - การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ ในสังคม

Innovation - การสร้างนวัตกรรม

Digitalization - การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

คุณลักษณะ 10 ประการของระบบราชการ 4.0



1. ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้



6. ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า ตอบสนองต่อสถานการณ์ทันเวลา มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งในระดับองค์การและในระดับปฏิบัติการ



2. ทำงานเชิงรุก แก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างคุณค่า



7. เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ถ่ายโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้



3. แบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว



8. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



4. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ มีฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์และการตัดสินใจในการทำงาน



9. บุคลากรทุกระดับพร้อมปรับเปลี่ยนตัวเองสู่องค์กรที่มีความทันสมัยและมุ่งเน้นผลงานที่ดี

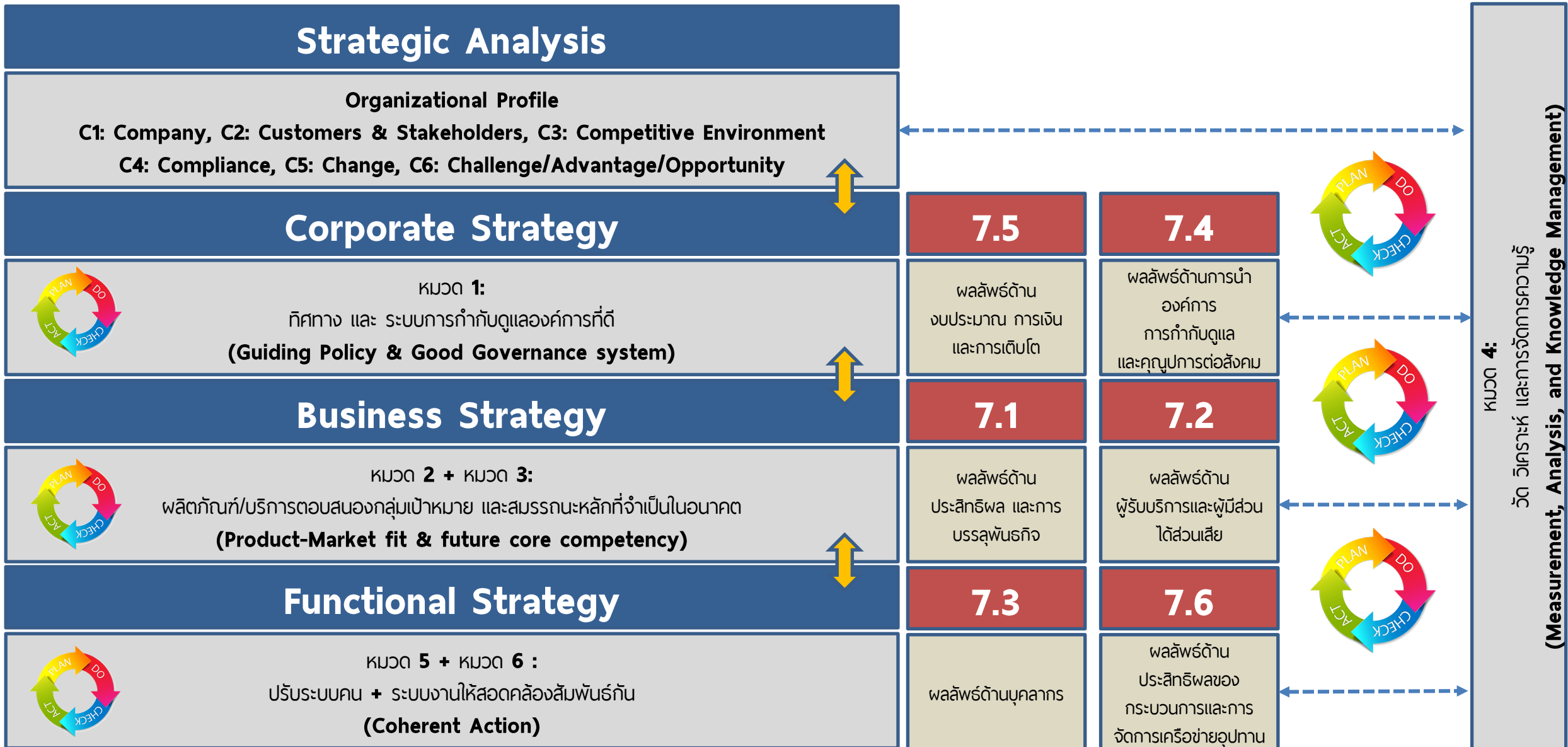


5. ปรับรูปแบบการทำงานให้คล่องตัว รองรับการประสานงานแนวระนาบและในลักษณะเครือข่าย

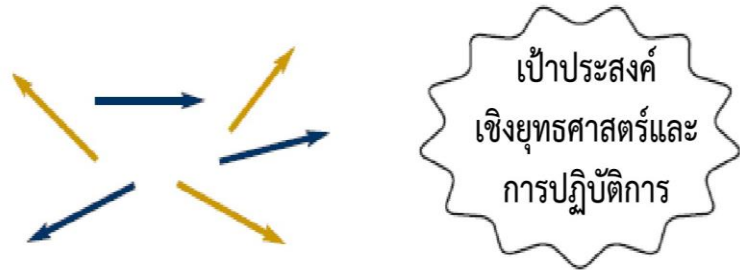


10. ให้ความสำคัญกับบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง พัฒนาอย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ สร้างความผูกพัน สร้างแรงจูงใจ มีแผนเชิงรุกรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

PMQA ในมุมมองของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

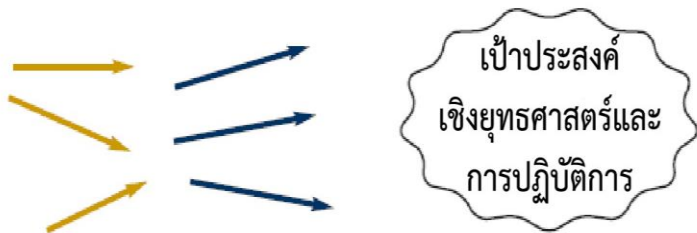


1) ตั้งรับปัญหา
(0-25%)



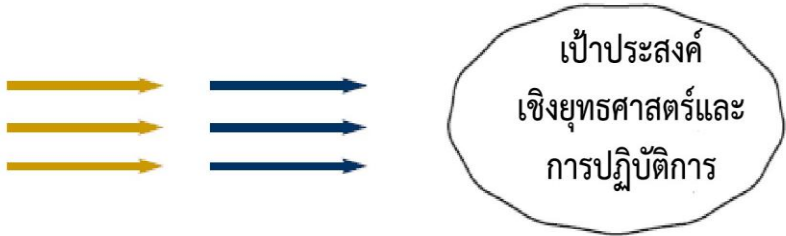
การปฏิบัติการต่าง ๆ มีลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็นกระบวนการ และส่วนใหญ่จะตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการกำหนดเป้าประสงค์ที่ดี

(2) แนวทางที่เริ่มเป็นระบบ
(30-45%)



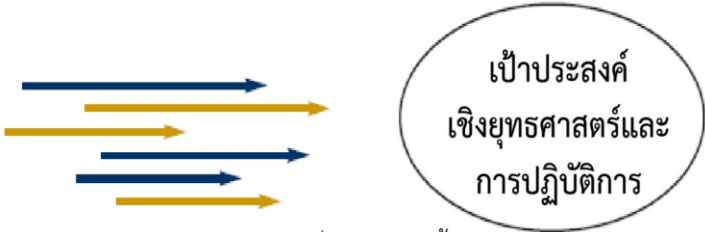
ส่วนราชการเพิ่งเริ่มต้นการปฏิบัติการต่าง ๆ ด้วยการใช้กระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินผล มีการปรับปรุง และเริ่มมีการประสานงานบ้างระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในส่วนราชการ มีการกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ

(3) แนวทางสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน
(50-65%)



การปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง โดยมีการแบ่งปันการเรียนรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในส่วนราชการ กระบวนการตอบสนองยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่สำคัญของส่วนราชการ

(4) แนวทางที่มีการบูรณาการ
(70-100%)

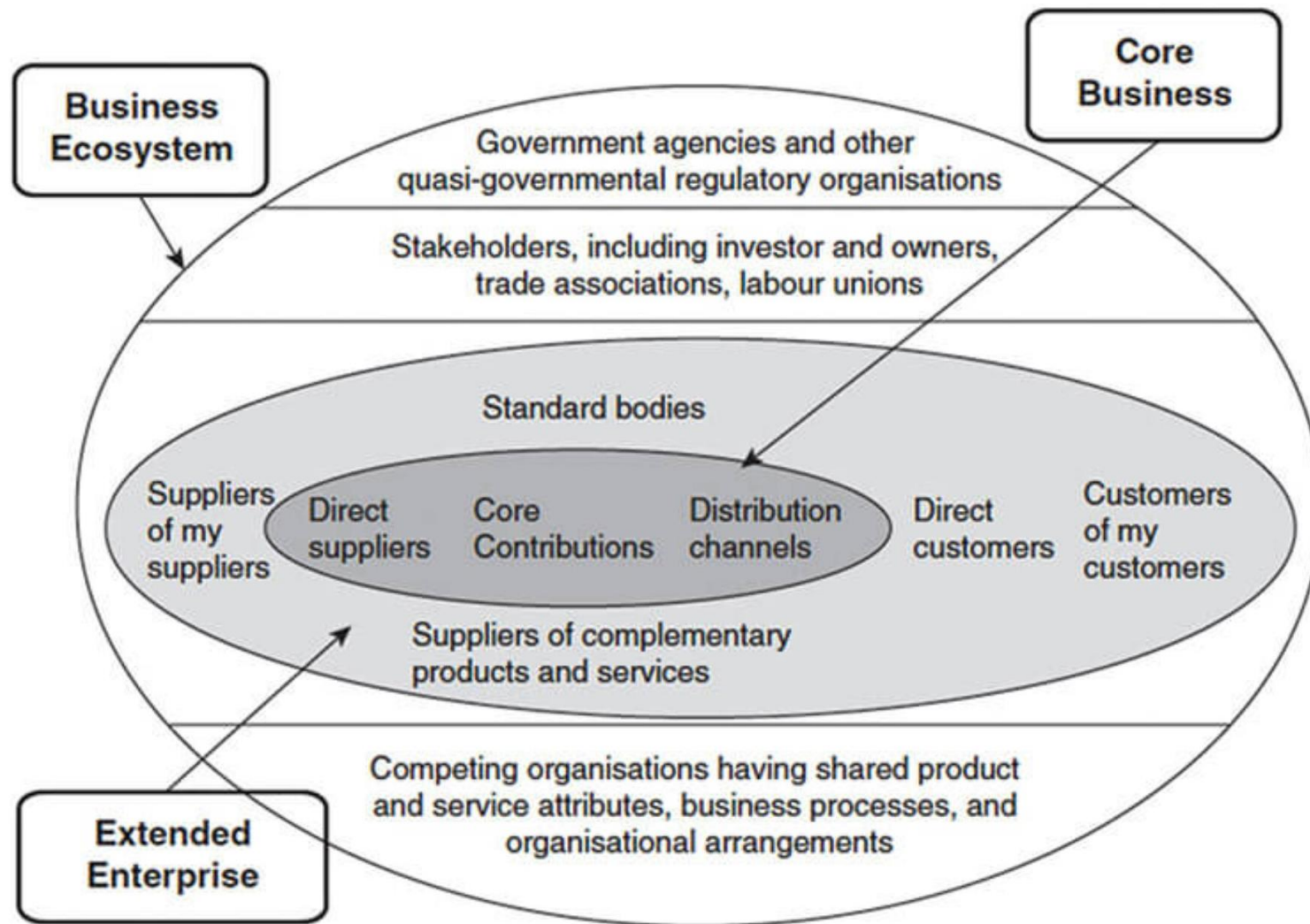


การปฏิบัติการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุง โดยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ได้รับผลกระทบ มีการวิเคราะห์ การสร้างนวัตกรรม การแบ่งปันสารสนเทศและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตามความก้าวหน้าของเป้าประสงค์ที่สำคัญเชิงยุทธศาสตร์และของการปฏิบัติการ

(ลักษณะสำคัญขององค์การ)

ขั้นที่ 1: วิเคราะห์บริบทขององค์การ





ภาพรวมของ business ecosystem

ที่มา : Moore (1996).

P. ลักษณะสำคัญขององค์กร

1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของ ส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย (เพิ่ม : ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ)
- (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สันติภาพ : อาคาร สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ

ข. ความสัมพันธ์ระดับ องค์การ

- (6) โครงสร้างองค์กร
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและระดับกลุ่มเป้าหมาย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการ แข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน (ถ้ามี)
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

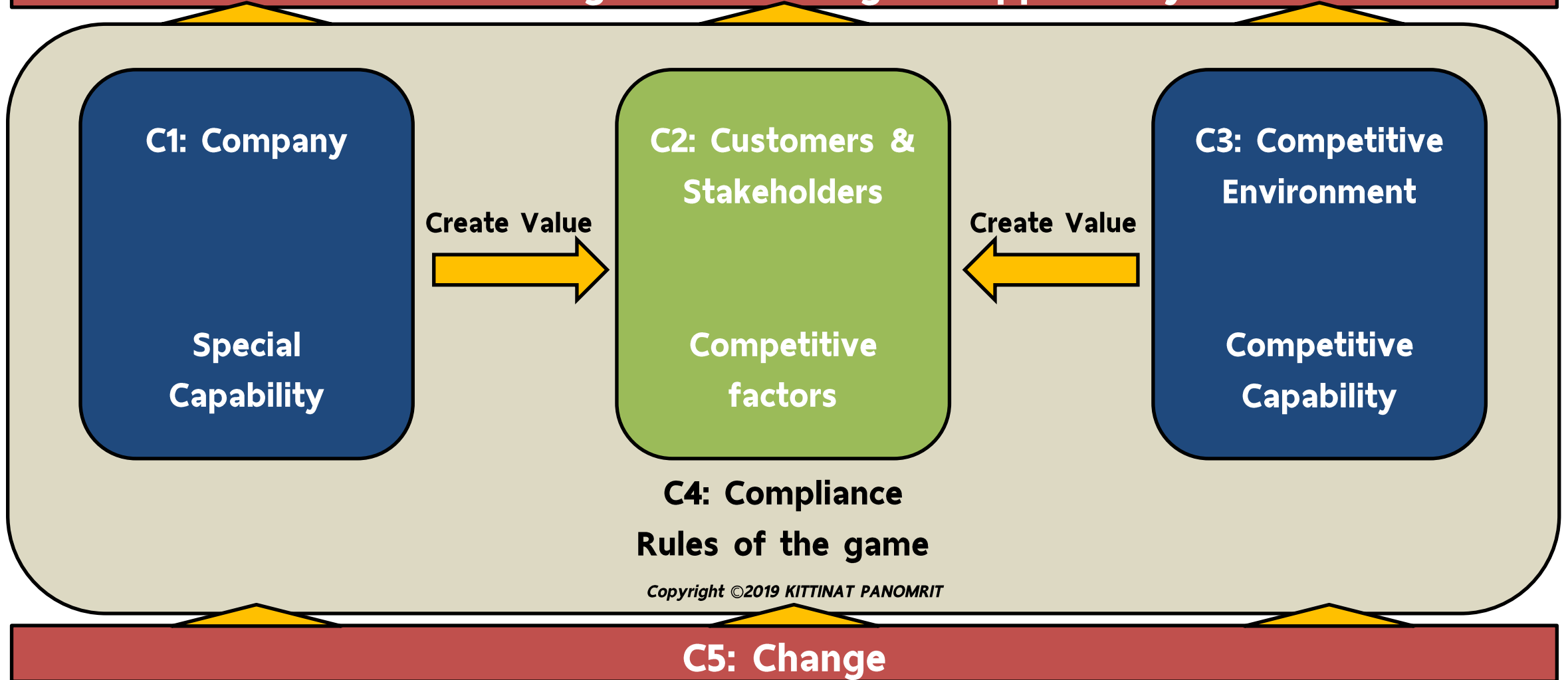
- (12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านบุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผล การดำเนินการ

- (13) องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการรวมทั้งกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการ

6 Cs Analysis

C6: Challenges & Advantage & Opportunity



สมรรถนะหลัก (Core Competency)

V Valuable	R Rare	I Inimitable	O Organized	
No				เสียเปรียบการแข่งขัน
Yes	No			แข่งขันได้
Yes	Yes	No		ได้เปรียบการแข่งขันระยะสั้น
Yes	Yes	Yes	No	ได้เปรียบการแข่งขันแต่ใช้ประโยชน์ไม่ได้
Yes	Yes	Yes	Yes	ได้เปรียบการแข่งขันอย่างยั่งยืน

สภาพแวดล้อมการแข่งขันของการท่องเที่ยวไทย

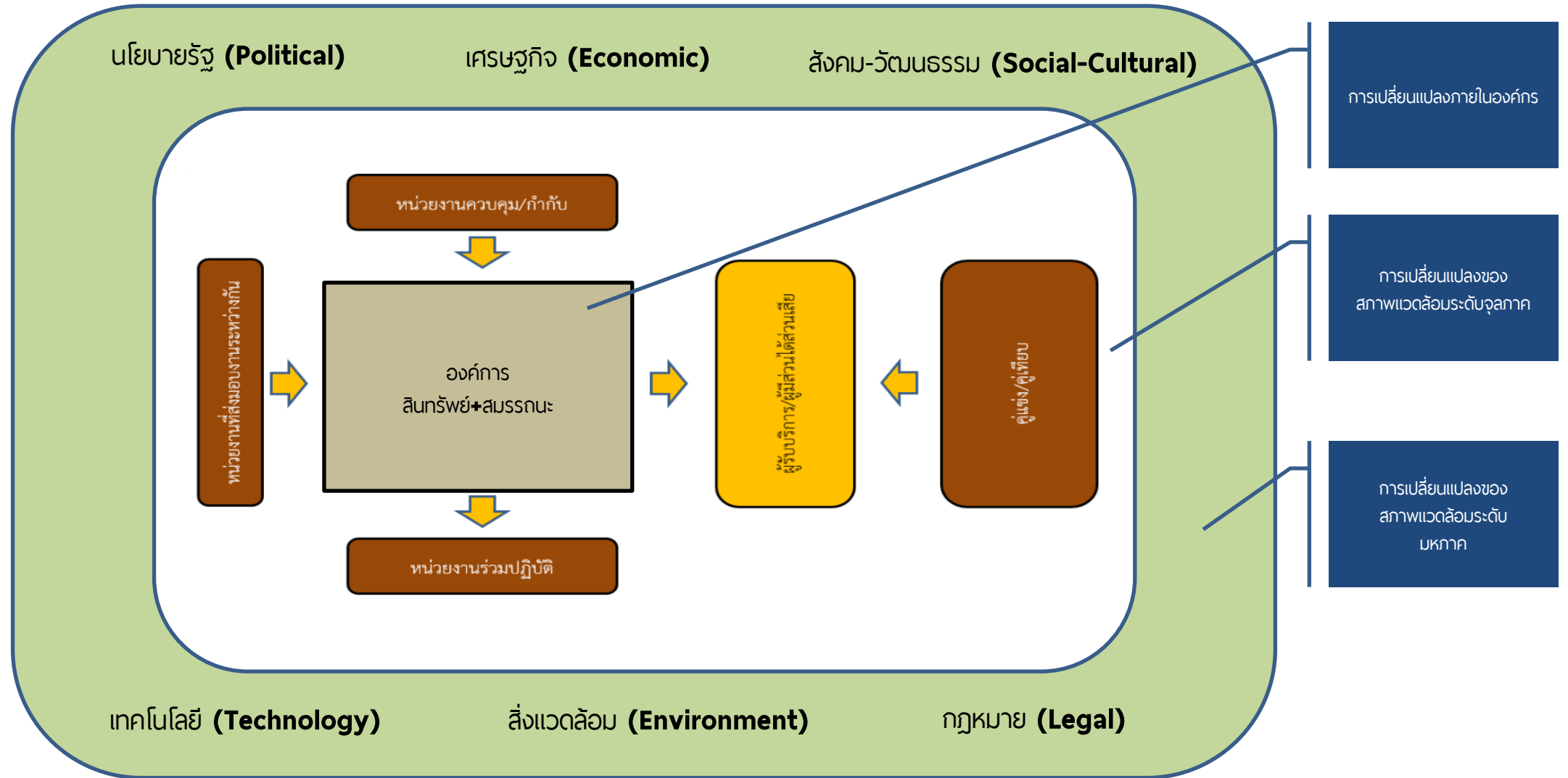
ประเด็นการแข่งขัน	- Relative Score +				
ความปลอดภัย		●	■		▲
อาหารการกินอุดมสมบูรณ์			■		●
แหล่งธรรมชาติงดงาม		▲		■	●
แหล่งช้อปปิ้งทันสมัย		■		●	▲
ค่าใช้จ่ายราคาไม่สูงมาก	▲		●		■
มีกิจกรรมให้ทำหลากหลาย		▲		■	●
การเดินทางสะดวกสบาย		■		●	▲

● ไทย

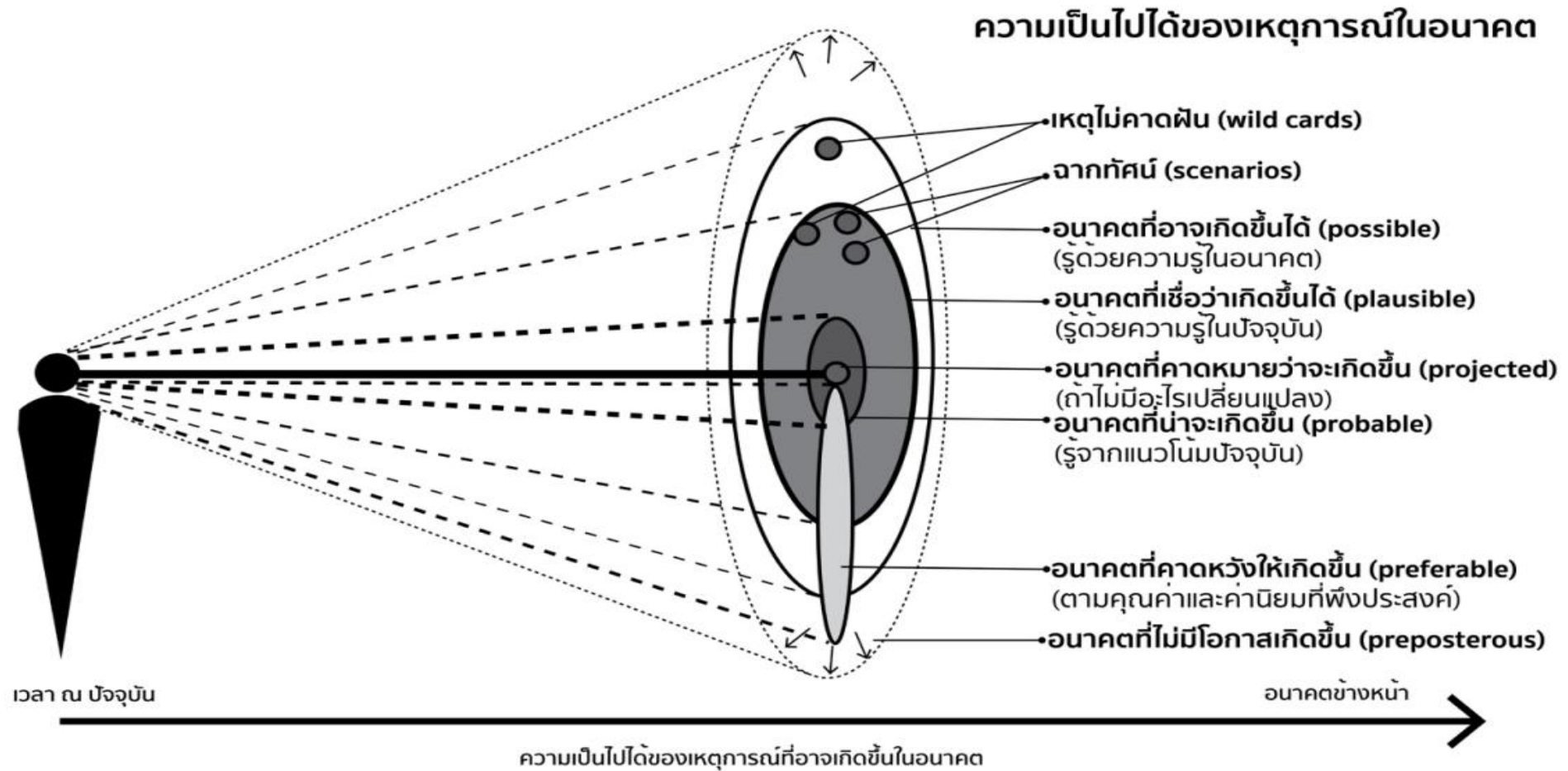
▲ สิงคโปร์

■ เวียดนาม

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกที่เกี่ยวข้อง



อนาคตมีความเป็นไปได้หลายอย่าง (Multiple futures)



