



บันทึกข้อความ

สนพ.	16 20
เลขรับ.....	เวลา.....น.
วันที่ 10 ม.ค. 51	
ผู้รับ.....	

ส่วนราชการ สำนักพัฒนานโยบายและแผนฯ ส่วนแผนงานโครงการและงบประมาณ โทร.02-6182323 ต่อ1518-19

ที่ นร 0220.03/ว 4๙ วันที่ 11 มกราคม 2551

เรื่อง ส่งสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ.2552 - 2555

เรียน ผู้บริหาร กปส. คณะทำงานฯ จัดทำแผนยุทธศาสตร์

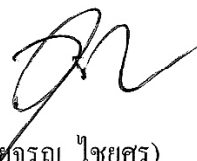
1. ข้อเท็จจริง

สนพ. ได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมประชาสัมพันธ์ประจำปี พ.ศ.2552 - 2555 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2550 เวลา 09.00 - 16.30 น. ณ ห้องประชุม 203 อาคารกรมประชาสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปรับปรุงองค์กร และการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์แก่ผู้บริหาร กปส. และคณะทำงานฯ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่การปฏิบัติจริงตามขั้นตอนที่กำหนดในแผนปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

2. การดำเนินการ

สนพ. ได้จัดทำสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอแจ้งสรุปผลการประชุมฯ ให้ผู้เข้าร่วมประชุมฯ รับทราบ ทั้งนี้ได้แจ้งเวียนเอกสารประกอบการบรรยายทาง Intranet กปส. ในหัวข้อ “ส่งสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมประชาสัมพันธ์ประจำปี พ.ศ.2552 - 2555” ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายจรูญ ไชยศรี)
ร.ผอ.สนพ.

สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
กรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. 2552-2555

ครั้งที่ 2/2550

วันพุธที่ 26 ธันวาคม 2550 เวลา 9.00 - 16.30 น.

ณ ห้องประชุม 203 อาคารกรมประชาสัมพันธ์

ประธานการประชุม : อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ (ประธานคณะทำงานฯ)

ผู้เข้าร่วมประชุม : 1. ผู้บริหารระดับสูง
2. ผู้บริหาร สำนัก/ กอง
3. คณะทำงานฯ

เริ่มประชุม : เวลา 09.00 น.

สรุปสาระสำคัญของการประชุม

1. ประธานฯ เปิดการประชุม และมอบนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
กรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ. 2552-2555

ประธานฯ ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อ
การดำเนินงานของ กปส. ซึ่งเป็นองค์กรหลักด้านการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐ โดยพิจารณา
ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ดังนี้

สภาพแวดล้อมภายนอก

1. นโยบายของรัฐบาล

เนื่องจากขณะนี้ประเทศไทยอยู่ระหว่างการจัดตั้งรัฐบาลชุดใหม่ซึ่งส่งผลกระทบต่อ
เปลี่ยนแปลงแนวนโยบายของรัฐ

2. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไข
เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 มาตรา 52 วรรคสาม
กำหนดให้จังหวัดหรือกลุ่มจังหวัดยื่นคำขอจัดตั้งงบประมาณได้ และให้ถือว่าจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด
เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ โดยมีการกำหนดให้จังหวัดและกลุ่มจังหวัด
จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด พร้อมทั้งกำหนดให้มีพระราชกฤษฎีกาเพื่อกำหนด
หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด งบประมาณจังหวัด

/และงบประมาณ...