ดัดแปลงจาก: Voros (2003)

(หมวด 1: การนำองค์การ)

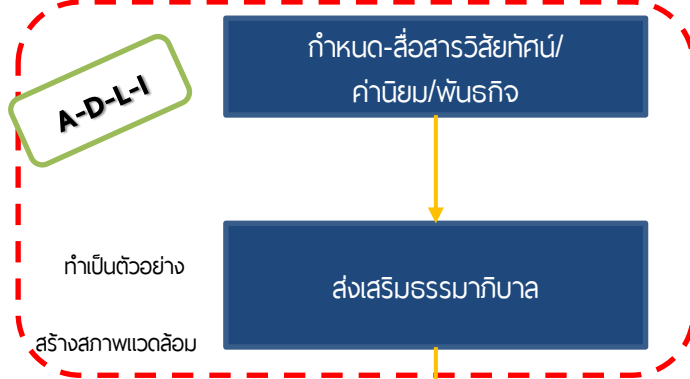
ขั้นที่ 2: สร้างยุทธศาสตร์ระดับองค์การ (CORPORATE STRATEGY)



หมวด 1: การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหาร ของส่วนราชการ

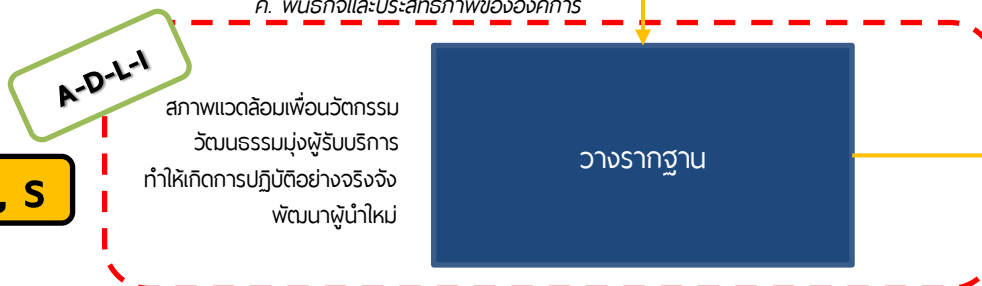
ก. วิสัยทัศน์ และค่านิยม



ข. การสื่อสาร

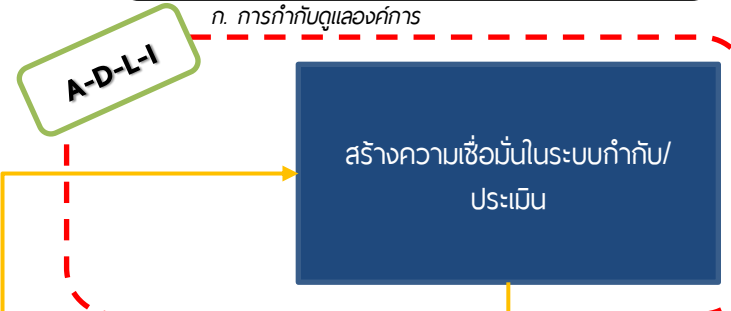


ค. พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ

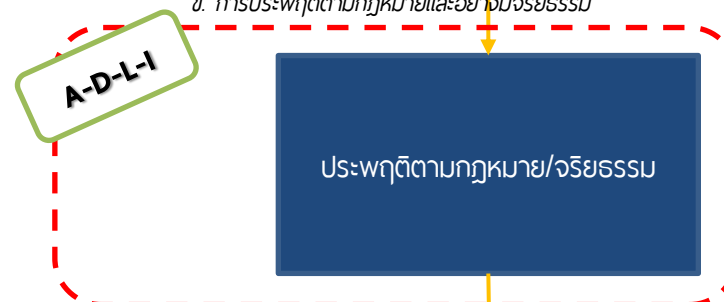


1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการ ต่อสังคม

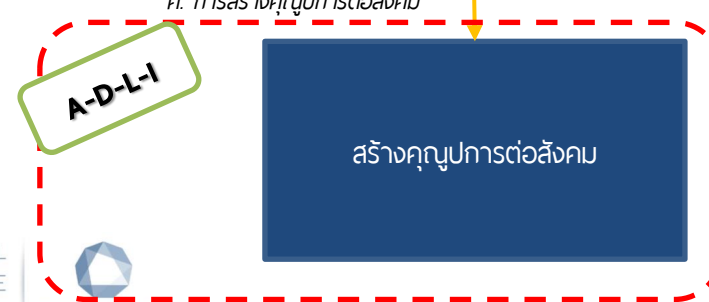
ก. การกำกับดูแลองค์การ



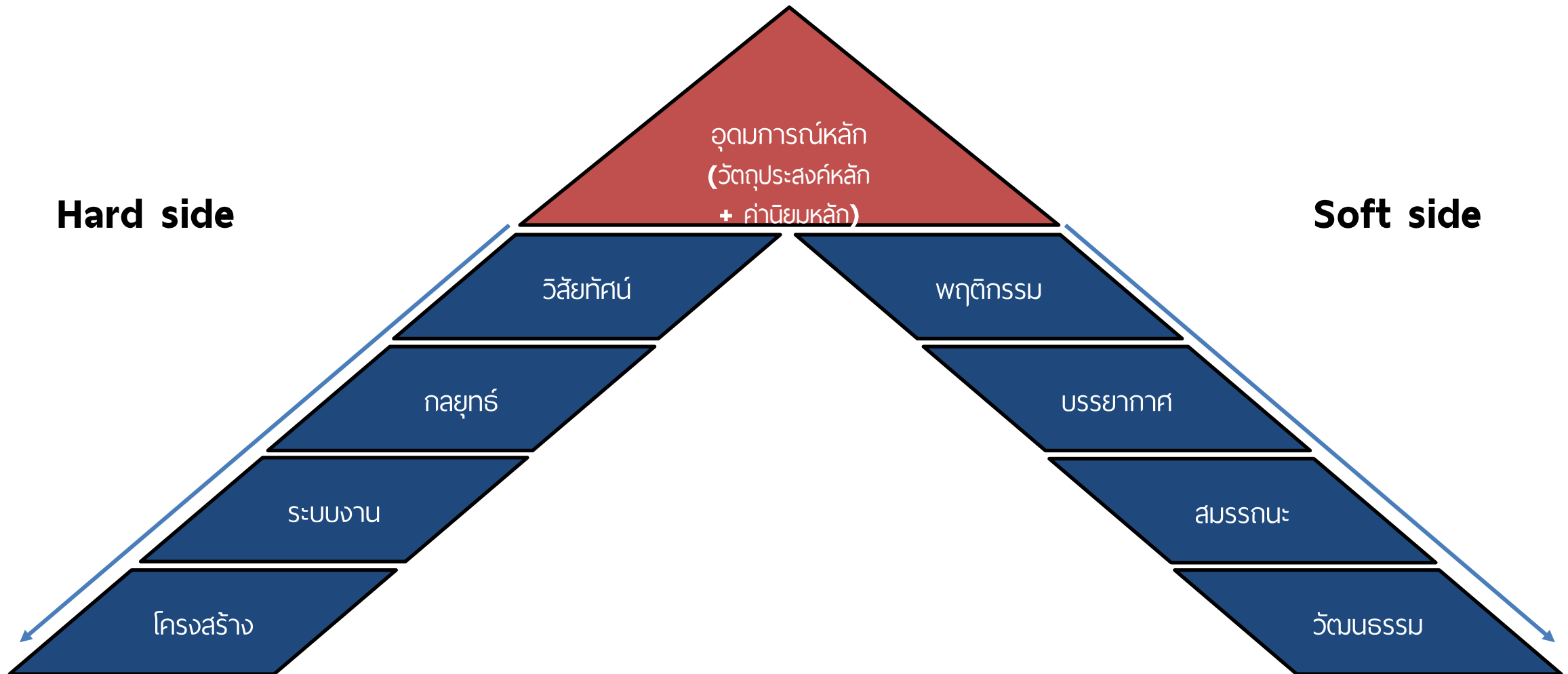
ข. การประพฤติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม



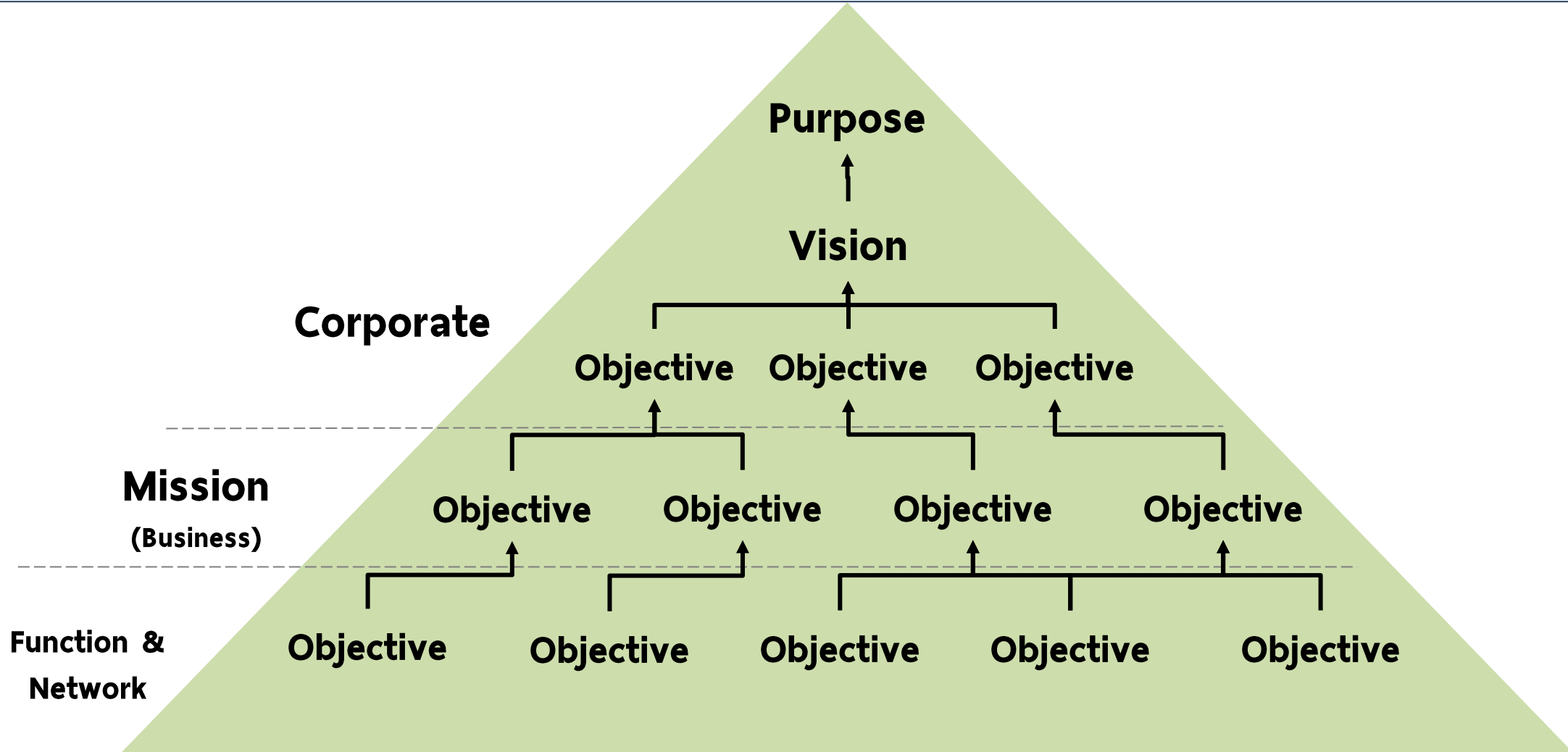
ค. การสร้างคุณูปการต่อสังคม

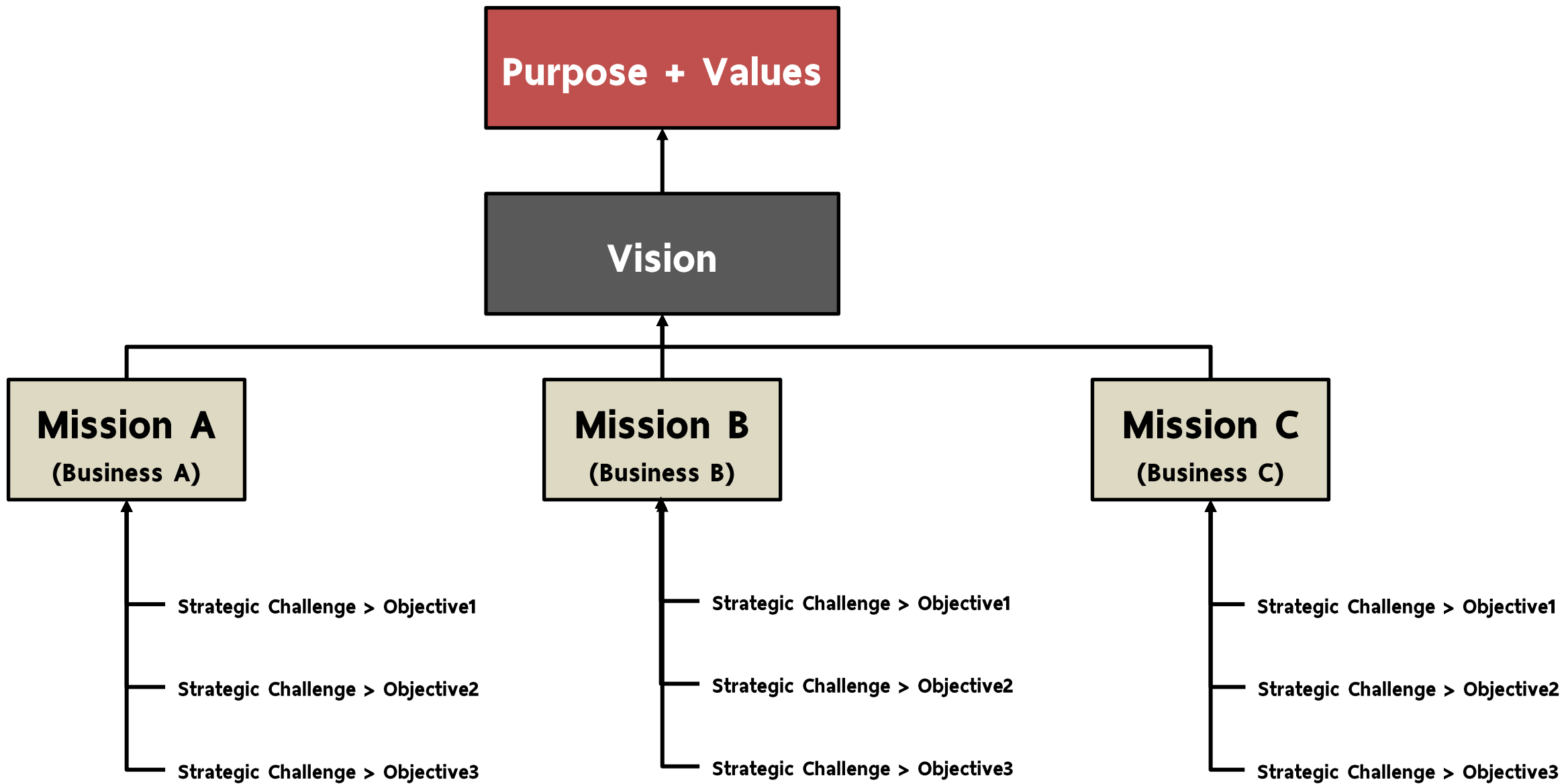


สร้างระบบการนำองค์การที่ยั่งยืน



Single Vision Organization





กำหนดเป้าหมาย 2 ประเภท

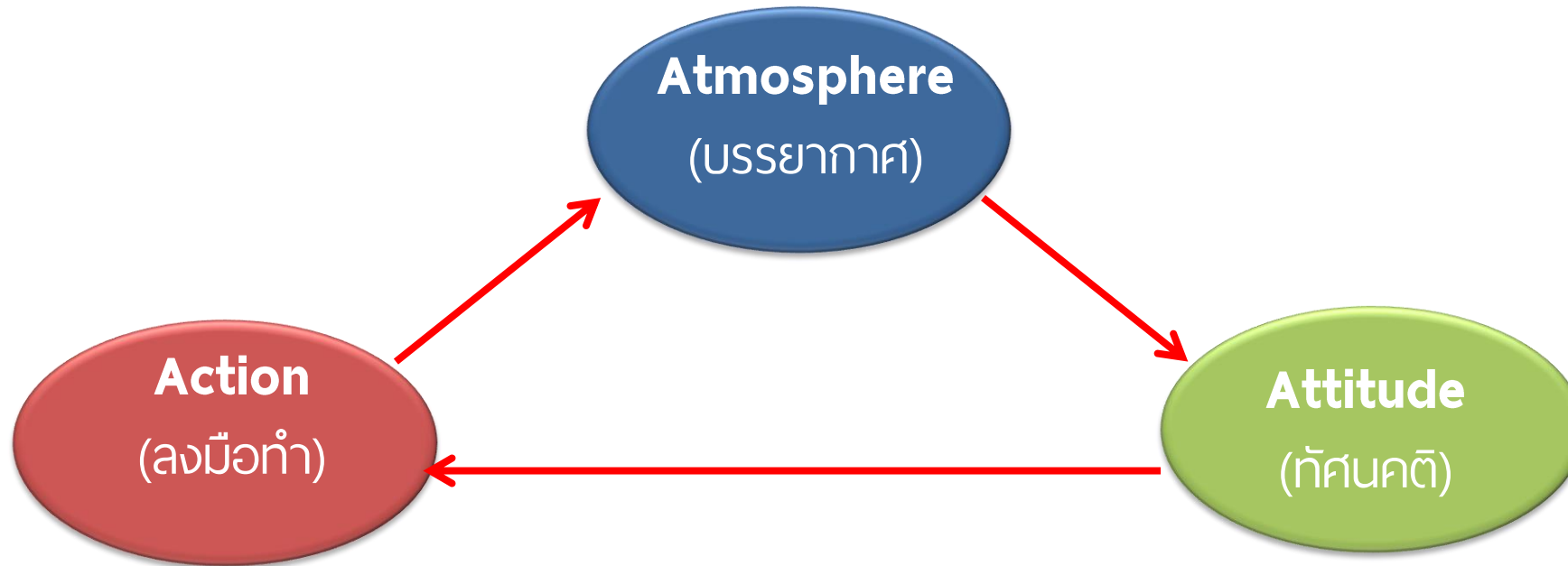
เป้าหมายที่จำเป็นต้องบรรลุตามเป้า (Committed KPI)

- เป้าหมายที่จำเป็นต้องทำให้สำเร็จเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
- ต้องทำให้ได้ตามเป้า สำเร็จตามเวลา
- เป็นสิ่งที่ทีมงาน **Committed**
- วัดผลที่การบรรลุตามเป้า

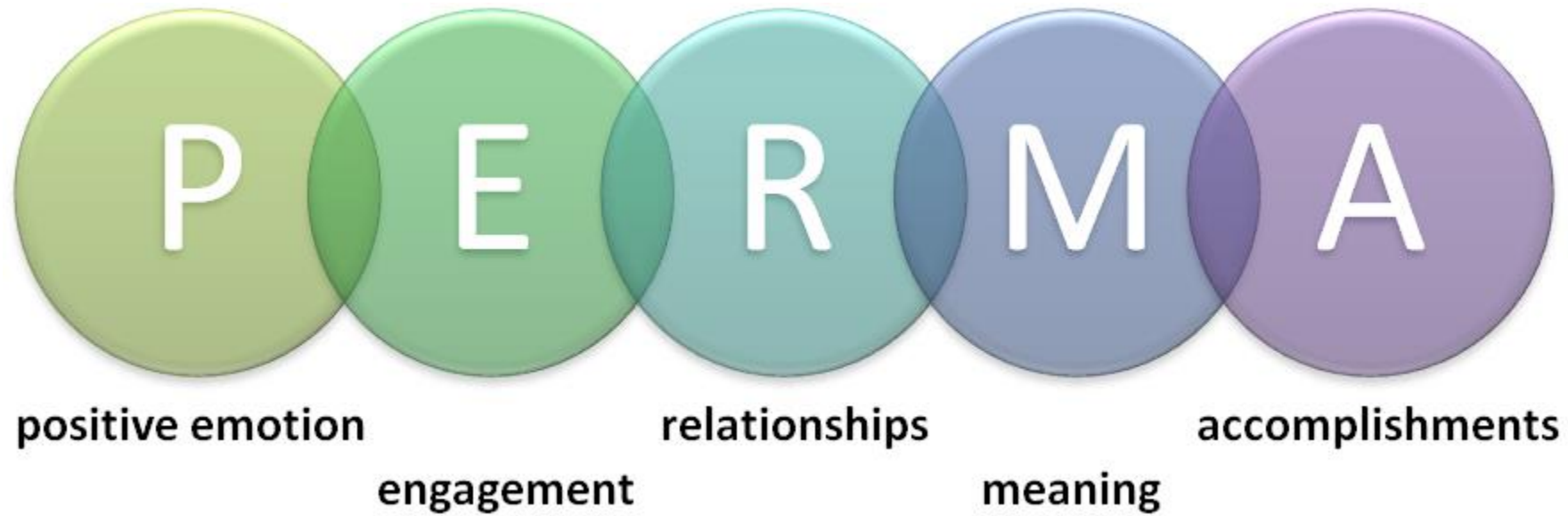
เป้าหมายที่ท้าทาย/สร้างแรงบันดาลใจ (Aspirational KPI)

- **Big Hairy Audacious Goal (BHAG)**
- ไม่ได้เป็นเป้าหมายที่ออกแบบมาให้ทำสำเร็จภายในปีเดียว ทำต่อเนื่อง
- ใช้กระตุ้นให้ทีมคิดนอกกรอบ ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ
- ไม่วัดผลที่การบรรลุตามเป้า แต่วัดที่ความพยายาม

สร้าง Attitude motivation

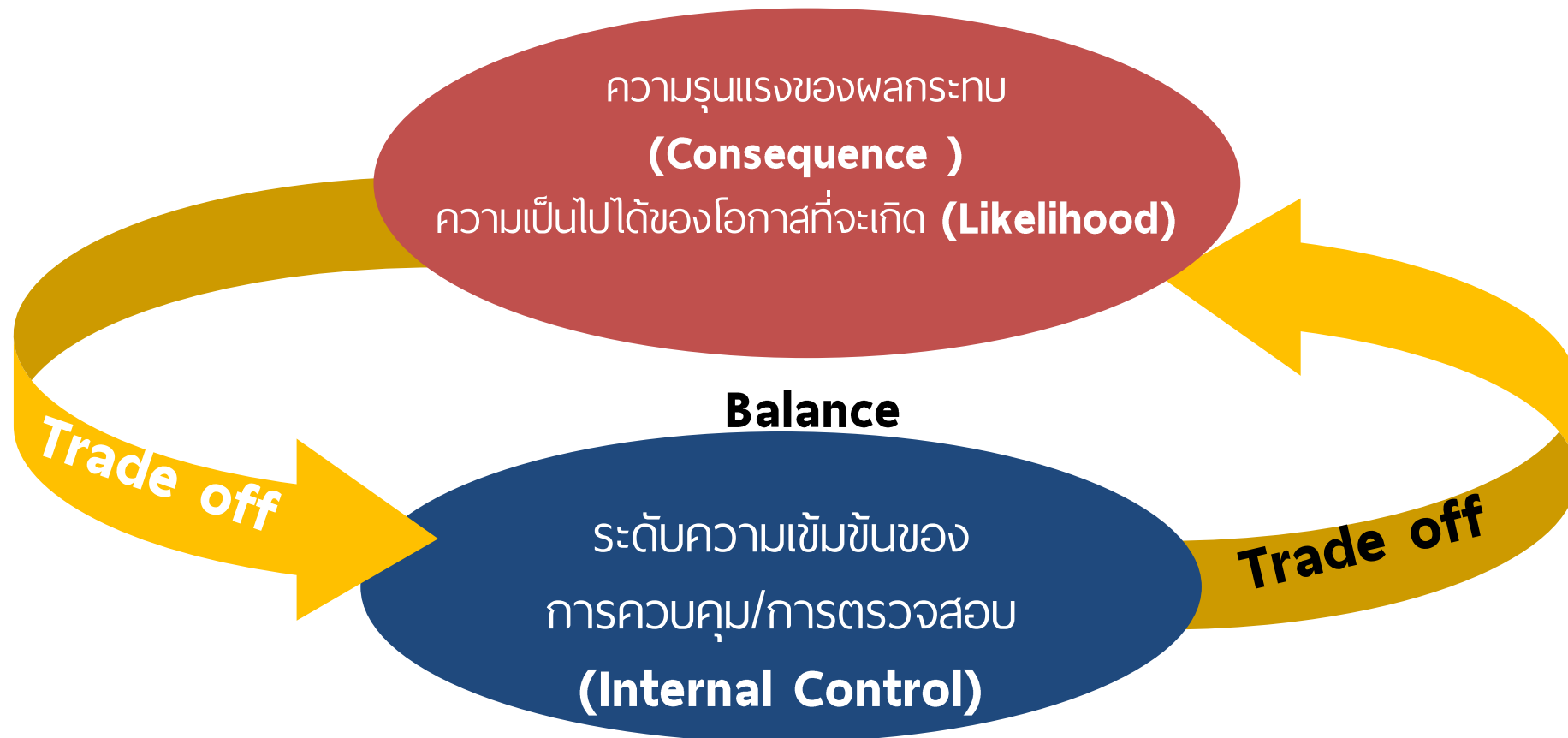


รากฐานของบรรยาภาคในการทำงาน



การประเมินความเสี่ยง

ประเด็นในการพิจารณา เพื่อประเมินความเสี่ยงตาม ระบบการบริหารความเสี่ยง



กลยุทธ์การจัดการความเสี่ยง: 4T Strategy

ยอมรับ

Take

สร้างระบบเฝ้าระวัง(**Monitor**) ถ้าเกิดปัญหาแก้ไขไปตาม
สถานการณ์

ลดผลกระทบ

Treat

หลีกเลี่ยงการดำเนินการแบบเต็มรูปแบบ
โดยดำเนินการเป็นโครงการนำร่อง (**Pilot project**)

ถ่ายเท

Transfer

เช่นการทำประกันความเสียหายของโครงการ หรือดำเนินการให้ผู้อื่น
รับผิดชอบแทน (การขายต่อ)

หลีกเลี่ยง/กำจัด

Terminate

เปลี่ยนวิธีการ ใช่วิธีการอื่นเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยง

Risk-Control-Internal Auditing

Risk	Control	
x	✓	Wastes
✓	x	Unacceptable

- วัตถุประสงค์ ที่ไม่มี การควบคุม ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้
- การควบคุม โดยปราศจาก ความเสี่ยง คือความสูญเสียด้านทรัพยากร
- ความเสี่ยง ที่ปราศจาก การควบคุม เป็นเรื่องที่ยอมรับไม่ได้
- การตรวจสอบภายใน ที่ไม่ครอบคลุมทั้ง ความเสี่ยง และ การควบคุม เป็นเรื่องที่เสียเวลา
- รายงานสิ่งผิดปกติ **Abnormality Report “Risk Based Auditing”**

PMQA: 2562

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการเป็นอย่างไร

ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการและด้านการกำกับดูแลส่วนราชการ รวมทั้งความรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ แสดงผลลัพธ์จำแนกตามหน่วยงานของส่วนราชการ (*)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์การ และคุณูปการที่มีต่อสังคม

(9) การนำองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการสื่อสารของผู้บริหารของส่วนราชการ และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

(10) การกำกับดูแลองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย

(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารของส่วนราชการและต่อระบบการกำกับดูแลส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

(13) สังคมและชุมชน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดสำคัญด้านการเข้าไปมีส่วนร่วมของส่วนราชการแล้วส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม การสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับชุมชน

PMQA 4.0

ด้าน
7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ
ประเภท
1. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก
2. จำนวน Best Practice
3. จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/กระทรวง
4. การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
5. จำนวนบุคลากรที่ได้รับยกย่องจากภายนอก

PMQA: 2562

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต: ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต มีอะไรบ้าง

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต แสดงผลลัพธ์ จำแนกตามพันธกิจ การบริการ หรือกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

(14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงตัววัด โดยรวมด้านการบริหารงบประมาณ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินการ ด้านกองทุน (*)

(15) การเติบโต

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

PMQA 4.0

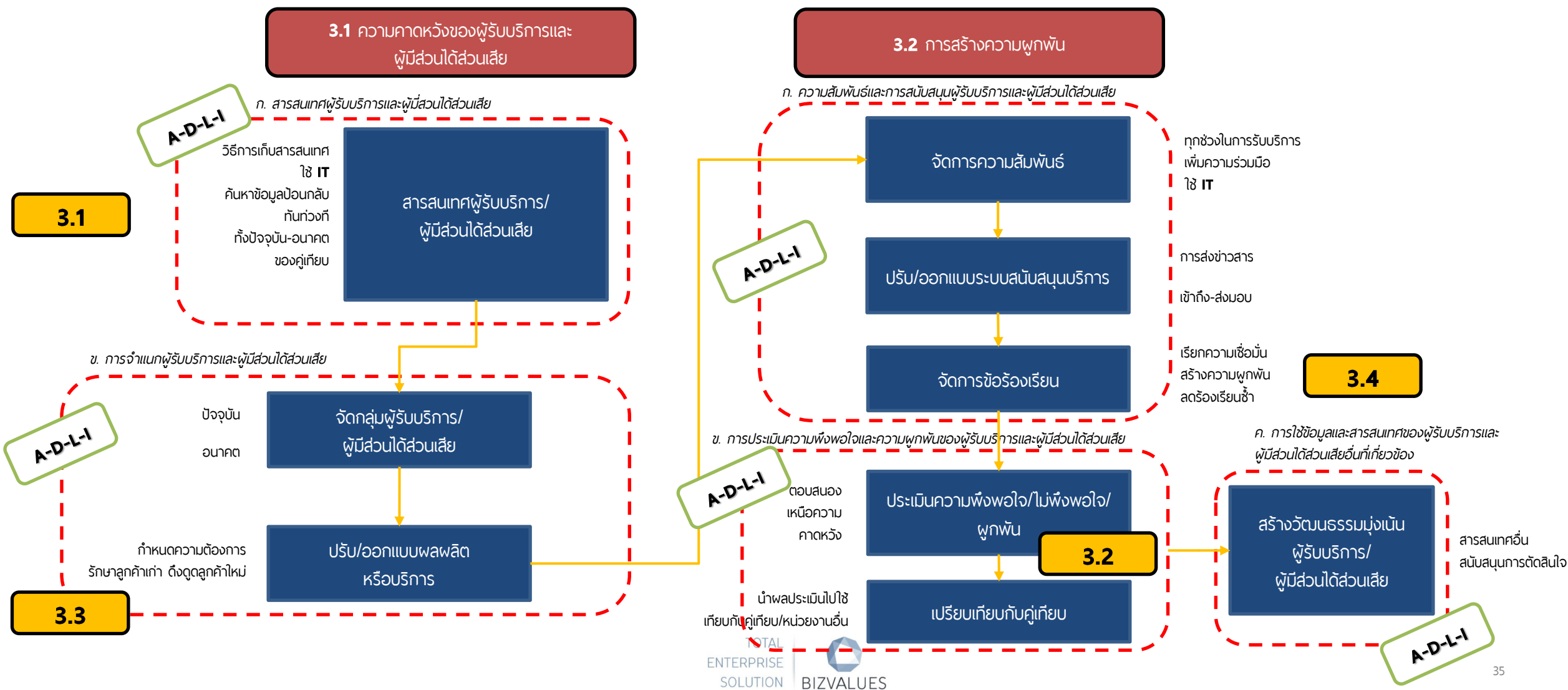
ด้าน
7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบ ต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
ประเภท
1. การบรรลุผลของตัวชี้วัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการ ร่วมกันหลายหน่วยงาน)
2. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ
3. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสังคม
4. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสาธารณสุข
5. ตัววัดผลกระทบจากการดำเนินการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

(หมวด 3: ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ หมวด 2 ยุทธศาสตร์)

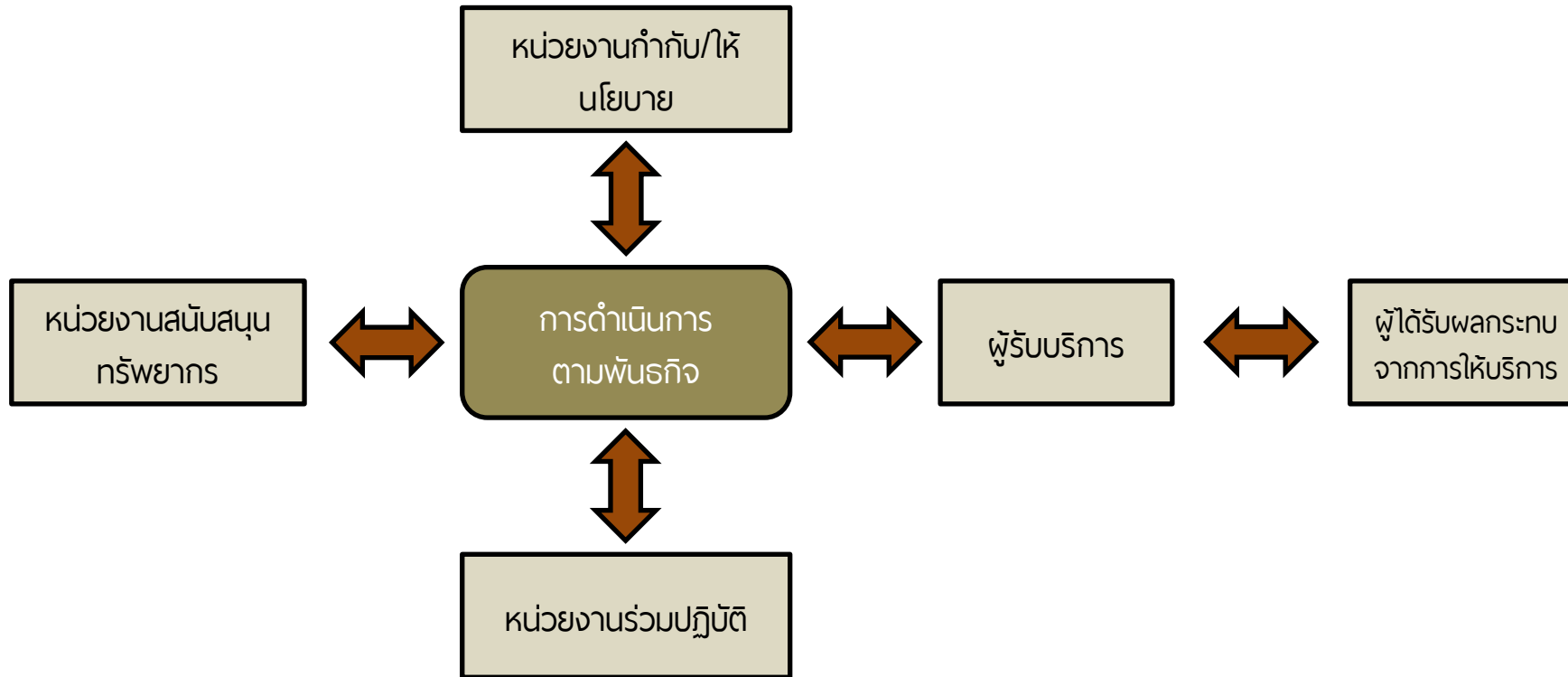
ขั้นที่ 3: สร้างยุทธศาสตร์ระดับพันธกิจ (BUSINESS STRATEGY)



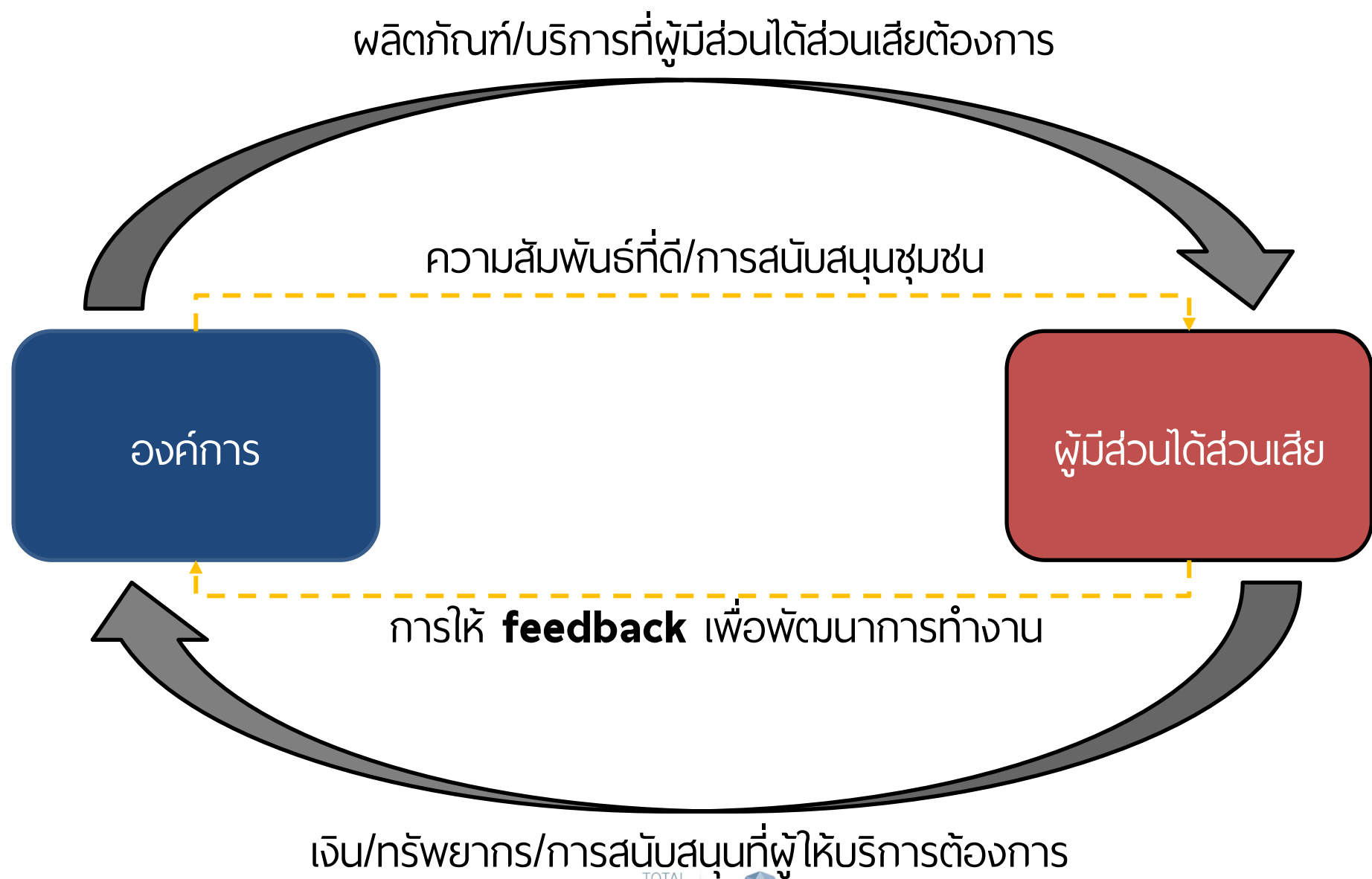
หมวด 3: ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



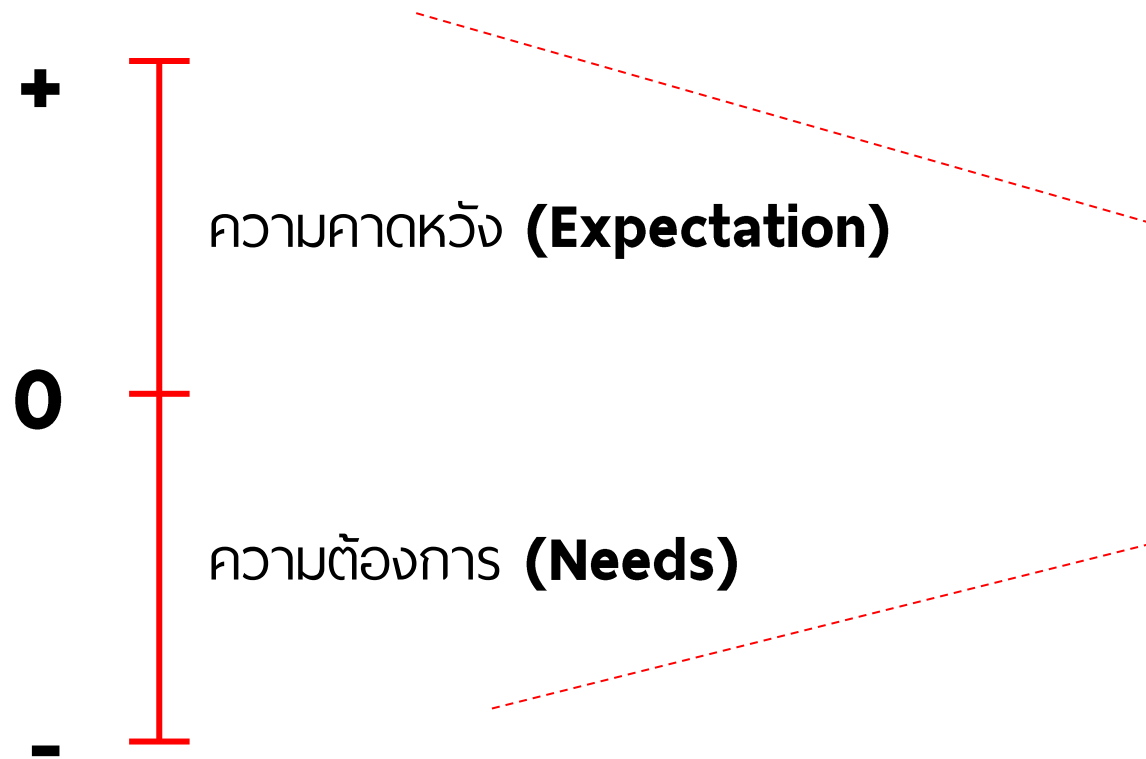
Stakeholder Analysis



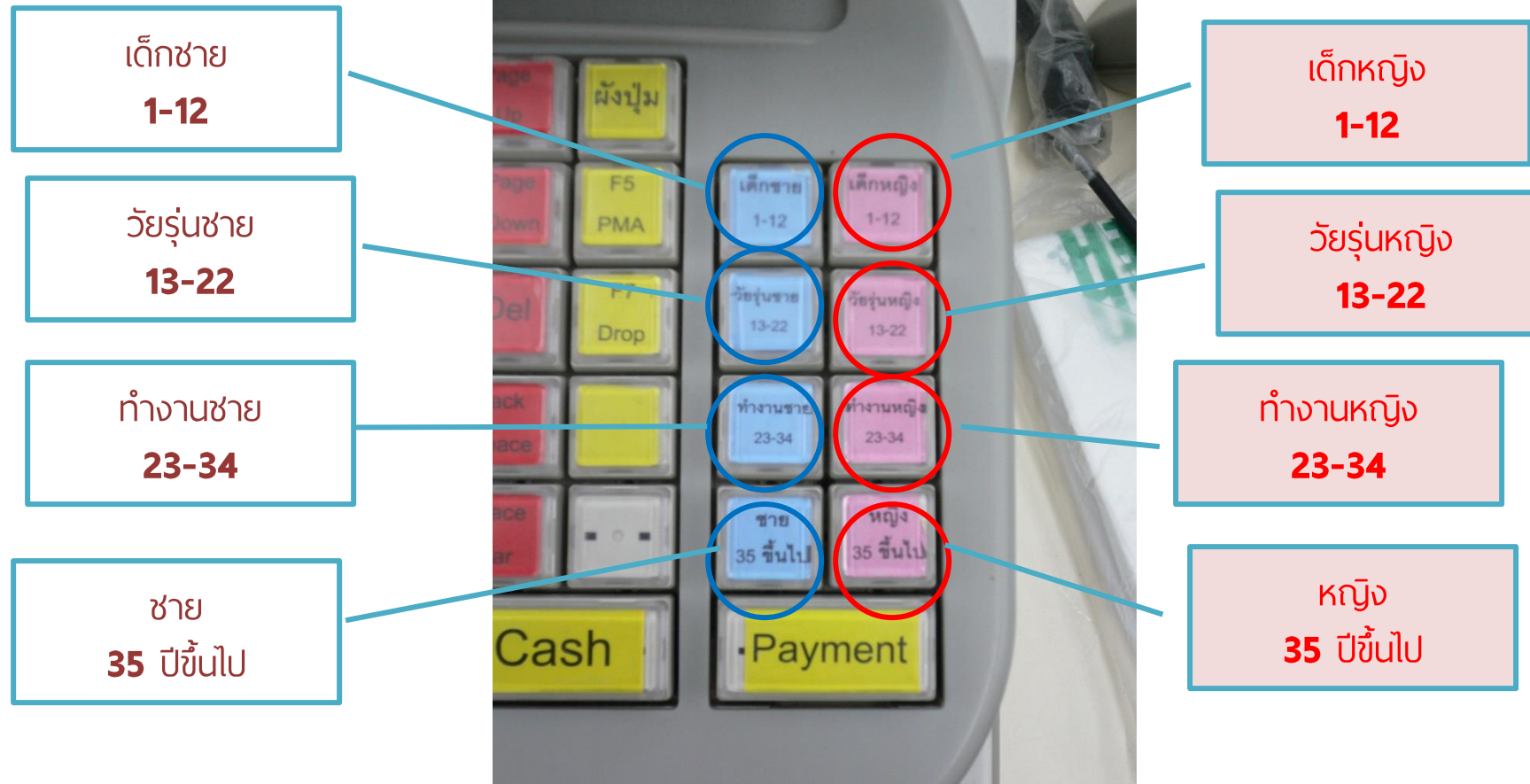
การแลกเปลี่ยน “คุณค่า” ระหว่างองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เข้าใจความต้องการ และความคาดหวัง

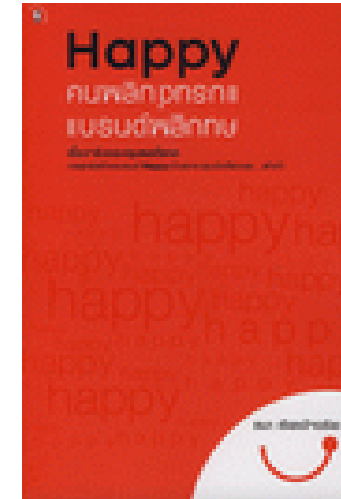


7-11 store



Dtac

ทำงานด้วย “ต้น” Genchi Genbusu



Google เก็บรวบรวม และใช้ข้อมูลอะไรของเราบ้าง ?