และงบประมาณกลุ่มจังหวัดขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินงานของส่วนราชการในภูมิภาค รวมถึง ส.ปชส. 75 จังหวัด โดยจะได้รับผลกระทบในเรื่องการจัดสรรงบประมาณ ซึ่งต้องจัดทำแผนงาน/โครงการเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณประจำปีจากผู้ว่าราชการจังหวัด

2.2 พ.ร.บ.องค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย มีผลต่อการดำเนินการสื่อของ กปส. โดยเฉพาะบทบาทด้านการให้บริการสาธารณะ ดังนั้นผลกระทบจาก พ.ร.บ ดังกล่าว กปส. ควรพิจารณาบทบาท และแนวทางการดำเนินกิจการของสื่อวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ให้ชัดเจน

2.3 พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาซึ่งคาดว่าจะไม่ทันการพิจารณาในรัฐบาลชุดนี้อาจต้องนำเข้าสู่การพิจารณาของรัฐบาลชุดใหม่ สำหรับ พ.ร.บ. การประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. รวมถึงบทเฉพาะกาล..... ขณะนี้กำลังรอโปรดเกล้าลงพระปรมาภิไธย ซึ่งยังไม่มีผลบังคับใช้ ขณะนี้ แต่หากขั้นตอนเสร็จสิ้นแล้วจะมีผลบังคับใช้ ซึ่งส่งผลให้อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์พ้นจากสถานภาพการเป็นเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต รวมถึงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของ กกช. ตาม พรบ. วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2498 จะถูกตัดโอนไปยังคณะกรรมการ กทช.เป็นการชั่วคราวจนกว่า พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ จะถูกบังคับใช้ทำให้ภารกิจของ กกช. จะหมดไปโดยปริยาย

2.4 พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. การยกเลิกระบบซี และเปลี่ยนมาใช้ระบบแท่ง (Multi Classification Scheme) กปส.จะมีแนวทางการดำเนินงานรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบแท่งอย่างไร

3. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาก้าวหน้าไปมากกปส.จะมีแนวทางในการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมภายใน

บุคลากร กปส. ยังมีฐานความรู้ค่อนข้างต่ำสำหรับการปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างไร

/ทั้งนี้ ประธาน...

ทั้งนี้ ประธานได้ให้ข้อเสนอแนะต่อที่ประชุมเพิ่มเติมในประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1 กปส. ต้องกำหนดบทบาทที่ชัดเจนในอีก 4 ปี ข้างหน้า

2 การนำแผนสู่การปฏิบัติ ควรมีการออกแบบวิธีการปฏิบัติให้เป็นระบบเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์ และมีการประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

มติที่ประชุม รับทราบ

2. วิทยากรจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (นายสุภชัย เมืองรักษ์) บรรยายให้ความรู้เรื่อง “แนวคิดการบริหารเชิงยุทธศาสตร์” และ “การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” และแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงหลักการของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งเป็นการประเมินความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อนำสู่การปรับปรุงองค์กรโดยใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นตัวหลักค้น

ฝ่ายเลขานุการ

คณะทำงานดำเนินการตามแผนปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผน

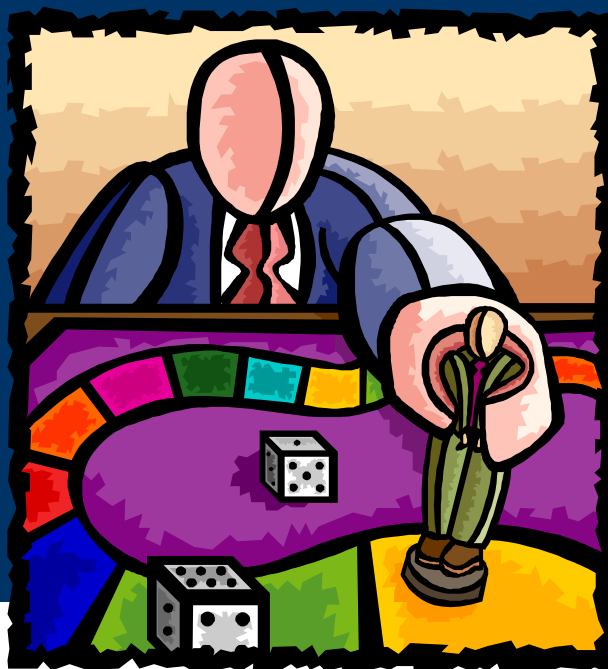
ยุทธศาสตร์กรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2552-2555

และแผนปรับปรุงวิธีดำเนินงานกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้

ส่วนเสี่ยของกรมประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ



การวางแผนเชิงกลยุทธ์ Strategic Planning (& PMQA)



ศุภชัย เมืองรักษ์
ผู้อำนวยการฝ่ายปรึกษาแนะนำด้านการจัดการองค์กร
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



1

WHY ?

2

WHAT ?

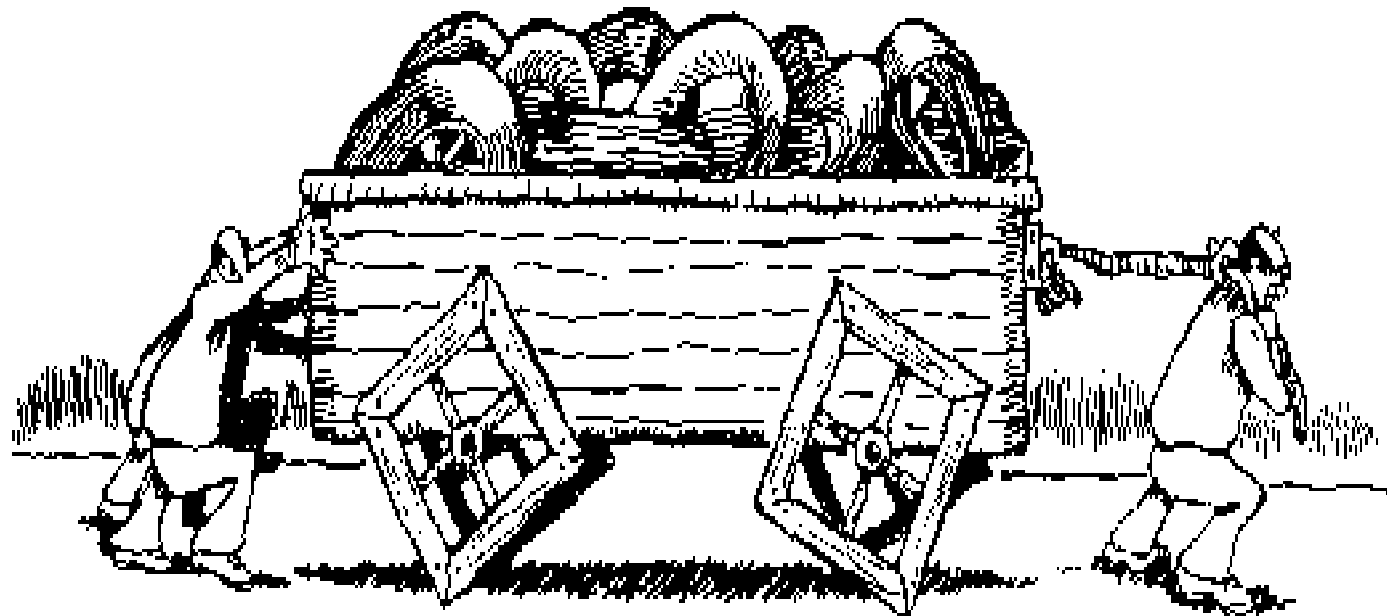
3

HOW ?