สิ่งที่คุณทำ

เวลาใช้บริการของเรา ตัวอย่างเช่น ค้นหาใน Google ขอเส้นทางใน Google Maps หรือ ดูวิดีโอ YouTube เราจะรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเพื่อให้เราสามารถให้บริการคุณได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งอาจรวมถึง

- สิ่งที่คุณค้นหา
- เว็บไซต์ที่คุณเข้าชม
- วิดีโอที่คุณดู
- โฆษณาที่คุณคลิกหรือแตะ
- ตำแหน่งของคุณ
- ข้อมูลอุปกรณ์
- ที่อยู่ IP และข้อมูลคกก็

สิ่งที่คุณสร้าง

หากคุณลงชื่อเข้าใช้ด้วยบัญชี Google เราจะเก็บและปกป้องสิ่งที่คุณสร้างโดยใช้บริการของเรา ซึ่งอาจรวมถึง

- อีเมลที่คุณส่งและรับใน Gmail
- ผู้ติดต่อที่คุณเพิ่ม
- กิจกรรมในปฏิทิน
- รูปภาพและวิดีโอที่คุณอัปโหลด
- เอกสาร ชีต และสไลด์ในไดรฟ์

สิ่งที่ทำให้คุณเป็น "คุณ"

เมื่อคุณลงชื่อสมัครใช้บัญชี Google เราจะเก็บข้อมูลพื้นฐานที่คุณให้ไว้กับเรา ซึ่งอาจรวมถึงข้อมูลต่อไปนี้:

- ชื่อ
- ที่อยู่อีเมลและรหัสผ่าน
- วันเกิด
- เพศ
- หมายเลขโทรศัพท์
- ประเทศ

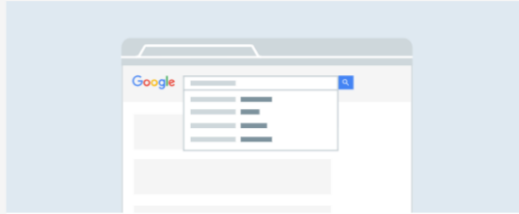


ข้อมูลจะช่วยปรับปรุงบริการของ Google ได้อย่างไร

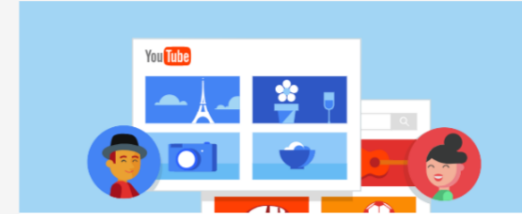
เราใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนาบริการให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์กับคุณมากยิ่งขึ้นในลักษณะต่างๆ ต่อไปนี้



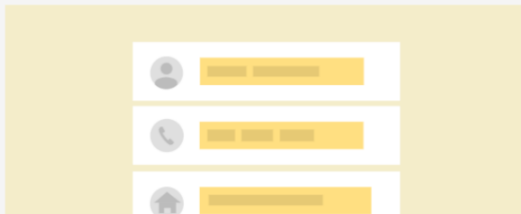
Google Maps ช่วยให้คุณไปถึงสถานที่ที่ต้องการเร็วขึ้นได้อย่างไร



Google เติมข้อความอัตโนมัติในการค้นหาของคุณได้อย่างไร



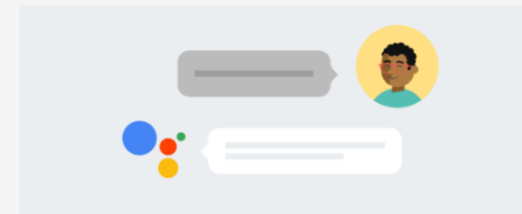
YouTube ค้นหาวิดีโอที่คุณอยากดูอย่างไร



Chrome ช่วยเติมข้อมูลในแบบฟอร์มให้ครบถ้วนได้อย่างไร



Google Search ช่วยให้คุณค้นหาข้อมูลของคุณเองได้อย่างไร



Google Assistant ช่วยคุณทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างไร



แบ่งส่วนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระบุกลุ่มเป้าหมาย (Segmentation & Targeting)



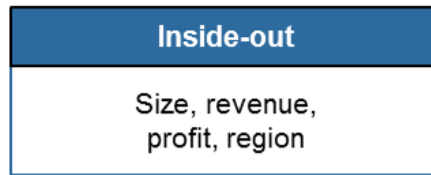
บุคคล

- เกณฑ์ภูมิศาสตร์
- เกณฑ์ประชากรศาสตร์
- เกณฑ์จิตวิทยา
- เกณฑ์พฤติกรรม
- เกณฑ์ปัญหา

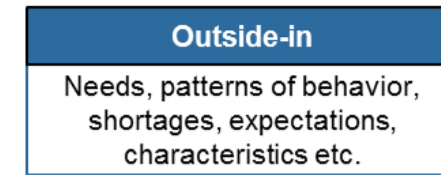
องค์กร

- เกณฑ์ภูมิศาสตร์
- ขนาดองค์กร
- ประเภทธุรกิจ
- **Life Cycle**
- เกณฑ์ปัญหา

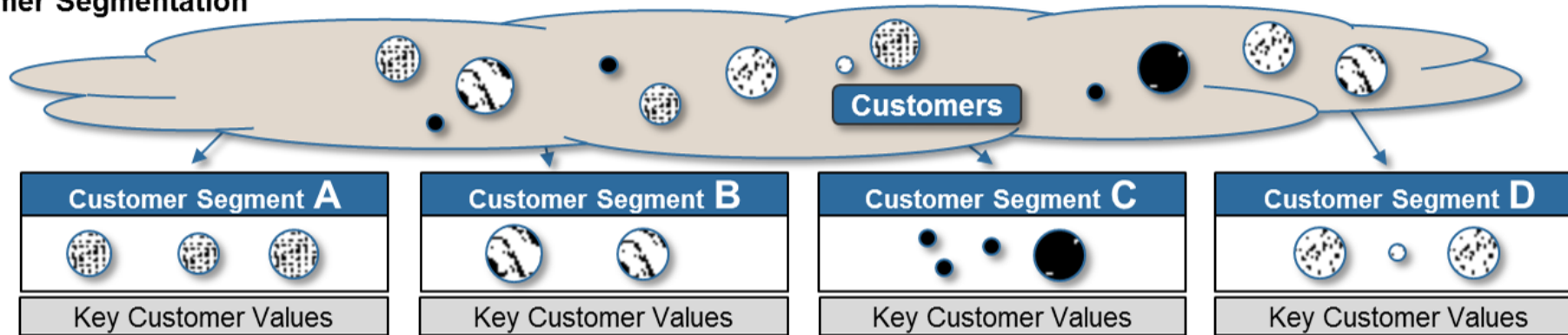
1 Observation Pattern



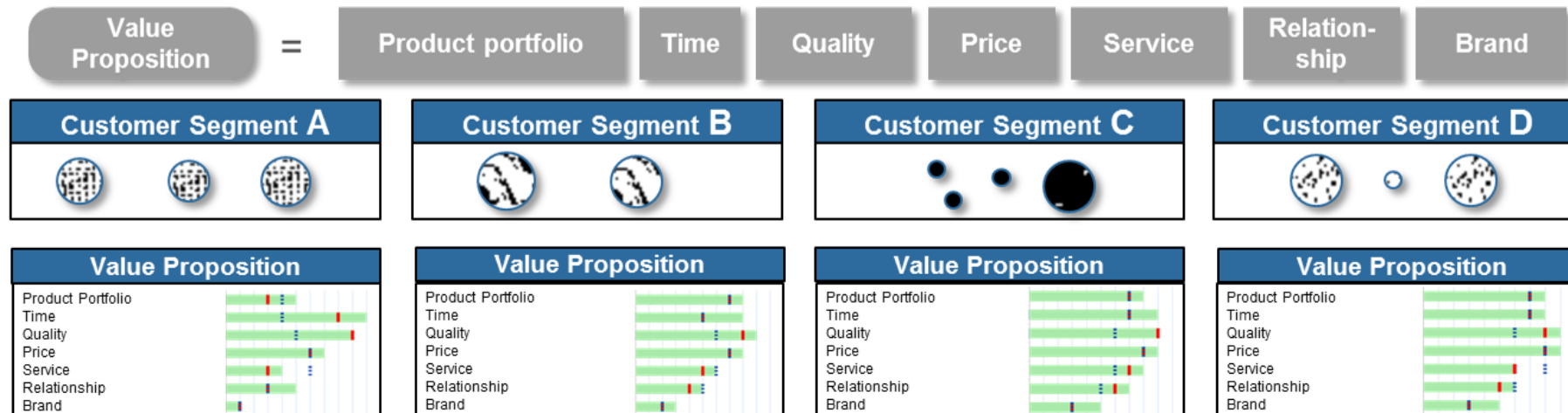
Change of perspective



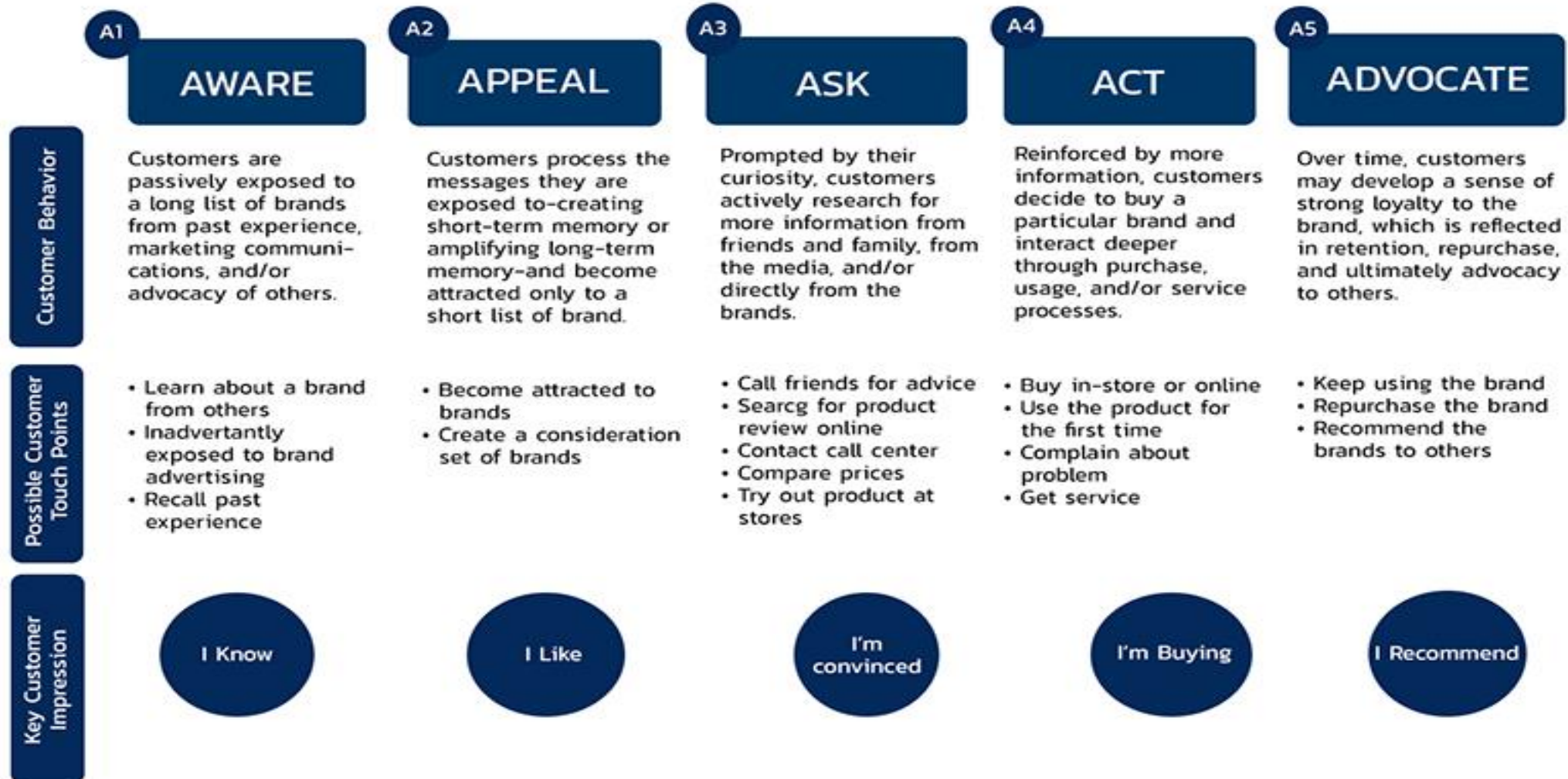
2 Customer Segmentation



3 Specific Value Propositions



5 A's according with Phillip Kotler's

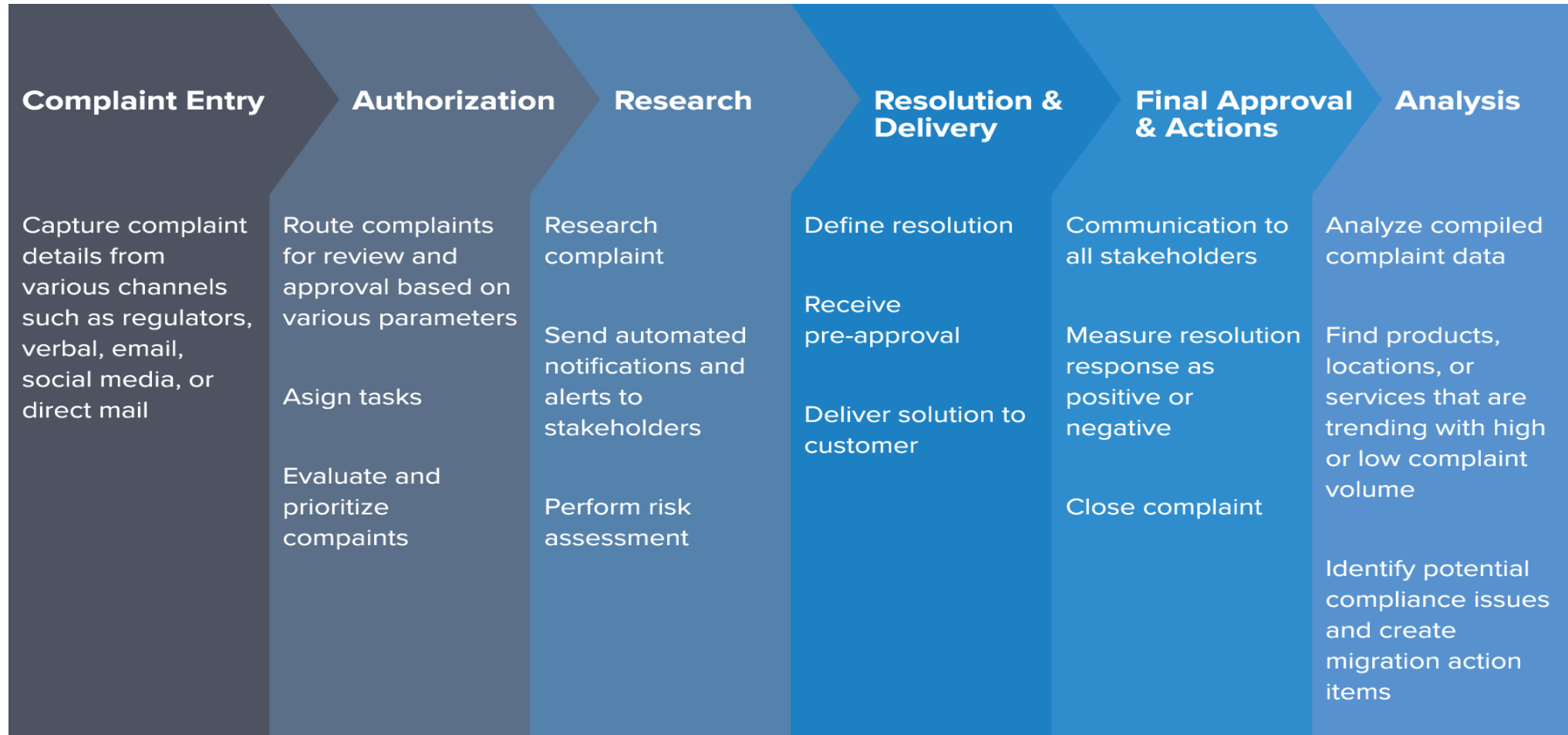


ข้อร้องเรียนคือของขวัญจากลูกค้า

- ได้มาฟรี ๆ
- เราไม่ต้องร้องขอ
- บอกในสิ่งที่เราไม่คาดคิด
- เจาะจงในจุดที่แก้ไขความทุกข์ให้ลูกค้าได้
- บางครั้งเราจะได้ข้อมูลของคู่แข่ง/คู่แข่งด้วย
- เปิดโอกาสให้เราสร้างความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัว
- ถ้าลูกค้ายังร้องเรียน แปลว่าเขายังให้โอกาสเราแก้ไข



Complaint Management



สถิติที่สำคัญบางประการเกี่ยวกับการร้องเรียน

- **70%** ของลูกค้าที่ร้องเรียนจะยังคงใช้บริการของเราต่อไป ถ้าเราจัดการเรื่องร้องเรียนให้เขาพอใจ
- **95%** ของลูกค้าที่ร้องเรียนจะยังคงใช้บริการของเราต่อไป ถ้าเราแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่เขาร้องเรียน
- โดยเฉลี่ยแล้วลูกค้าที่ได้รับการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนพึงพอใจจะบอกต่อ **5** คน
- การหาลูกค้าใหม่ ใช้นิติน **6** เท่าของการรักษาลูกค้าเดิม
- ความภักดีของลูกค้ามีมูลค่ามากกว่า **10** เท่าของราคาที่ของต้องจ่ายเพื่อซื้อสินค้า



←

→

https://powerpoint.uservoice.com/forums/288949-powerpoint-for-windows-desktop-application/filters/top

Search...

PowerPoint for Windows (De... ×

Enter your idea

Hot

Top ideas

New

Category

Status

My feedback

966 votes

Vote

Allow for portrait and landscape orientation in the same presentation

When creating a new presentation, users should be able to alternate between landscape and portrait slide orientation in the same file, similar to how Word allows this. Forcing portrait or landscape makes users have to create multiple presentations and then splice them together outside of PowerPoint.

412 comments · Flag idea as inappropriate...

846 votes

Vote

Automatically show the total number of slides

PowerPoint allows me to insert slide numbers. I'd like to be able to have it worded as "2 (of 12)", "3 (of 12)", etc.

335 comments · Flag idea as inappropriate...

588 votes

Vote

Embed online content besides YouTube, such as Vimeo, Wistia, Facebook, and Stream

It would be so helpful to have the option of embedding videos from other sources other than just YouTube. One great source is Vimeo and it typically doesn't contain a bunch of annoying ads. For example, I want to show a particular video that is only on Vimeo and is not on YouTube. So, I need to find a workaround for this and try to make it look like a video playback as much as possible. Thank you for the consideration.

151 comments · Flag idea as inappropriate...

552 votes

Vote

Introduce Saving a Table Template in PowerPoint

Provide the ability to save table design templates (similarly to how chart design templates are saved). This would cut out the need to use a separate programme like AvoPress and allow consistent tables throughout the deck.

142 comments · Flag idea as inappropriate...

Search

Give feedback

PowerPoint for Android 69

PowerPoint for iPad & iPhone (iOS) 209

PowerPoint for Mac 653

PowerPoint for Windows (Desktop Application) 2,063

PowerPoint for Windows (Mobile Application) 35

PowerPoint Online 732

Office.com

Windows Taskbar

System Tray

มุมมองด้านการแข่งขัน

Microsoft อยากทราบข้อมูลเพื่อให้เข้าใจมากยิ่งขึ้นว่าบริษัทดำเนินงานเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น

คุณเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากนักน้อยเพียงใดกับข้อความเกี่ยวกับ **Google** ต่อไปนี้

	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ระบุ
Google เข้าใจปัญหาที่ฉุดกำลัง แข่งขันอยู่ในอุตสาหกรรมอย่างลึก ซึ้ง	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ผลิตภัณฑ์และบริการของ Google ตอบสนองความต้องการ ทางธุรกิจของฉันได้	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ฉันมีความเชื่อมั่นใน Google ให้ เก็บรักษาและจัดการข้อมูลของ องค์กรของฉันแบบออนไลน์อย่าง ปลอดภัย	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Google ตอบสนองความต้องการ
ทางธุรกิจของฉันได้



ฉันมีความเชื่อมั่นใน Google ให้
เก็บรักษาและจัดการข้อมูลของ
องค์กรของฉันแบบออนไลน์อย่าง
ปลอดภัย



Google ร่วมทำธุรกิจด้วยได้ง่าย



Google เป็นบริษัทที่มีนวัตกรรม
ทางเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องกับ
กับธุรกิจของฉัน



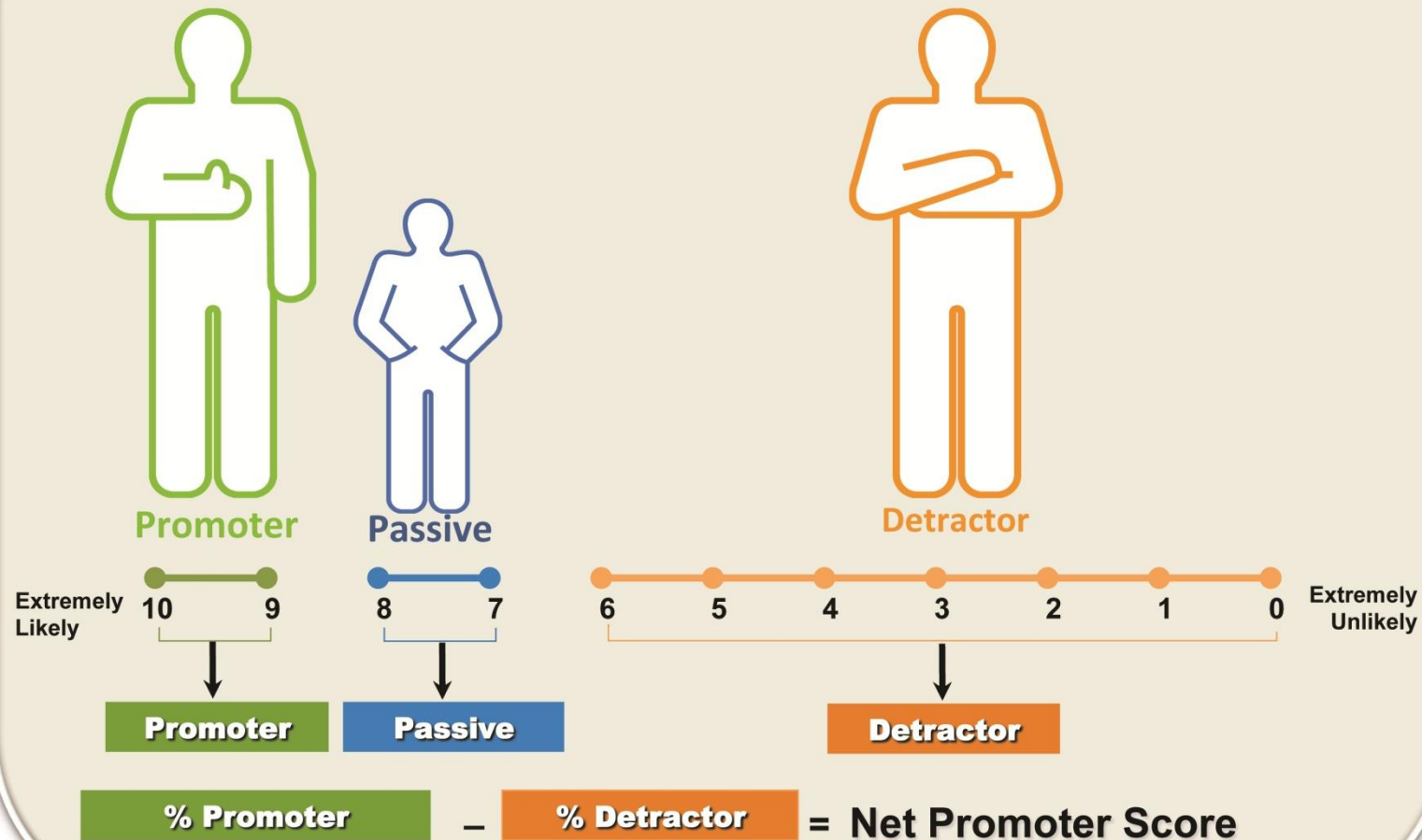
Google ทำได้ดีกว่า Microsoft ในด้านใด

ใส่ข้อความที่นี่

คำถามก่อนหน้า

คำถามถัดไป

How likely are you to recommend?



หมวด 2: ยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

A-D-L-I

สร้างสภาพแวดล้อม
โอกาสทางยุทธศาสตร์

นวัตกรรม

ระบบสารสนเทศ

ความท้าทาย
ความได้เปรียบ
ความเสี่ยง
จุดบอด
การนำไปปฏิบัติ
การเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศ

กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

ระยะสั้น/กลาง/ยาว
สร้างโอกาสการเปลี่ยนแปลง
จัดลำดับความสำคัญ

ระบบงาน
สมรรถนะหลักที่จำเป็น

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

สอดคล้องความท้าทายความได้เปรียบ
โอกาสสร้างนวัตกรรม
ใช้ประโยชน์สมรรถนะหลัก
สร้างสมดุลในการตอบสนอง

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

A-D-L-I

ทำแผนปฏิบัติการ

จัดสรรทรัพยากร

แผนบุคลากร

ตัวชี้วัด

คาดการณ์ผล

กรอบเวลาสั้น/กลาง/ยาว
คาดการณ์ตามตัวชี้วัด
เทียบกับคู่เทียบ
ปรับปรุงผล

A-D-L-I

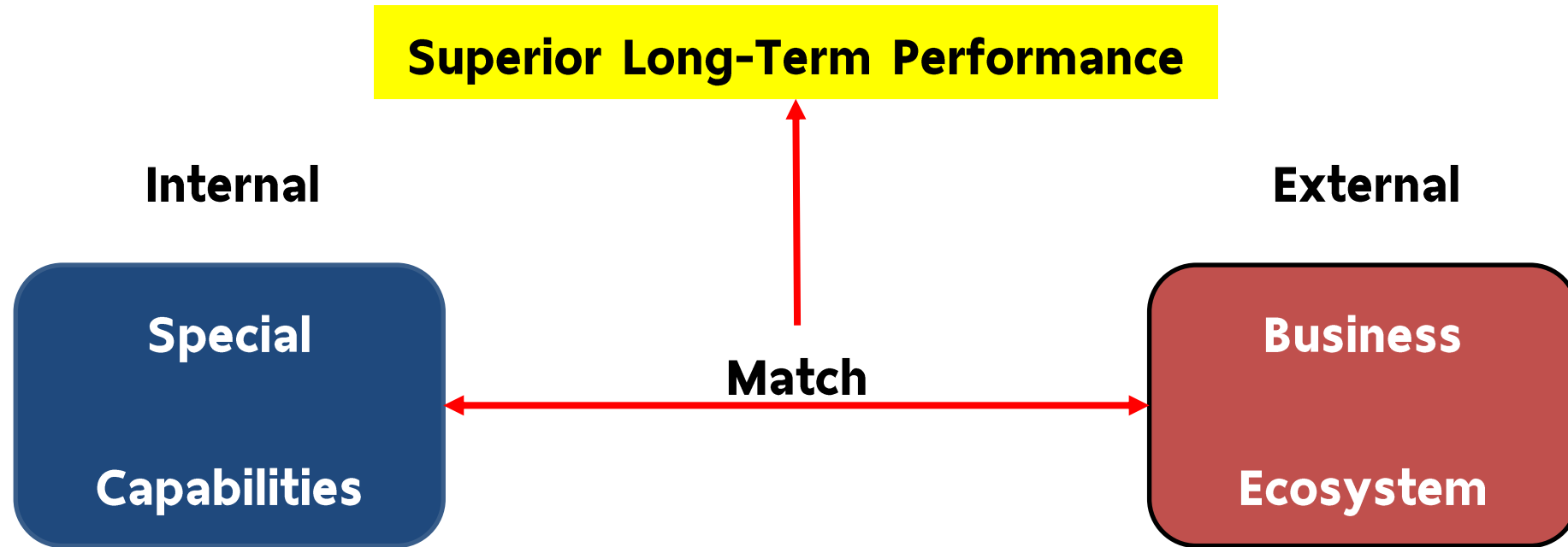
ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

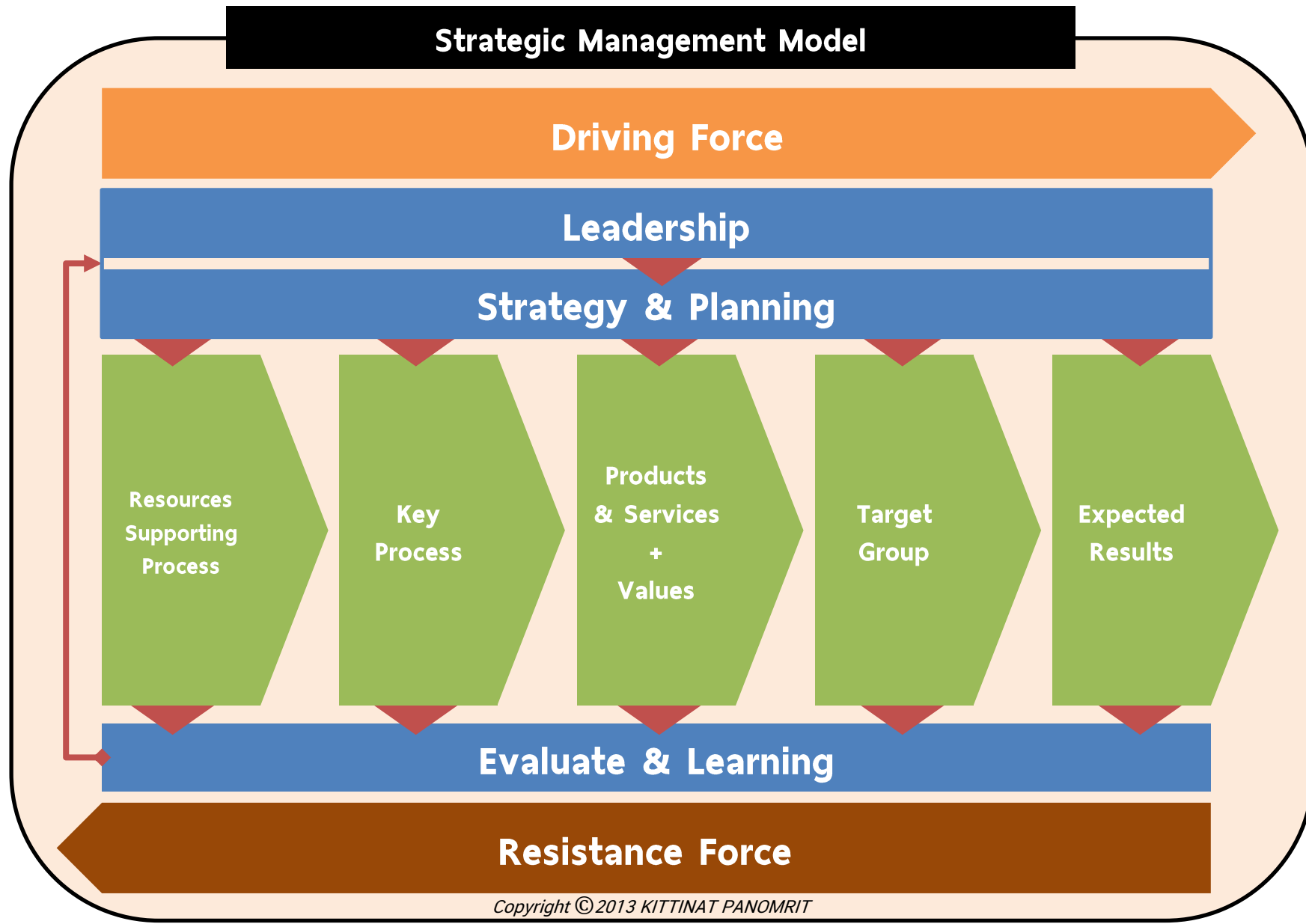
2.3

2.4

ใช้ขีดความสามารถให้สอดคล้องกับระบบนิเวศน์ทางธุรกิจ



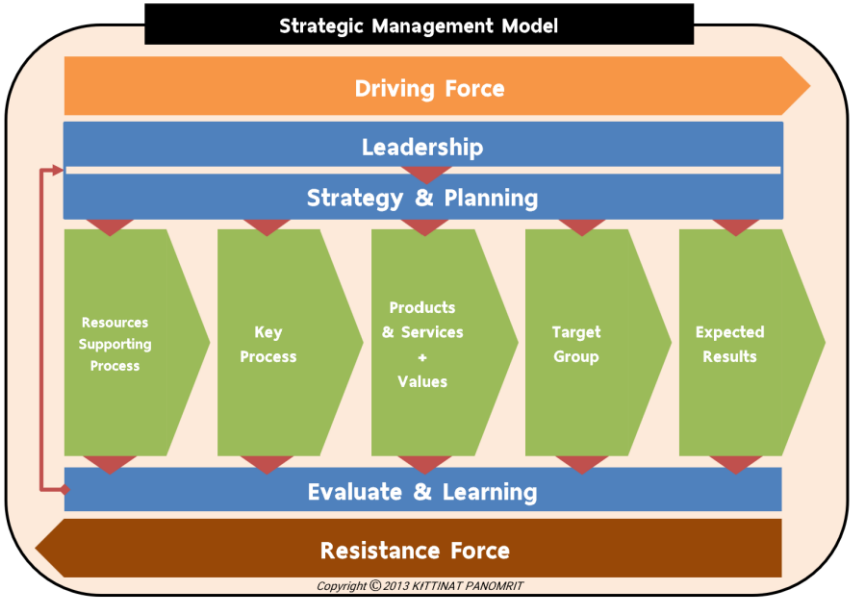
ยุทธศาสตร์ คือ กระบวนการที่ต่อเนื่อง ที่มุ่งให้องค์กรมี ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศในระยะยาว (Superior Long-Term Performance) และ ความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage) ภายใต้ระบบนิเวศน์ทางธุรกิจ (**Business Ecosystem**) ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร



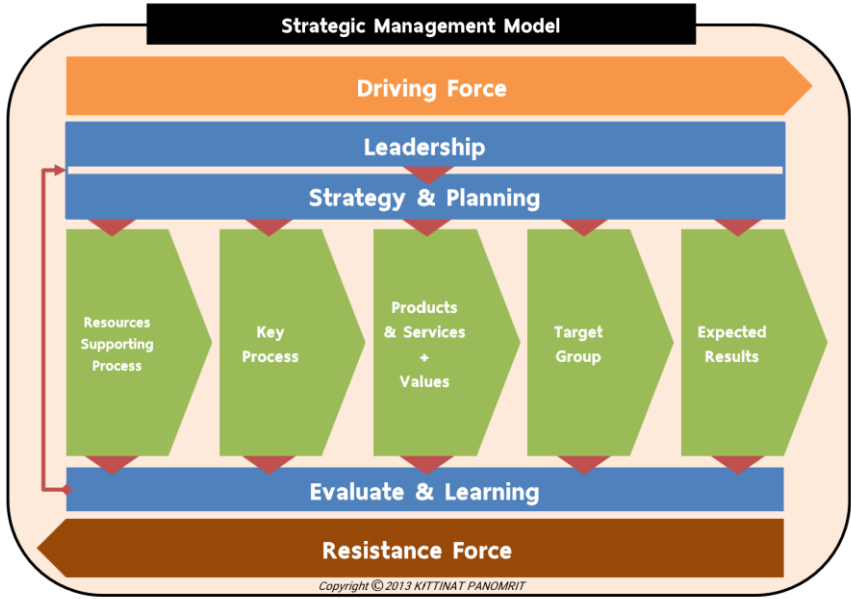
การเปลี่ยนแปลง/การแข่งขันใน
ระบบนิเวศน์ทางธุรกิจ

แผนยุทธศาสตร์ (แผนปฏิบัติราชการ)

- โครงการพัฒนา
- โครงการประจำ

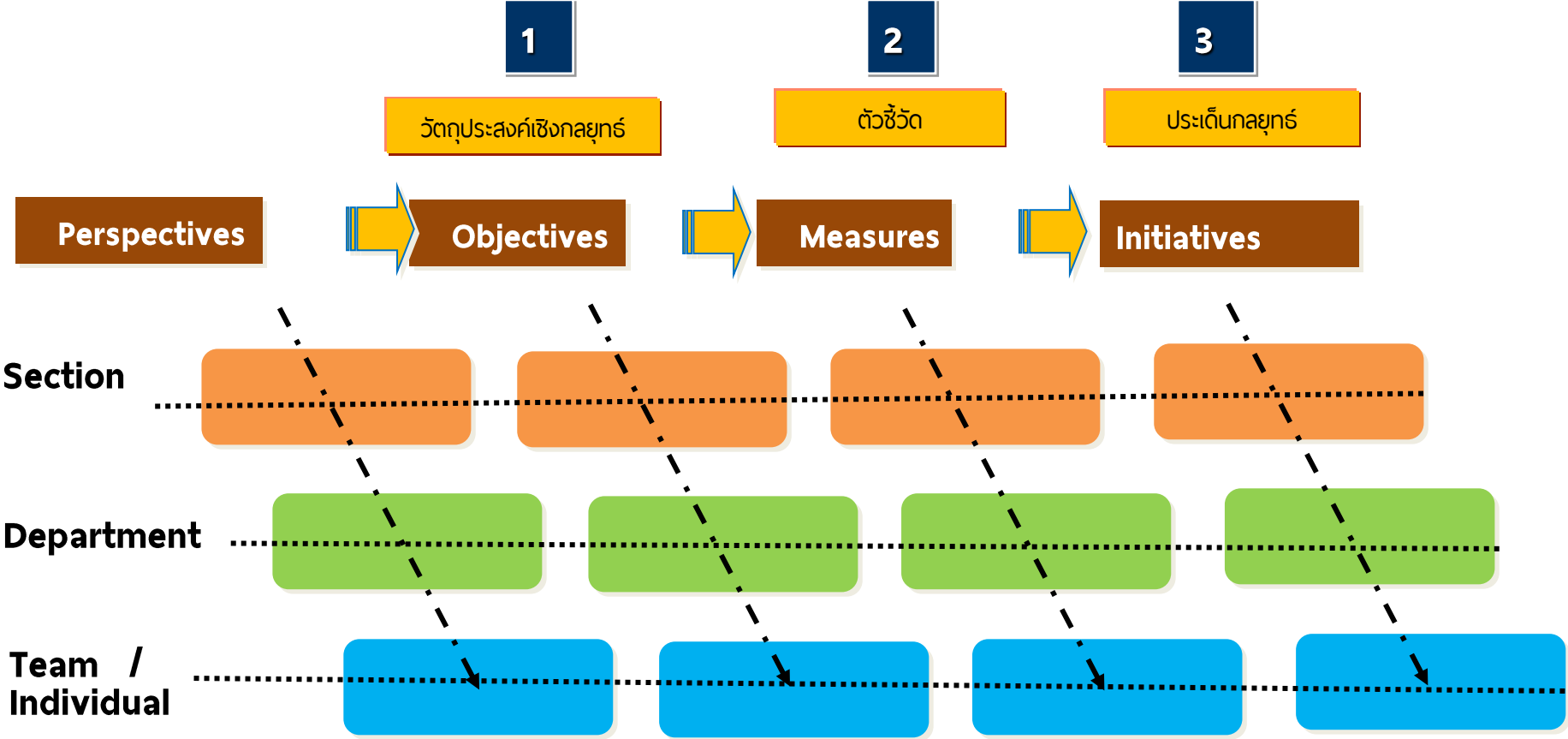


ระบบงานในปัจจุบัน

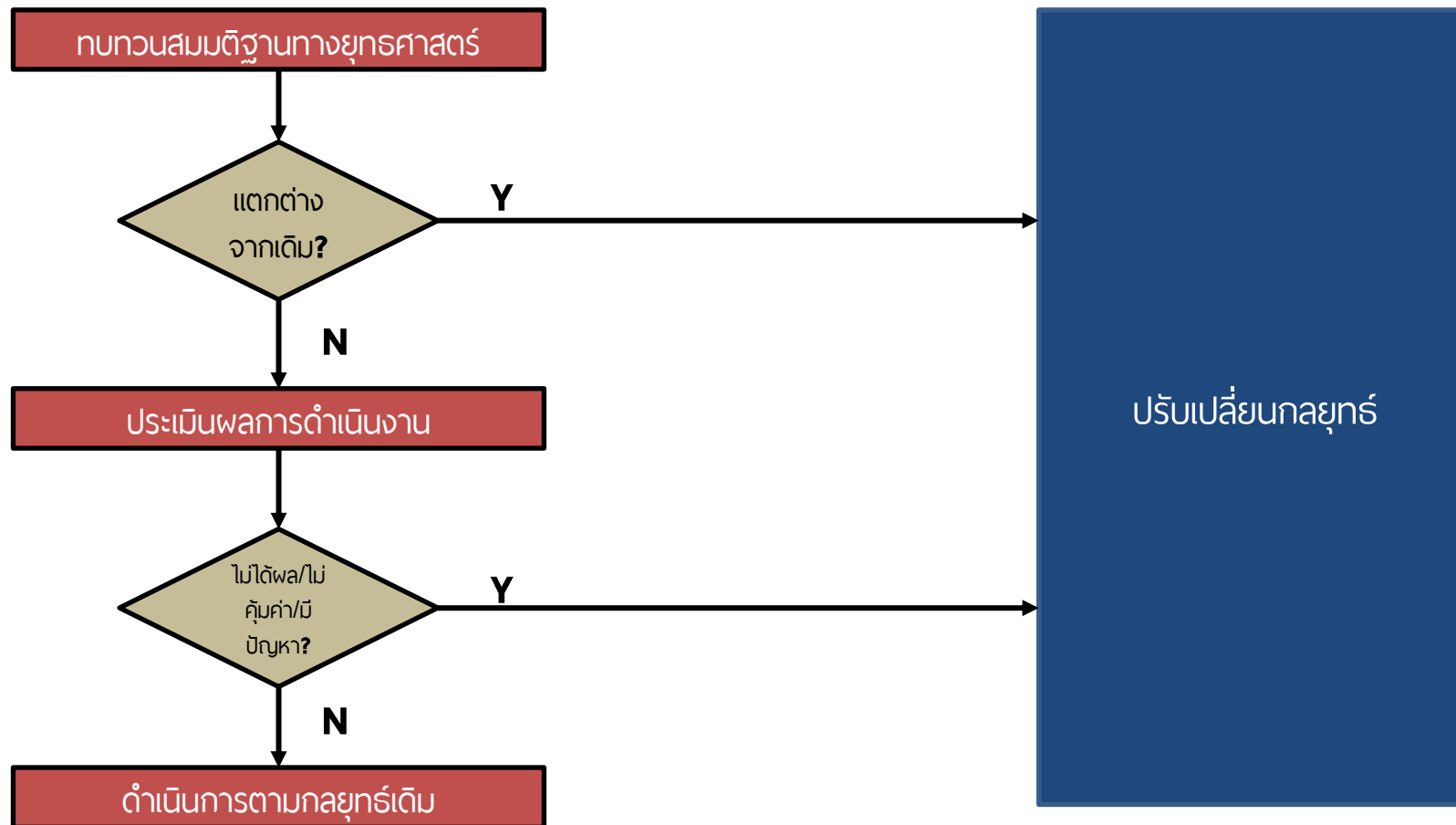


ระบบงานในอนาคต

Strategic Execution



การควบคุมและประเมินกลยุทธ์



กลยุทธ์มีลักษณะพื้นฐาน 4 ประการ

1. กลยุทธ์เป็นเรื่องของการสร้างคุณค่า **(Value)** จากการยกระดับขีดความสามารถที่มีอยู่ **(Leverage Competencies)**
2. กลยุทธ์เป็นเรื่องต้องตัดสินใจแบบได้อย่างเสียอย่าง **(Trade offs)**
3. กลยุทธ์เป็นเรื่องของความพยายามอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในองค์กร **(Synergy)**
4. กลยุทธ์เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องระยะยาว **(Continue)**



PMQA: 2562

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ: ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลตามพันธกิจเป็นอย่างไร

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจตามแผนปฏิบัติราชการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือส่วนราชการอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ

(1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และ/หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน (*)
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน (*)

(2) ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ (*)

PMQA 4.0

ด้าน
7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ
ประเภท
1. ตัวชี้วัดตามภารกิจหลัก
2. ตัวชี้วัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล
3. การดำเนินการด้านกฎหมาย
4. ตัววัดของการบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์
5. การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่น การบรรลุตัวชี้วัดร่วม การจัดอันดับ เป็นต้น

PMQA: 2562

7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ผลการดำเนินการด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร

ให้สรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงความพึงพอใจและการสร้างความสัมพันธ์ แสดงผลลัพธ์จำแนกตามผลผลิตกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับระดับความพึงพอใจของคู่แข่งและส่วนราชการอื่นที่มีบริการที่คล้ายคลึงกัน (*)

(4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการให้ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

PMQA 4.0

ด้าน
7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน
ประเภท
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ผลของความผูกพันและการให้ความร่วมมือ
3. ผลการดำเนินการด้านโครงการภาครัฐ
4. ผลการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่สามารถวัดผลได้
5. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

(หมวด 6: ระบบปฏิบัติการ และหมวด 5: บุคลากร)

ขั้นที่ 4: สร้างยุทธศาสตร์ระดับหน่วยงาน (FUNCTIONAL STRATEGY)



หมวด 6: ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบผลผลิต บริการ และกระบวนการ

A-D-L-I

6.1 B, S

แนวคิดการออกแบบ
ระบุกระบวนการที่สำคัญ
จัดทำข้อกำหนดสำคัญ
วิธีการประเมินข้อกำหนดสำคัญ

ออกแบบผลผลิต/กระบวนการ

ข. การจัดการ และพัฒนากระบวนการ

A-D-L-I

6.1 A

6.2 B

ควบคุมมาตรฐาน
กระบวนการสนับสนุน
ปรับปรุง

นำไปปฏิบัติ
และควบคุมมาตรฐาน

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

A-D-L-I

6.1 B, S

เลือก/ร่วมมือ/คล่องตัว
ประเมิน
Feedback

จัดการเครือข่ายอุปทาน

ง. การจัดการนวัตกรรม

A-D-L-I

6.2 A, S

พิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์
จัดสรรทรัพยากร
จัดลำดับความสำคัญการจัดนวัตกรรม

การจัดการนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ก. การควบคุมต้นทุน