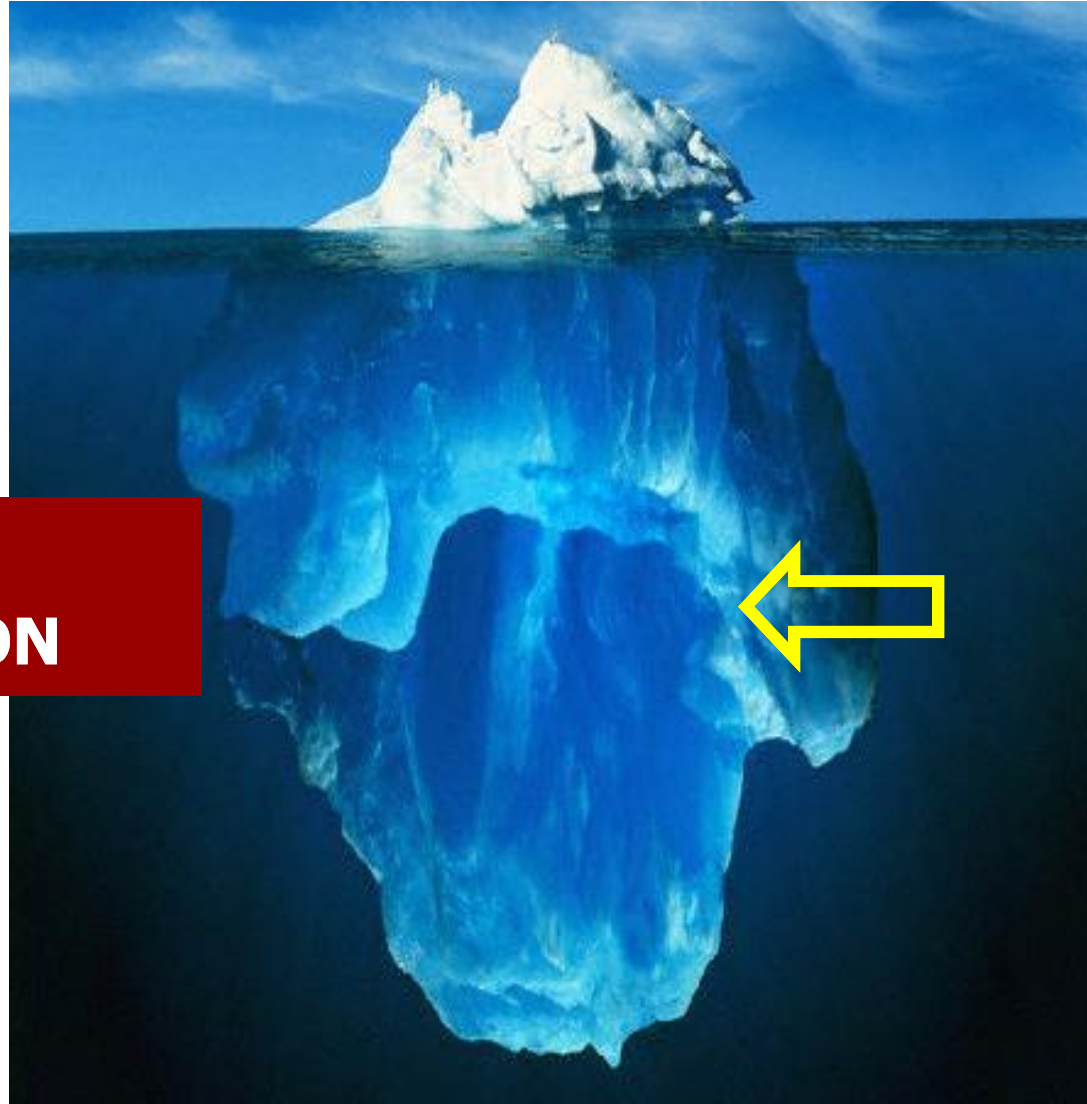


Square wheels



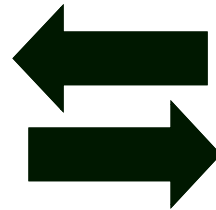


องค์กร
ORGANIZATION





ปัจจัยภายนอก



ปัจจัยภายใน

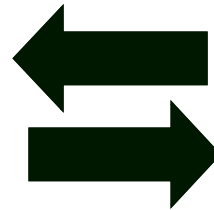
**Strategic
Management**
การจัดการ
เชิงกลยุทธ์