A-D-L-I

ควบคุมต้นทุน

**Cost
Productivity
Quality Control**
ตอบสนองความต้องการลูกค้า

6.3

ข. การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

A-D-L-I

จัดการความมั่นคงทางข้อมูลและ
สารสนเทศ

บริหารข้อมูล ถูกต้อง แม่นยำ ปลอดภัย เป็นความลับ
Security and Cyber Security

4.4 A

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อเหตุฉุกเฉิน

A-D-L-I

เตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย

ภาวะปกติ > อาชีวอนามัย/ป้องกันอุบัติเหตุ
ภาวะฉุกเฉิน > **BCM**

6.4 A

TOTAL
ENTERPRISE
SOLUTION

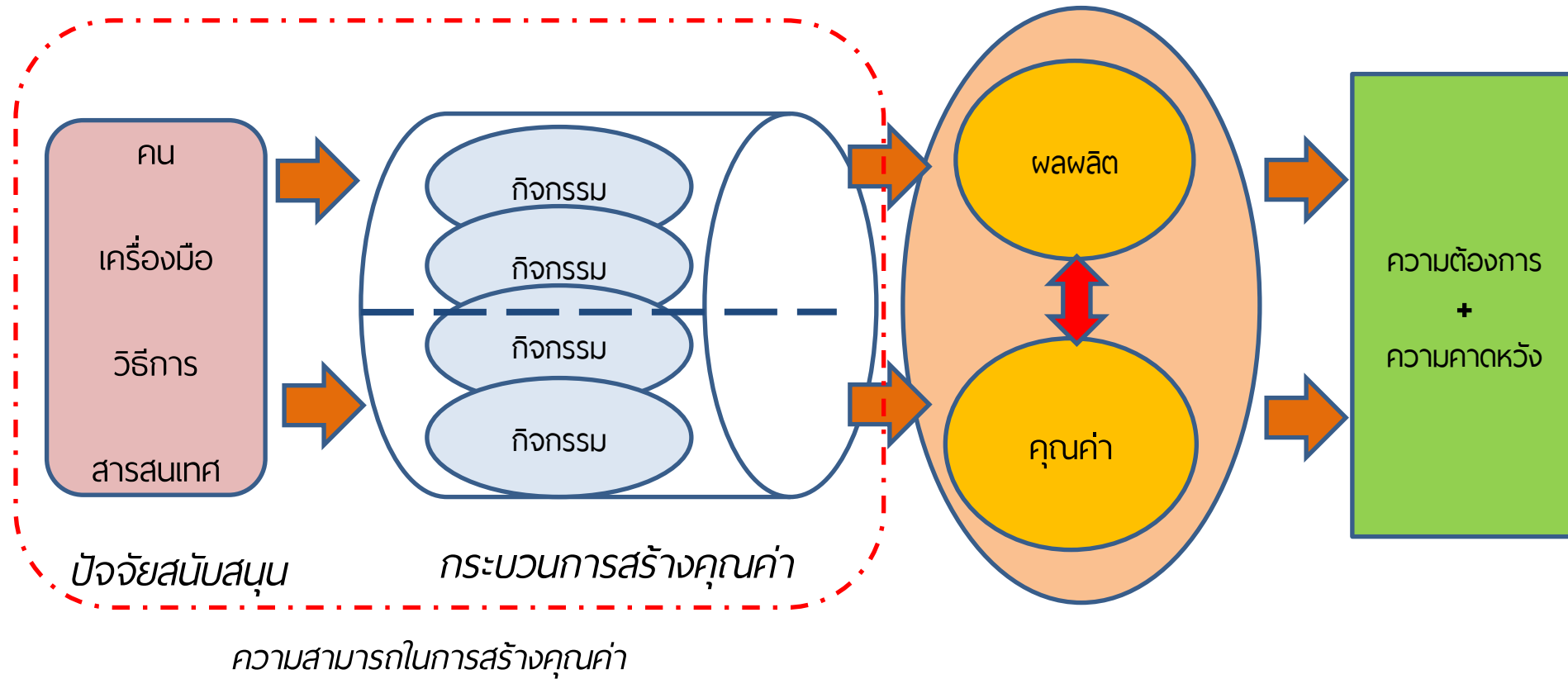
6.4 B

ประเมินผลเทียบกับยุทธศาสตร์

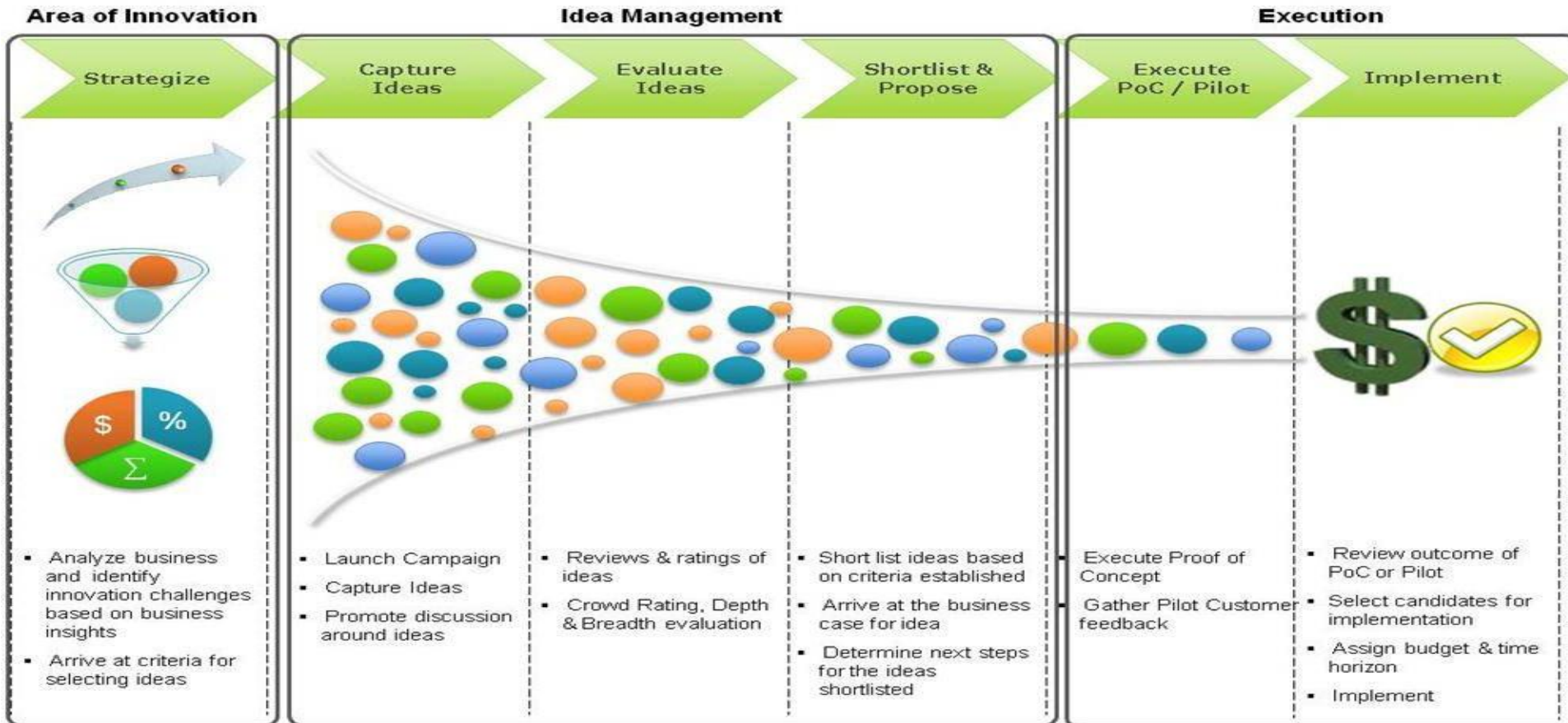
6.4 S

ออกแบบ **Value Chain**
เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สร้างคุณค่าเพื่อตอบสนอง



INNOVATION FUNNEL

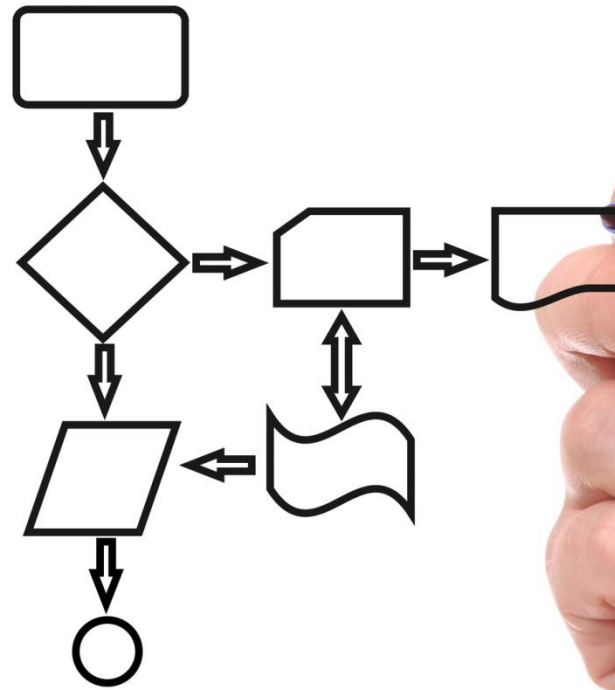


กิจกรรม

กิจกรรมเป็นแหล่งของการเกิดคุณค่า

กิจกรรมก็เป็นแหล่งของการเกิดต้นทุน

บริหารกิจกรรมในกระบวนการ
เพื่อสร้าง “คุณค่า” มากที่สุด
ในขณะที่ “ต้นทุน” ต่ำที่สุด



ต้นทุน

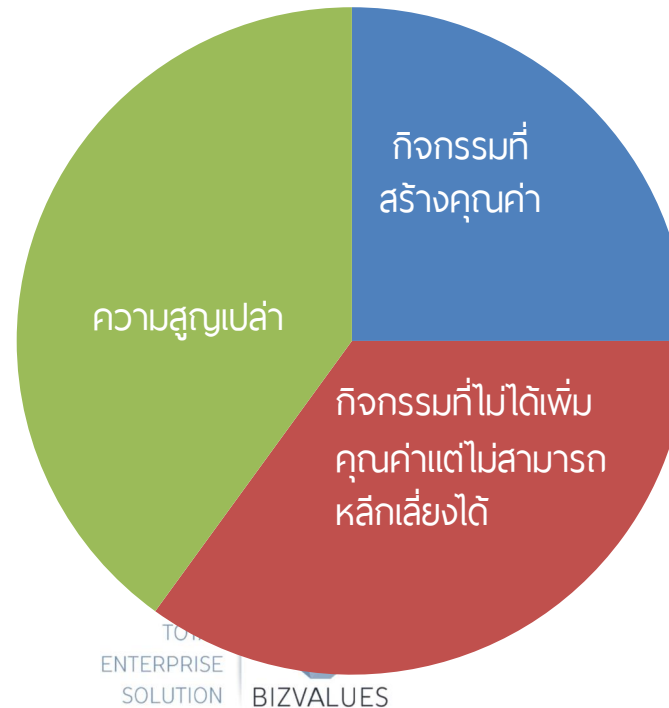
ต้นทุนของการดำเนินการขึ้นอยู่กับ กิจกรรม
การเปลี่ยนแปลงของต้นทุน
เกิดจาก การเปลี่ยนโครงสร้างกิจกรรม



แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพ

แบ่งกิจกรรมได้เป็น 3 ประเภท

1. กิจกรรมที่สร้างคุณค่า (กระชับเวลา)
2. กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าหรือเป็นความสูญเปล่า (ขจัดตัดทิ้ง)
3. กิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่าแต่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (หาวิธีการใหม่ให้ได้จุดมุ่งหมายเดิม)



The 8 Wastes

To remember The 8 Wastes, you can use the acronym "DOWNTIME."

D	Defects
O	Overproduction
W	Waiting
N	Non-Utilized Talent
T	Transportation
I	Inventory
M	Motion
E	Extra-Processing



Defects

Efforts caused by rework, scrap, and incorrect information.



Overproduction

Production that is more than needed or before it is needed.



Waiting

Wasted time waiting for the next step in a process.



Non-Utilized Talent

Underutilizing people's talents, skills, & knowledge.



Transportation

Unnecessary movements of products & materials.



Inventory

Excess products and materials not being processed.



Motion

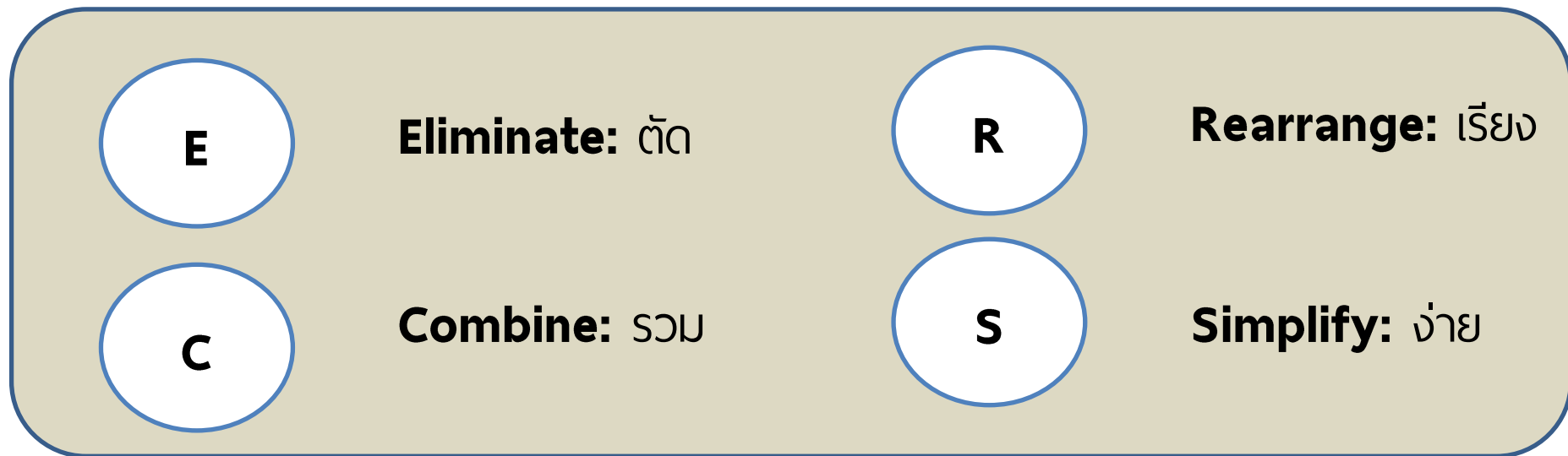
Unnecessary movements by people (e.g., walking).



Extra-Processing

More work or higher quality than is required by the customer.

เพิ่มประสิทธิภาพด้วยเทคนิค ECRS



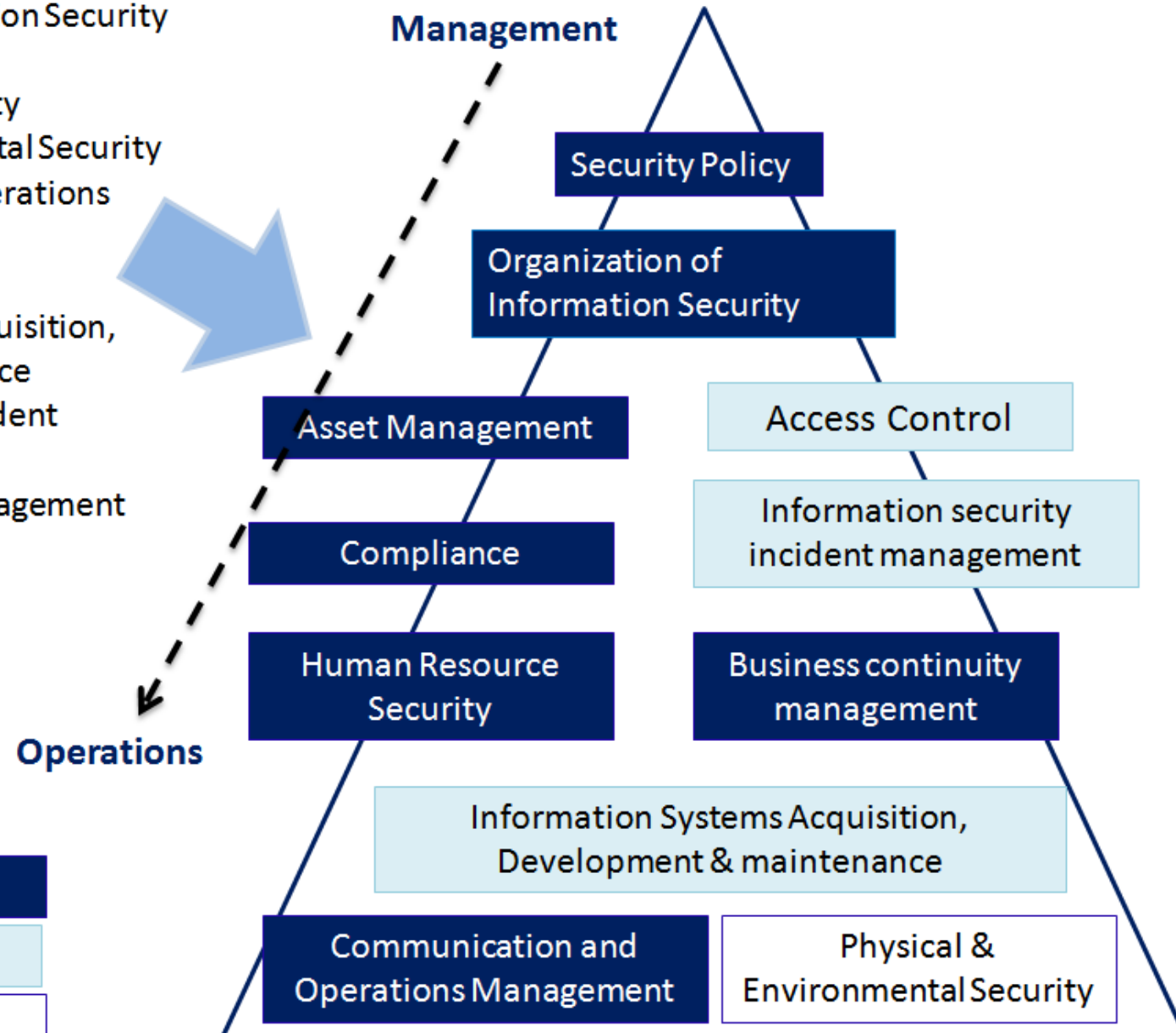
The 11 ISO/IEC 27001 Domains

- ☐ Security Policy
- ☐ Organization of Information Security
- ☐ Asset Management
- ☐ Human Resources Security
- ☐ Physical and Environmental Security
- ☐ Communications and operations management
- ☐ Access control
- ☐ Information Systems Acquisition, Development & maintenance
- ☐ Information security incident management
- ☐ Business Continuity Management
- ☐ Compliance

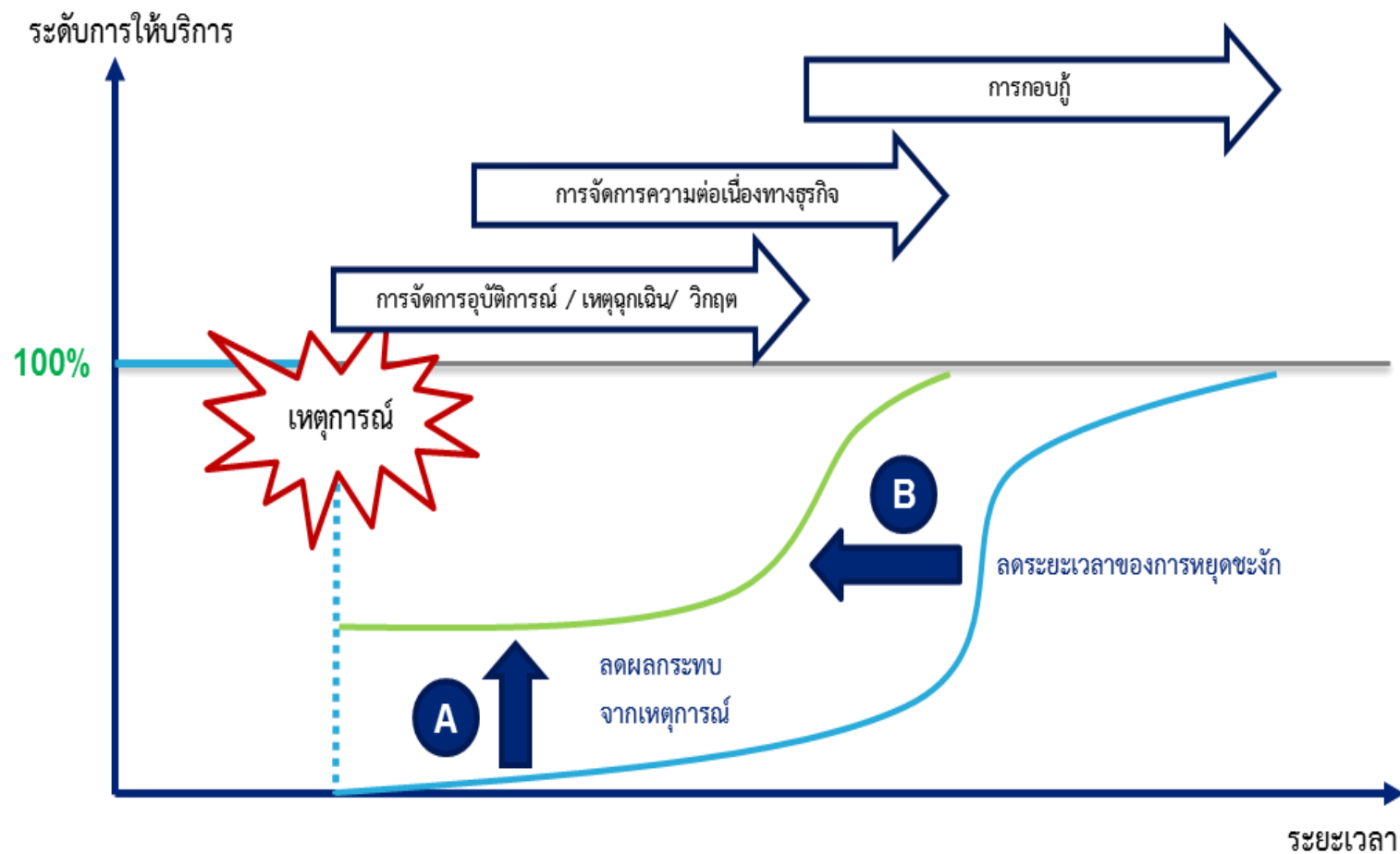
Legend:

Management Aspect
Technical Aspect
Physical Aspect

Organizational Structure



การบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤต

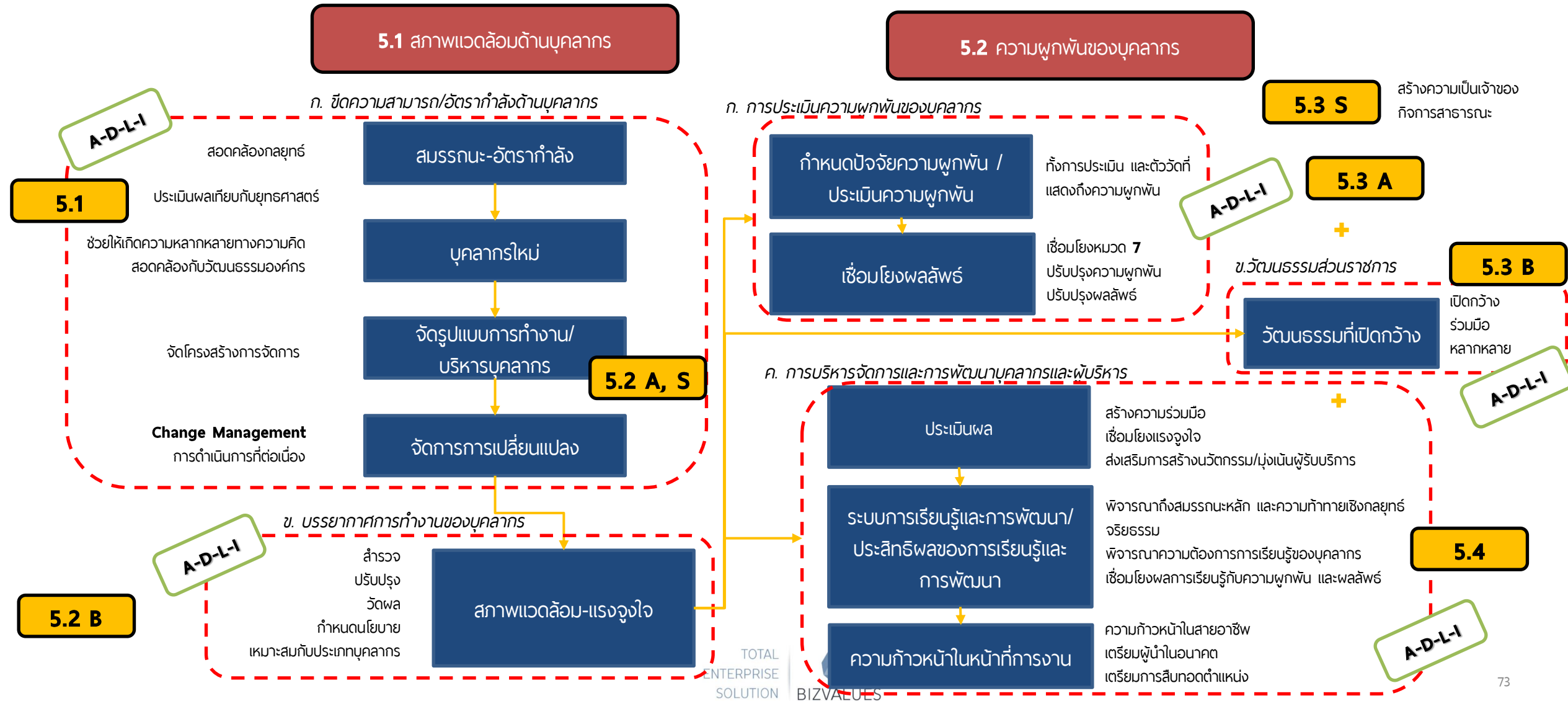


วัตถุประสงค์ของการบริหารความต่อเนื่อง

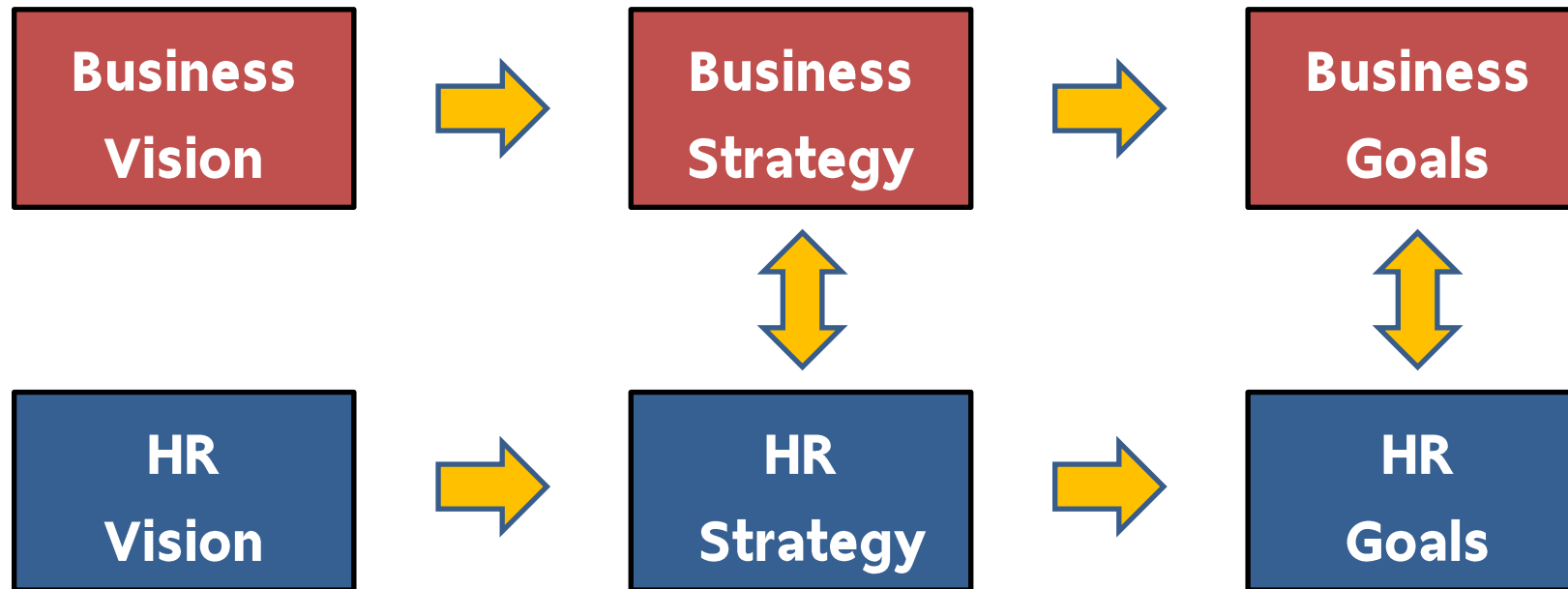
A - ลดผลกระทบจากเหตุการณ์ ให้สามารถดำเนินการและส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ตามระดับที่ยอมรับได้

B - ลดระยะเวลาของการหยุดชะงัก โดยให้สามารถกอบกู้โดยเร็ว

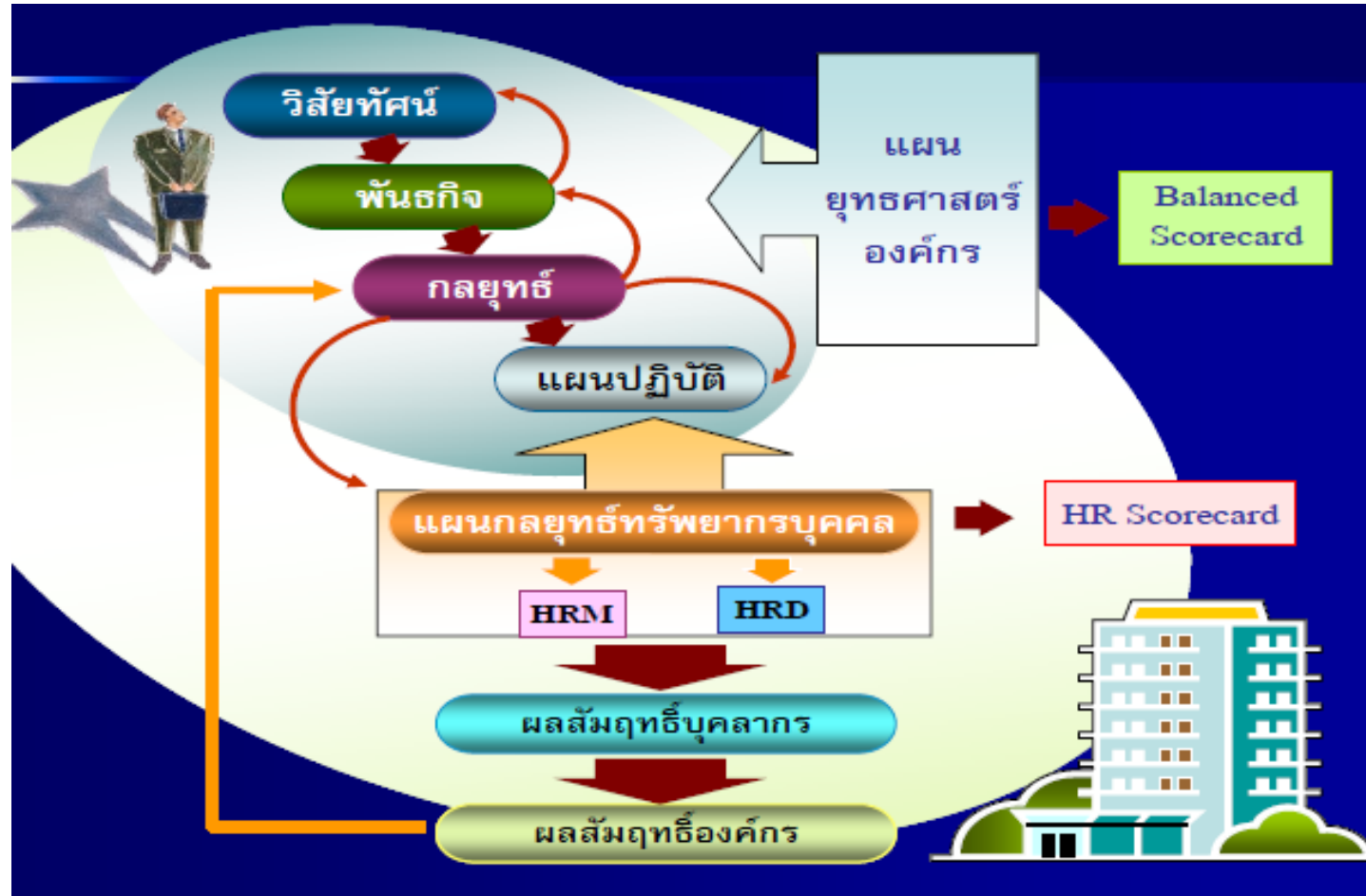
หมวด 5: บุคลากร



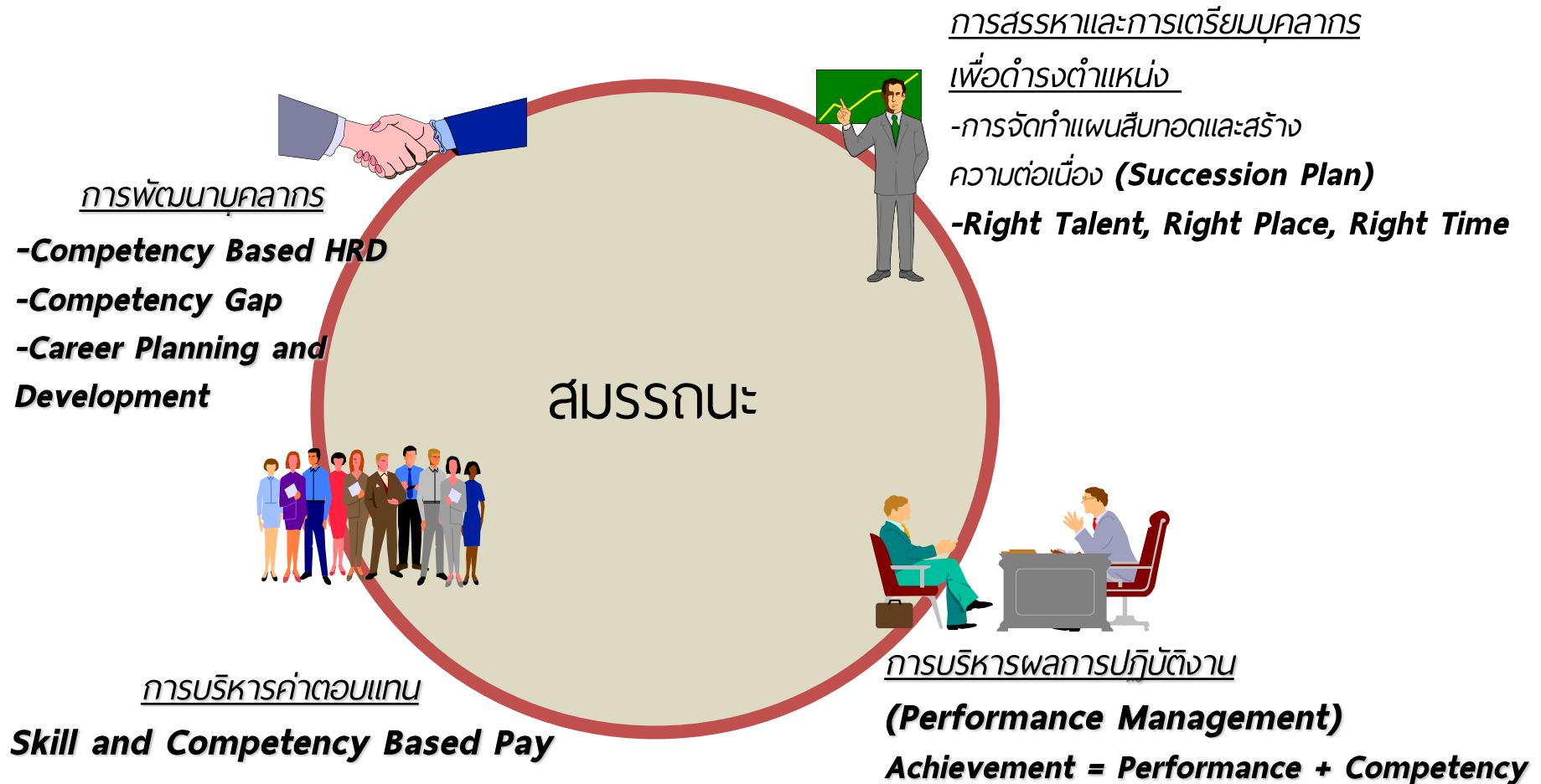
HR and Business Strategy



แผนยุทธศาสตร์ HR สอดรับกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร (Strategic-Based HR)



การใช้สมรรถนะในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล



ความผูกพันในงาน (Work Engagement)

ความผูกพันในงาน (Work Engagement) คือ การที่บุคคลหรือผู้ทำงานทุ่มเทแรงกาย กำลังสติปัญญา และจิตใจไปทำงานของตนเอง

Schaufeli และ Bakker (2004):

ความกระฉับกระเฉง
(Vigor)

การอุทิศตนให้งาน
(Dedication)

ความจดจ่อในงาน
(Absorption)

ความผูกพันในงาน (**Work Engagement**)

Bakker (2011):

ทรัพยากรในที่ทำงาน (**Job Resources**)

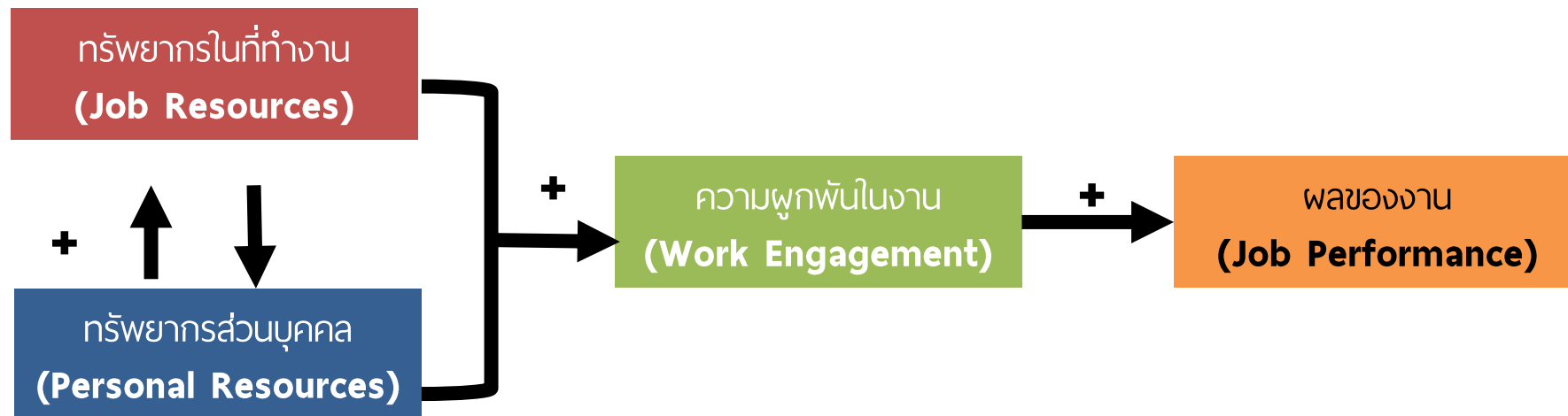
- **Social Support from Colleagues and Supervisors**
- **Performance Feedback**
- **Skill Variety**
- **Autonomy Start a Motivational Process**

ทรัพยากรส่วนบุคคล (**Personal Resources**)

- **High Optimism**
- **High Self-Efficacy**
- **Resilience**
- **Self-Esteem**

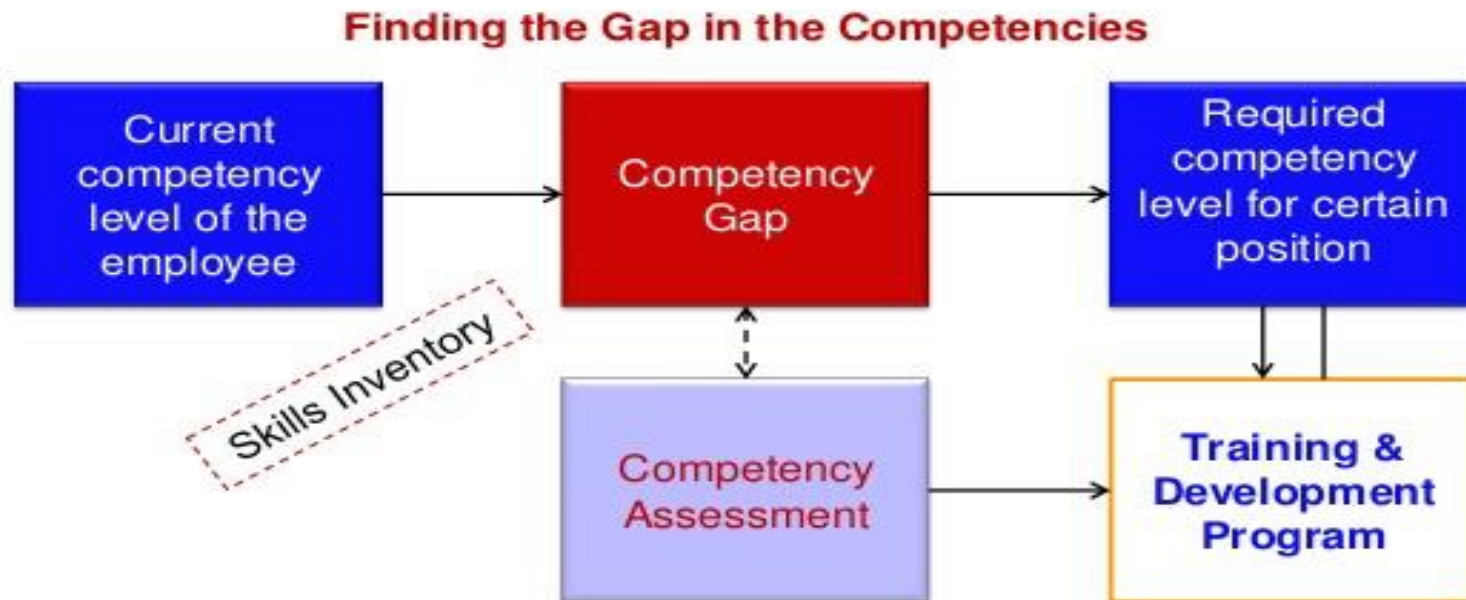
ความผูกพันในงาน (Work Engagement)

Bakker (2011):



Competency-Based Training

Competency-Based Training Framework



PMQA: 2562

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านบุคลากรเป็นอย่างไร

ให้สรุปผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน แสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลายของแต่ละกลุ่มและประเภทของบุคลากร (*) รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(5) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร

(6) บรรยากาศการทำงาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

(7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับส่วนราชการและทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากร

(8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

PMQA 4.0

ด้าน
7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร
ประเภท
1. จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร
2. การเรียนรู้และผลการพัฒนา
3. ความก้าวหน้าและการก้าวเข้าสู่ตำแหน่งตามแผน
4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติ และนานาชาติ
5. จำนวนบุคลากรที่อาสาสมัครในโครงการที่ตอบสนองนโยบายหน่วยงาน

PMQA: 2562

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน (คุณภาพ ประสิทธิภาพ ต้นทุน): ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลของกระบวนการและระบบปฏิบัติการ

ให้สรุปผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ รวมทั้งผลลัพธ์ของการควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพ และต้นทุน ตัววัดหรือตัวชี้วัดของการเตรียมพร้อม เพื่อภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉิน และการจัดการห่วงโซ่ อุปทาน และการจัดการนวัตกรรม แสดงผลลัพธ์ จำแนกตาม พันธกิจ การบริการ หรือกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(*)

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลของส่วนราชการในด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

(18) การจัดการเครือข่ายอุปทาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดสำคัญของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน เช่น การมีส่วนร่วมของ เครือข่ายอุปทานที่สนับสนุนให้การทำงานของส่วนราชการบรรลุผล

PMQA 4.0

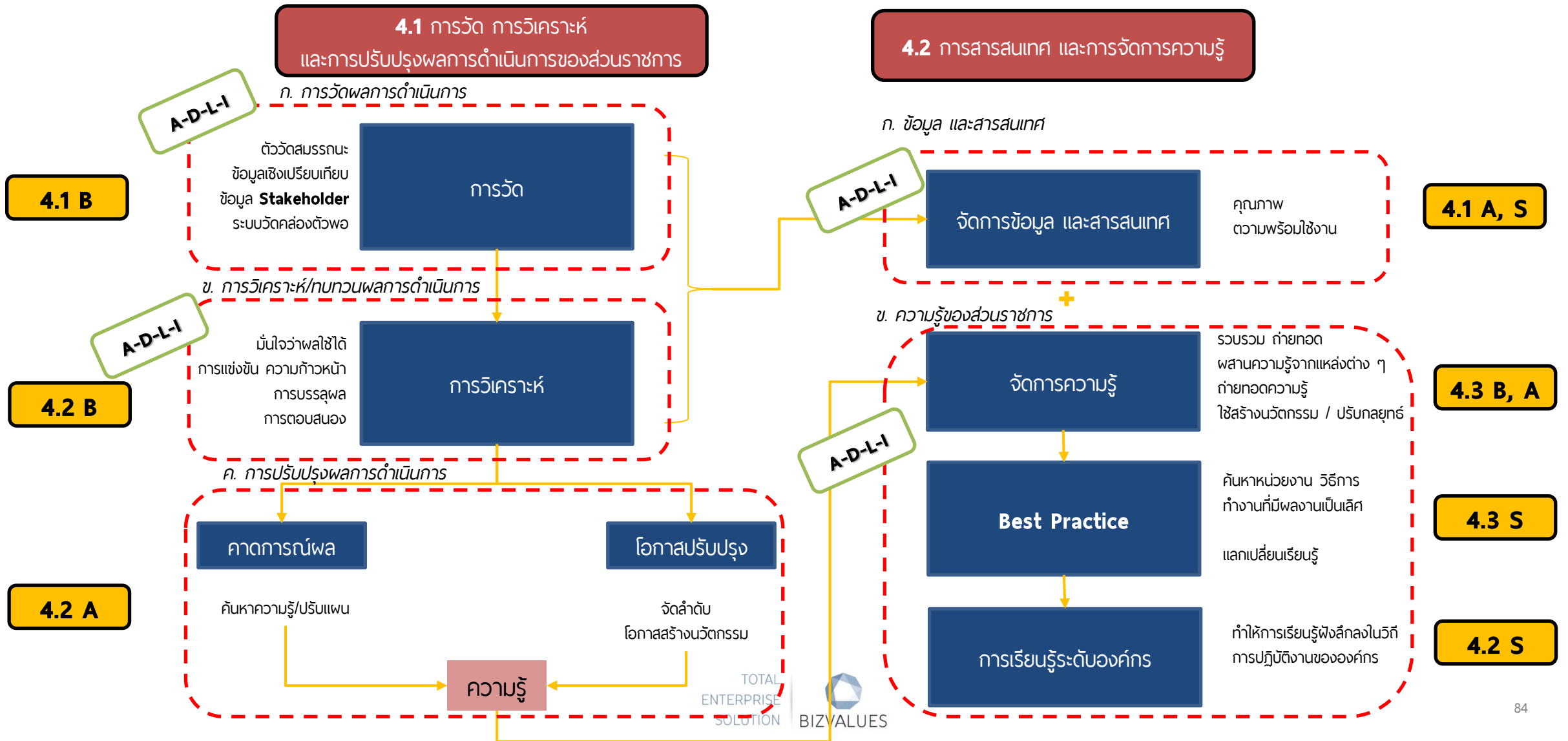
ด้าน
7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ
ประเภท
1. การลดต้นทุน (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้
2. จำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ
3. ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
4. ประสิทธิภาพของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ
5. นวัตกรรมในการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย

(หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้)

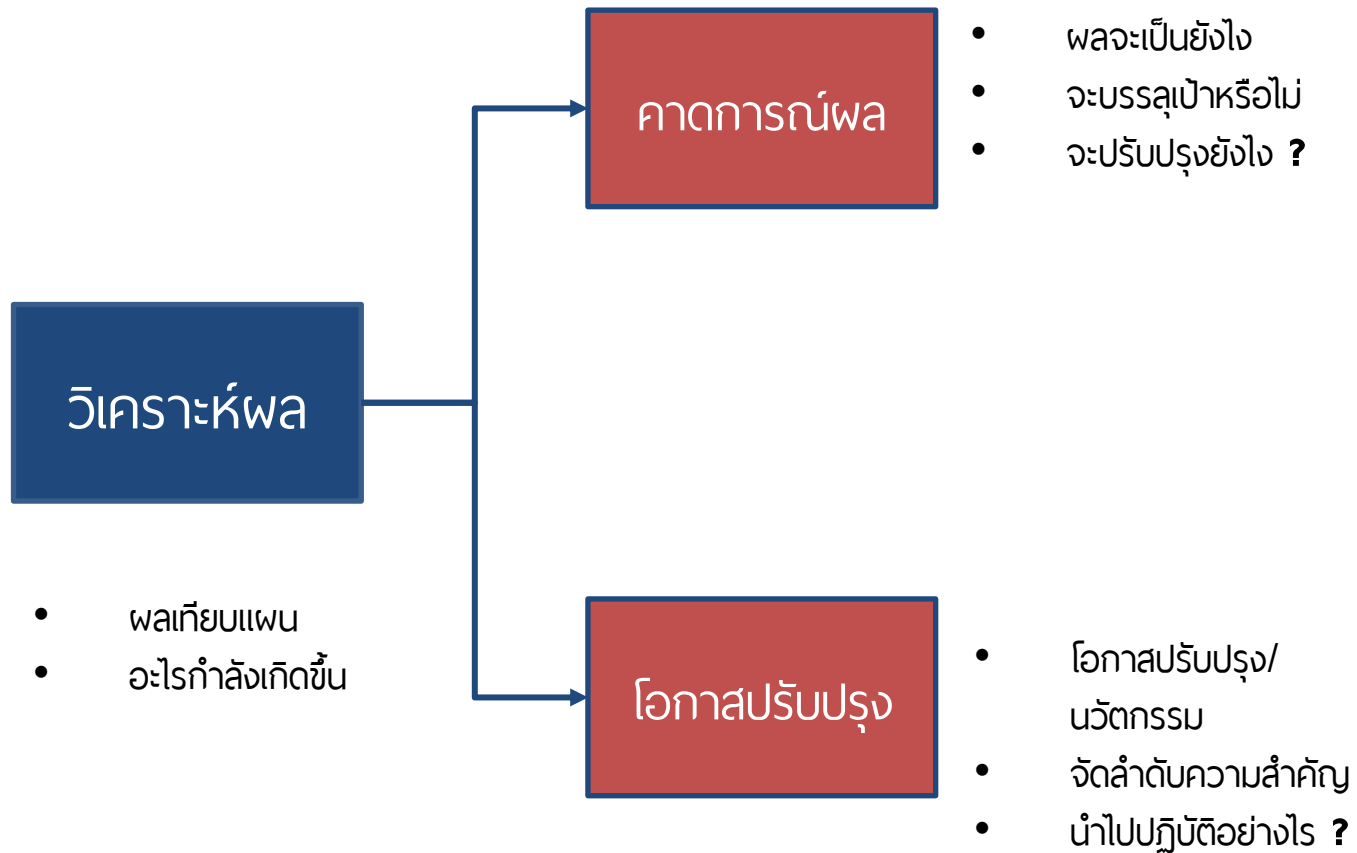
ขั้นที่ 5: สร้างระบบวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้