การบริหารจัดการ
ให้องค์กร
อยู่รอดยั่งยืน





ปัจจัยภายนอก



ปัจจัยภายใน

ติดตาม
วิเคราะห์
คาดการณ์
การเปลี่ยนแปลง

จัดระบบบริหาร
องค์กร
ให้เกิด
ความเป็นทีม



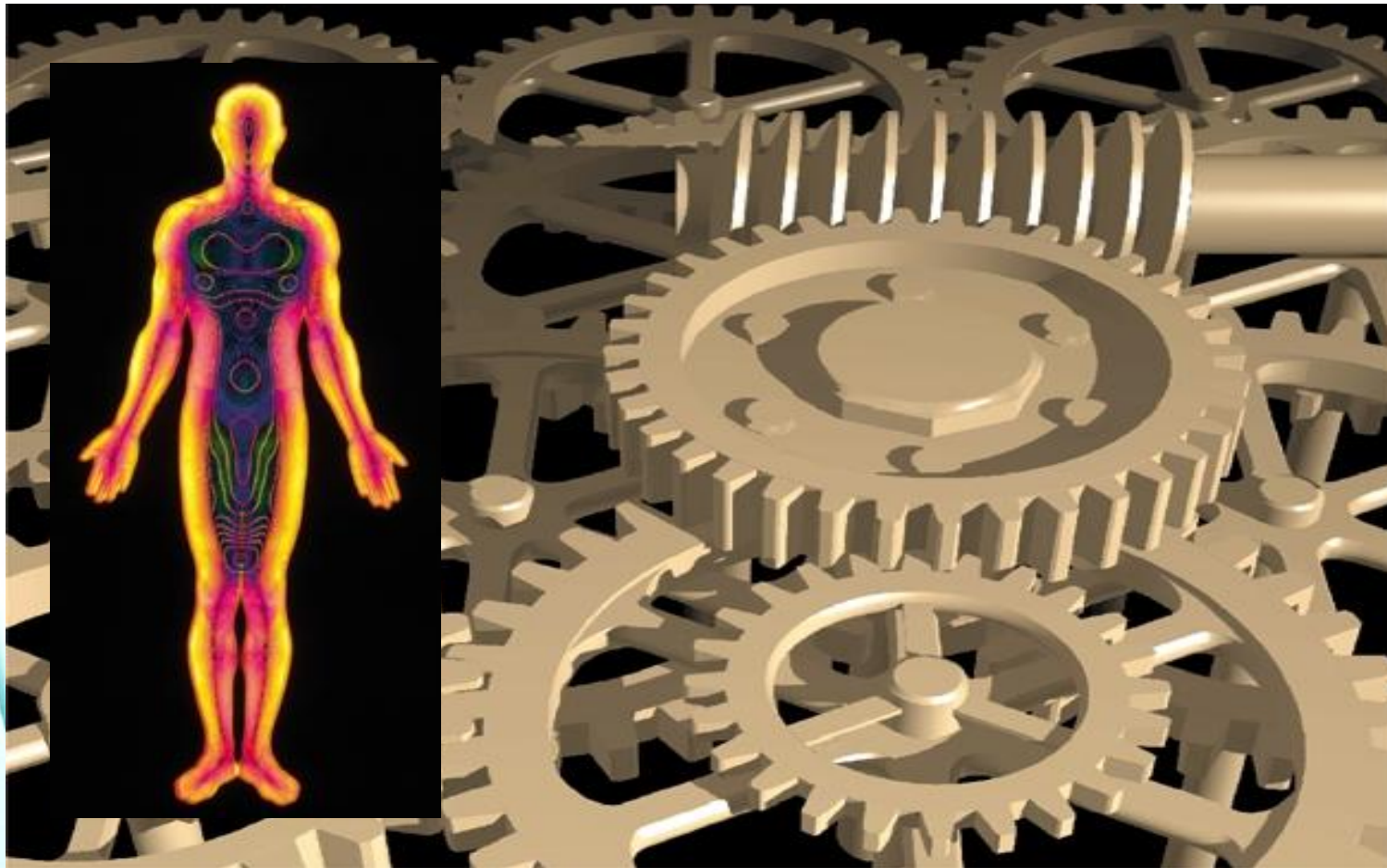


ฝ่ายบริหาร
ต้องมีบทบาทอย่างไรบ้าง ?
เข้าใจในองค์กรดีพอหรือยัง ?