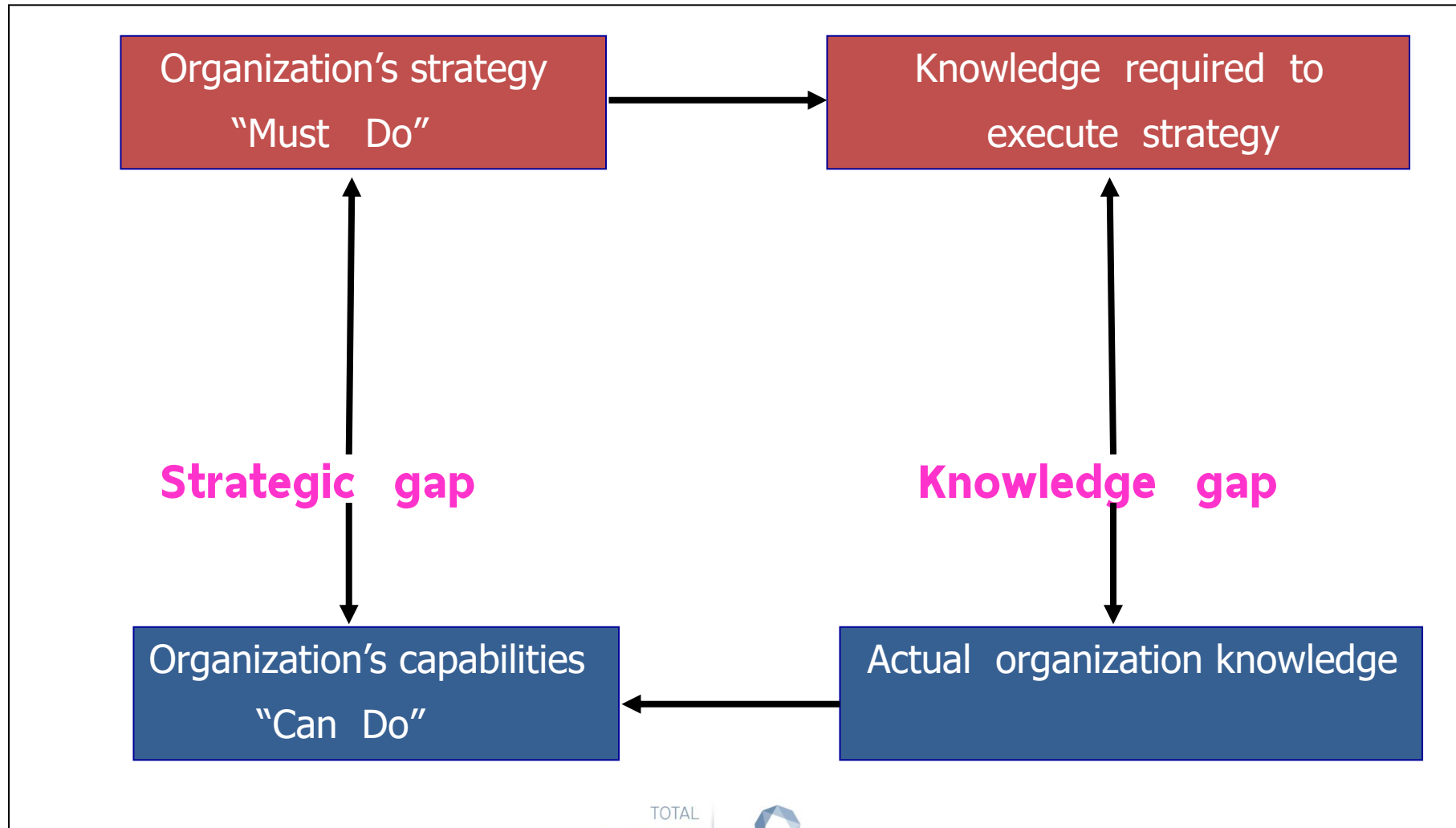
หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ



ค้นหาช่องว่างทางความรู้-Knowledge Gap



การเรียบเรียงความรู้

Capture

รวบรวมความรู้

- รวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆทั้งภายใน/ภายนอกองค์การ

Analysis

วิเคราะห์ความรู้ที่รวบรวมมา

- แยกแยะ แดกประเด็น จัดระเบียบ

Validation

ตรวจสอบความถูกต้อง

- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล/ความรู้ที่รวบรวมมา

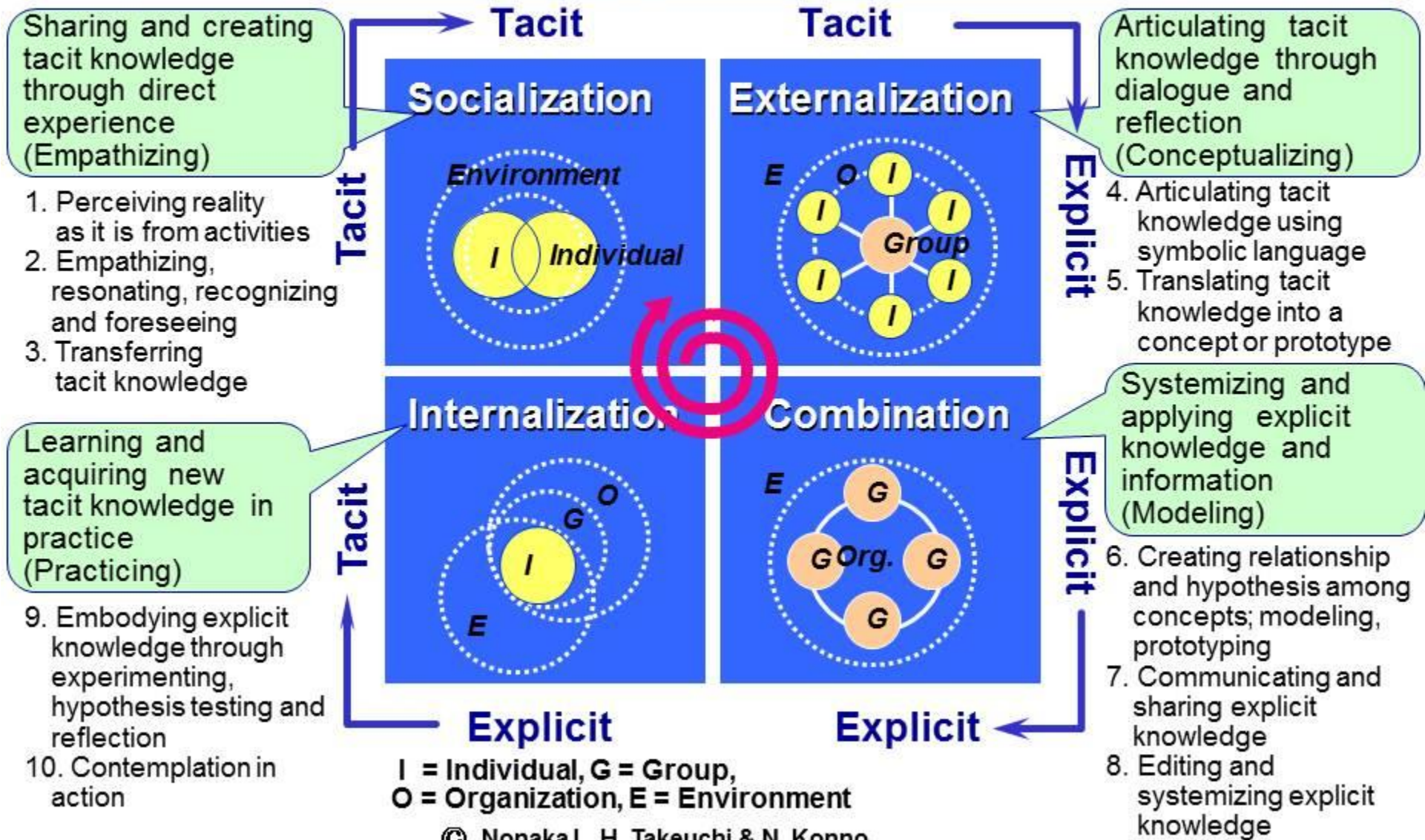
Modelling

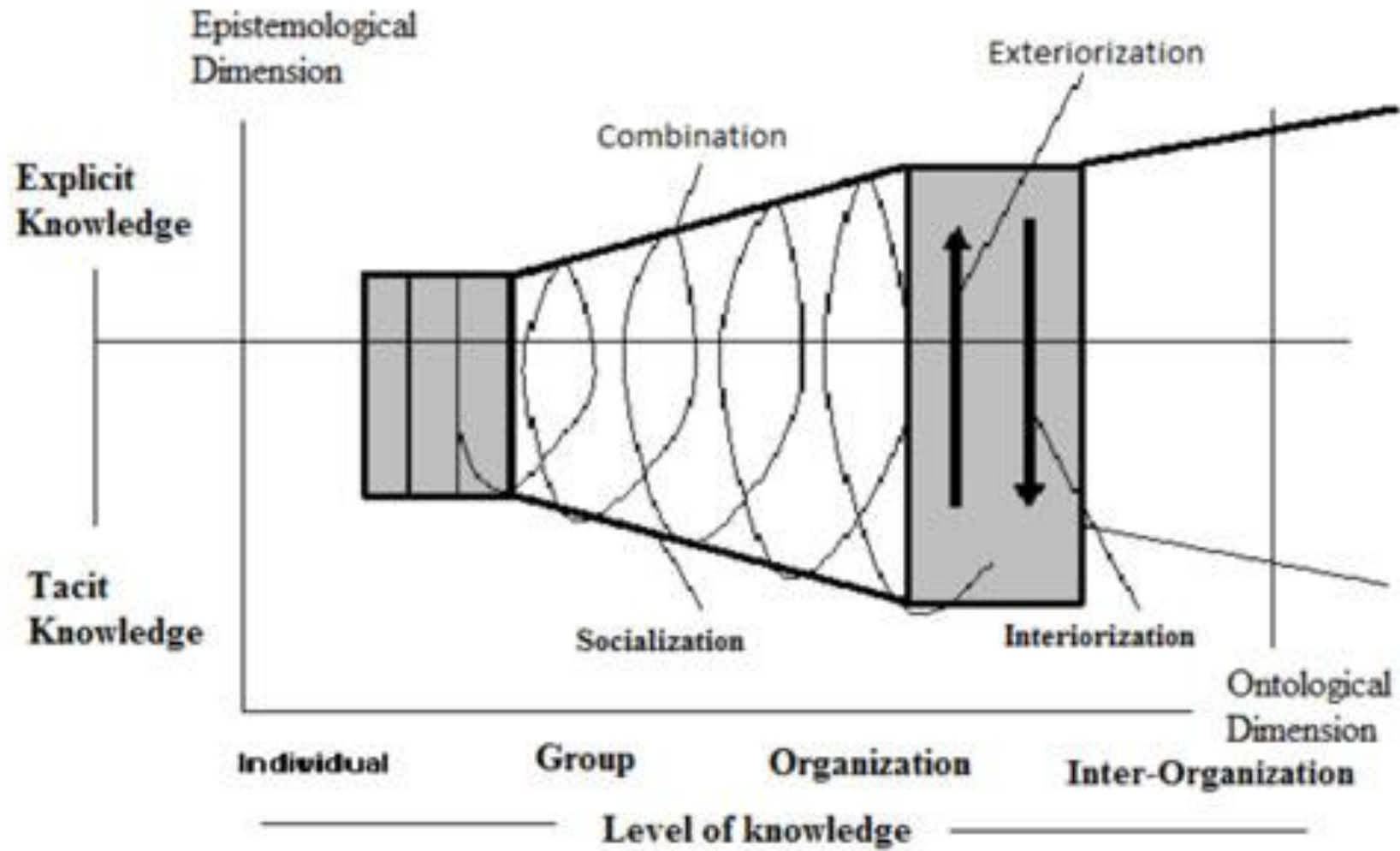
สร้างเป็นรูปแบบองค์ความรู้

- สร้าง **Pattern/Model**
- จัดรูปแบบให้เหมาะสมกับการใช้งาน

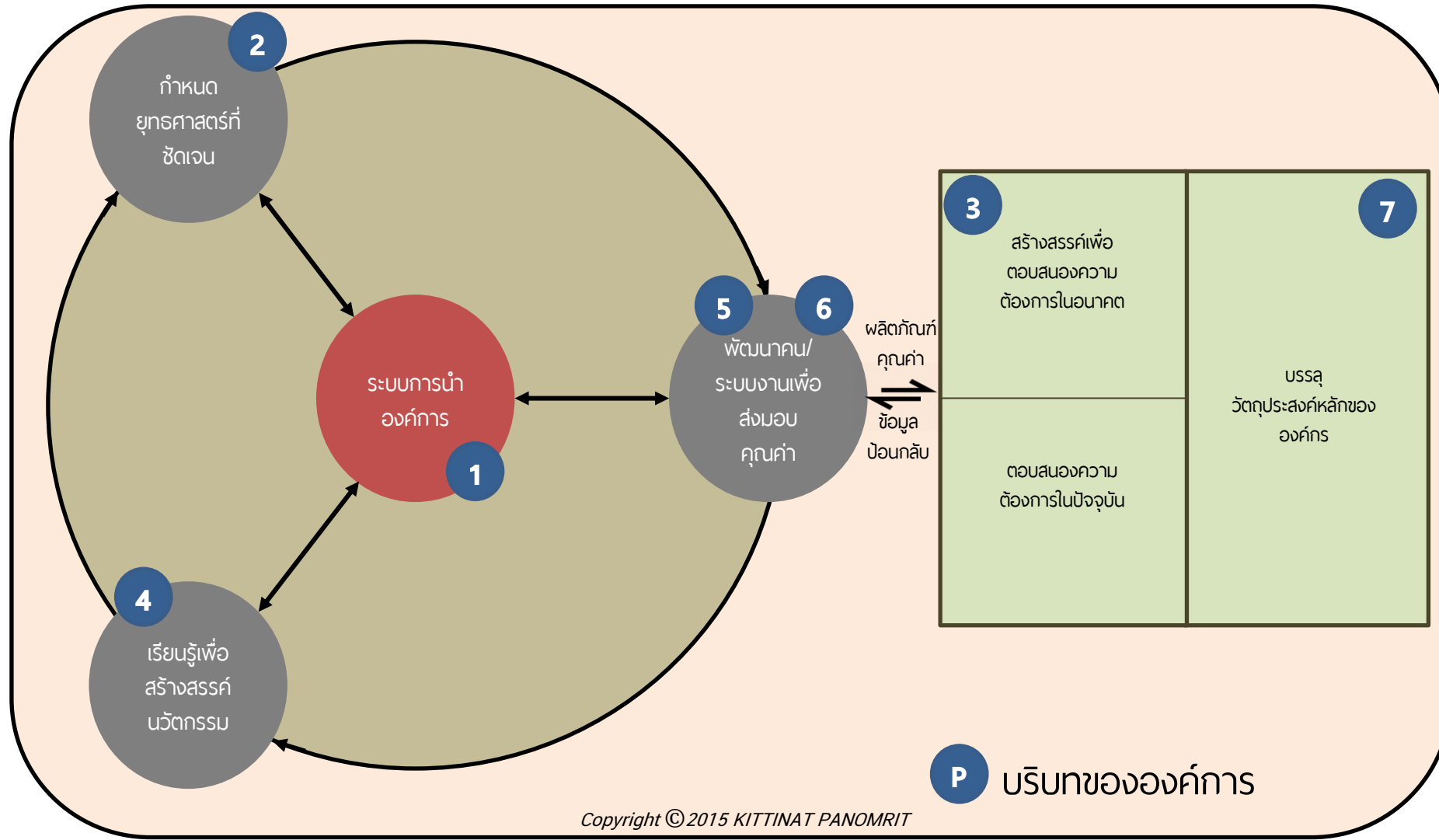
Organizational Knowledge Creation Process

SECI Model

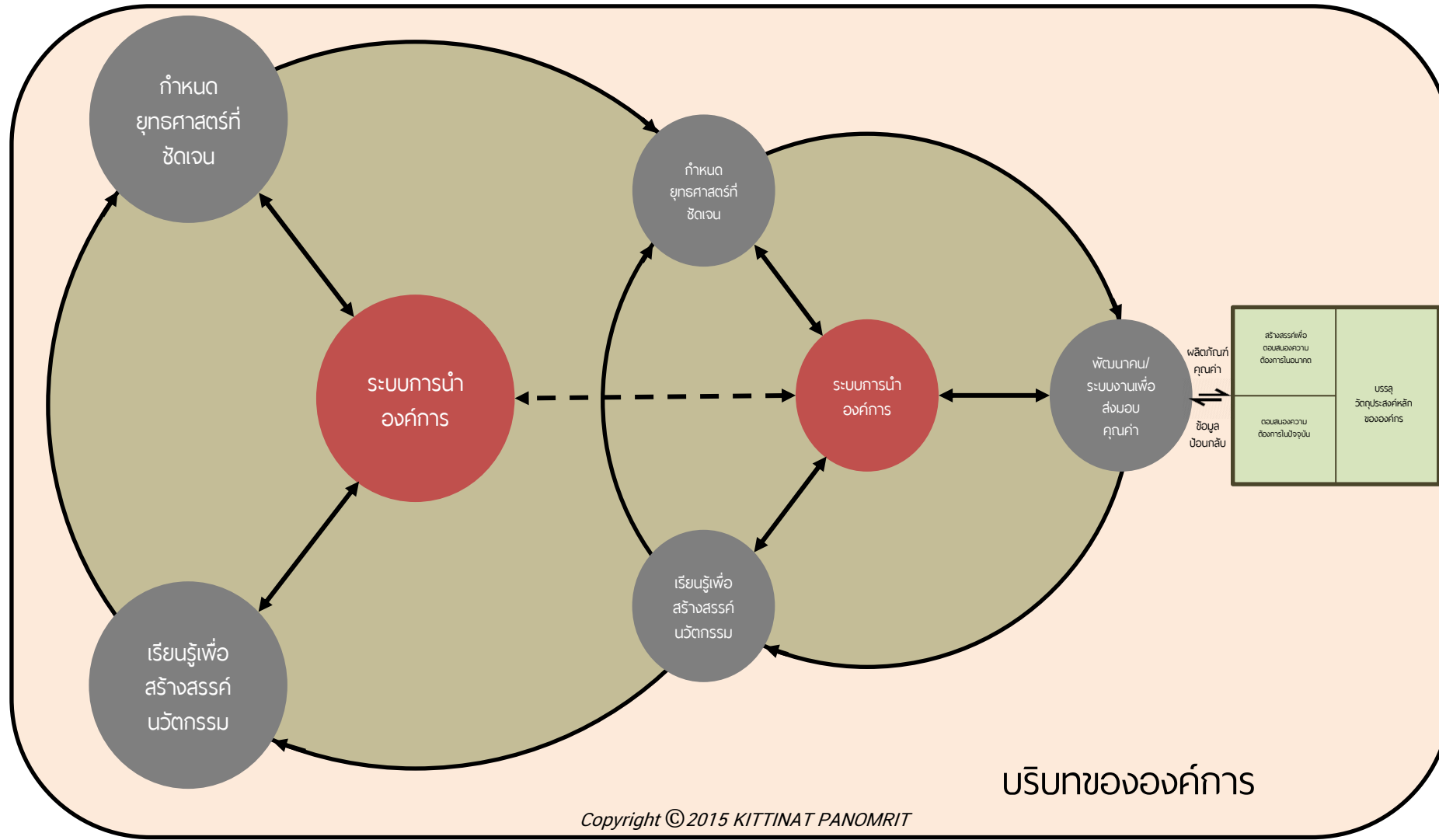




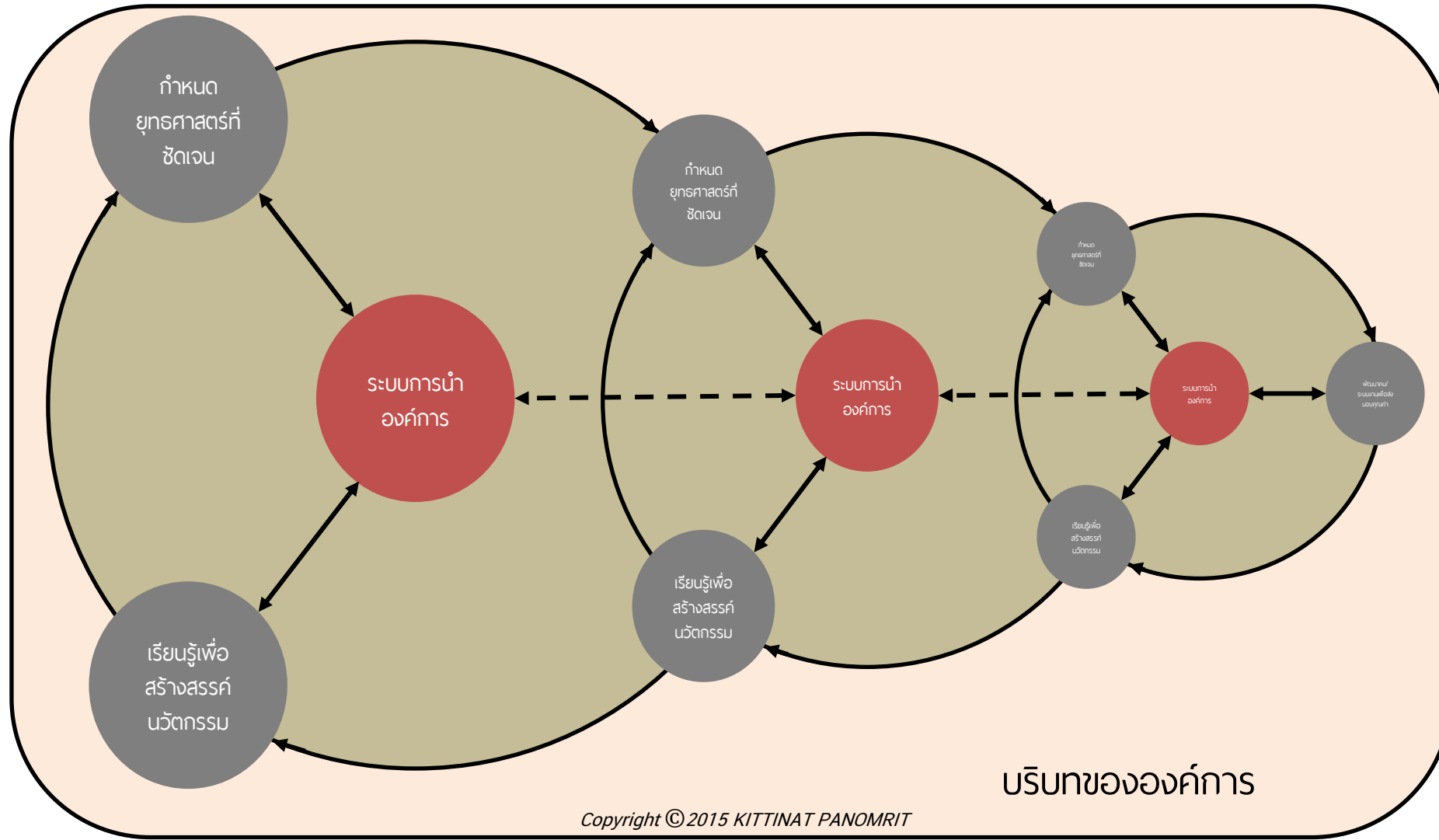
PMQA Mechanism



PMQA Mechanism



PMQA Mechanism



TOTAL
ENTERPRISE
SOLUTION



Think big | Act more | Fail fast | Learn rapidly



www.facebook.com/BIZVALUES



: @slv4981v



kittinat@outlook.com