Organ / organization

Strategic Plan
& PMQA



Value Chain : Michael E. Porter

Strategic Plan
& PMQA



**SUPPORT
ACTIVITIES**

Firm Infrastructure (Fin. Plan..)

Human Resource Management

Technology Development

Procurement

**Inbound
Logistics**

**Operations
(Manufacturing)**

**Outbound
Logistics**

**Marketing
and Sales**

**After Sale
Service**

MARGIN

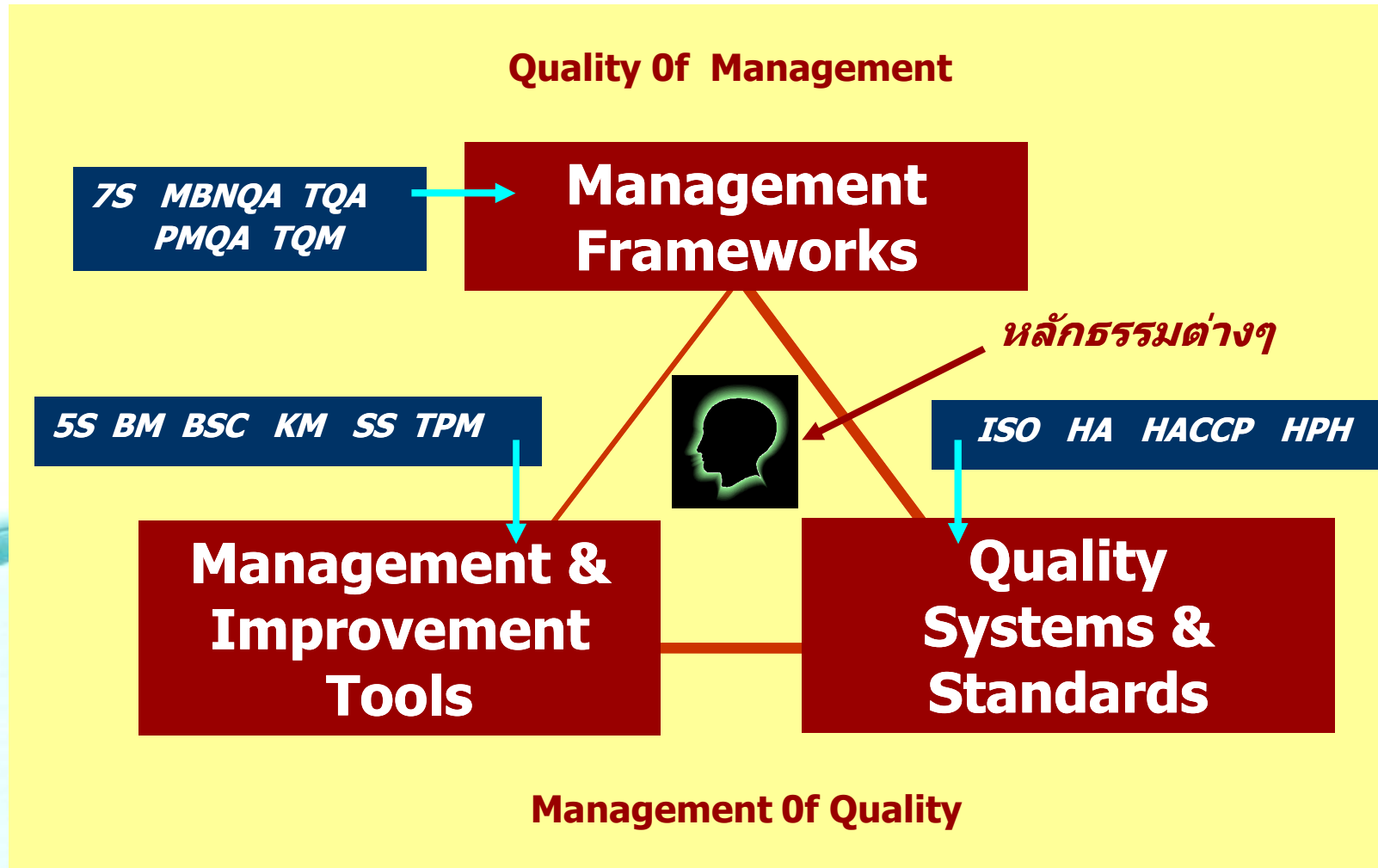
PRIMARY ACTIVITIES

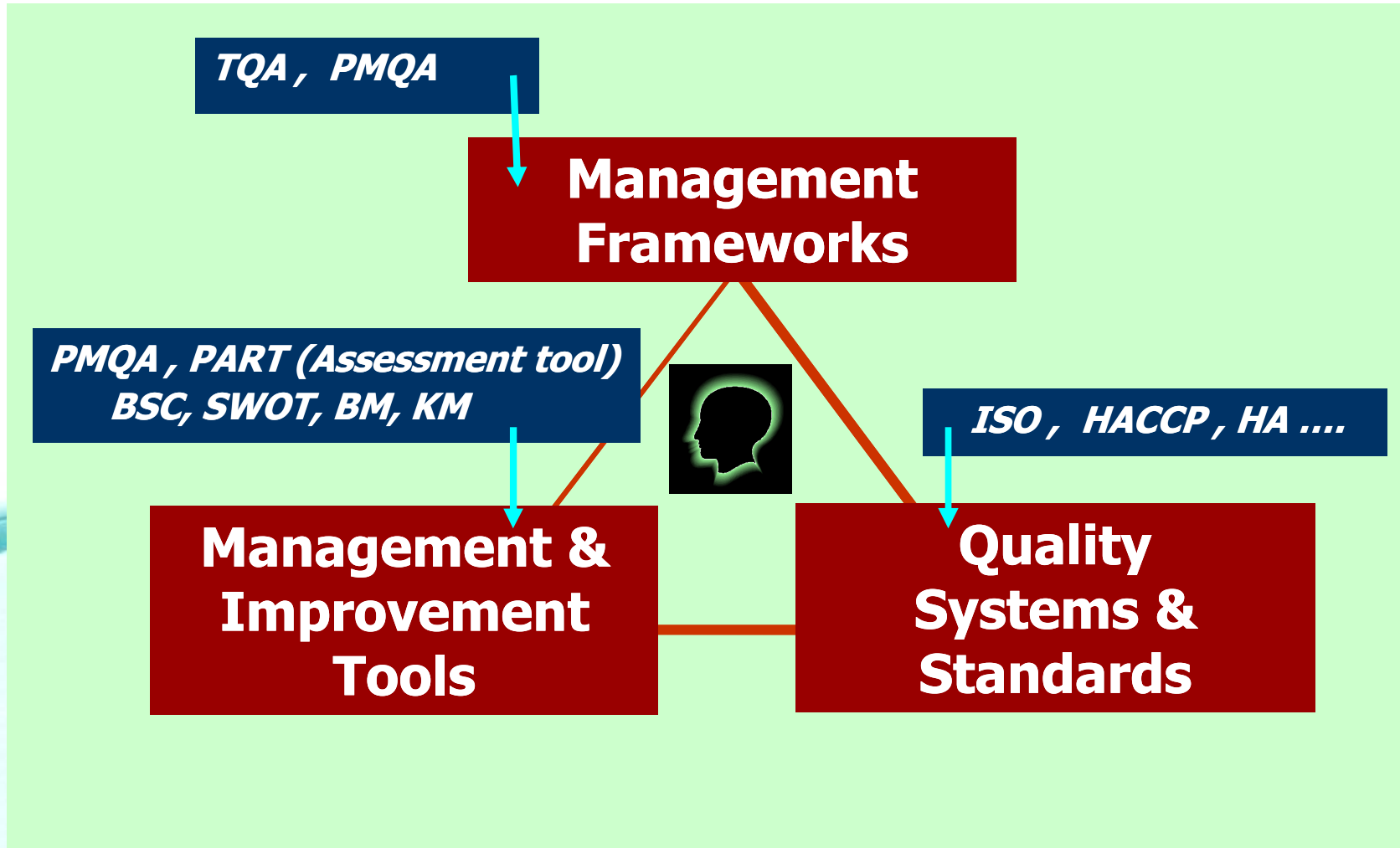




องค์ความรู้
ที่สามารถนำมาใช้
มีอะไรบ้าง ?









P : ลักษณะสำคัญขององค์กร
สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย

1. การนำ
องค์กร

2. การวางแผน
เชิงยุทธศาสตร์
และกลยุทธ์

5. การมุ่งเน้น
ทรัพยากรบุคคล

7. ผลลัพธ์
การดำเนินการ

3. การให้ความสำคัญ
กับผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

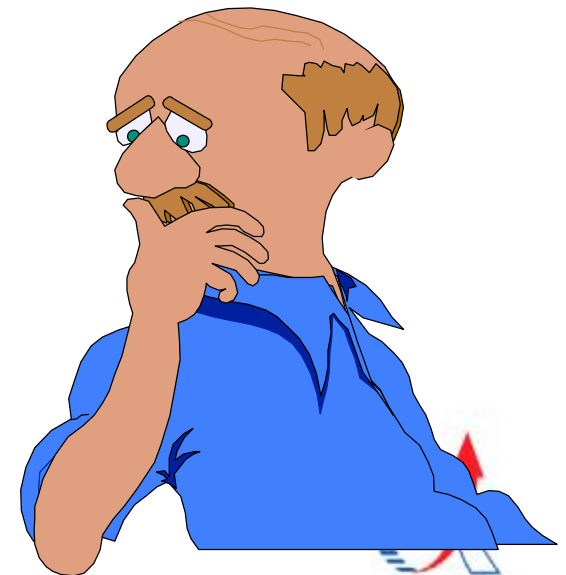
6. การจัดการ
กระบวนการ

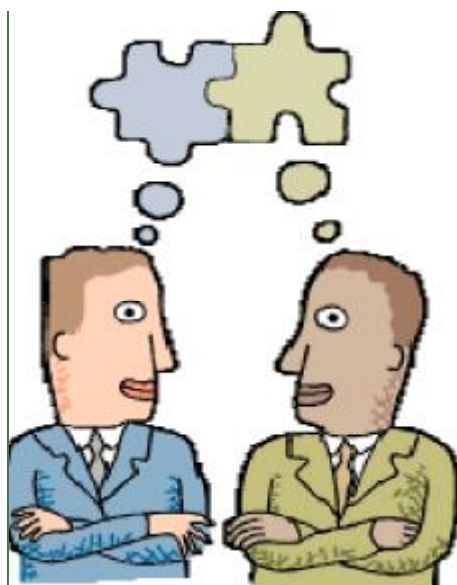
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



2

WHAT ?





PMQA / TQA Criteria



หลักคิด : 11 Core Values

Strategic Plan
& PMQA



1 การนำองค์การ
อย่างมีวิสัยทัศน์

5 การมุ่งเน้นอนาคต

2 ความรับผิดชอบ
ต่อสังคม

6 ความคล่องตัว

9 การจัดการโดยใช้
ข้อมูลจริง

3 การให้ความสำคัญกับ
พนักงานและลูกค้า

7 การเรียนรู้ขององค์การ
และแต่ละบุคคล

10 การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์
และการสร้างคุณค่า

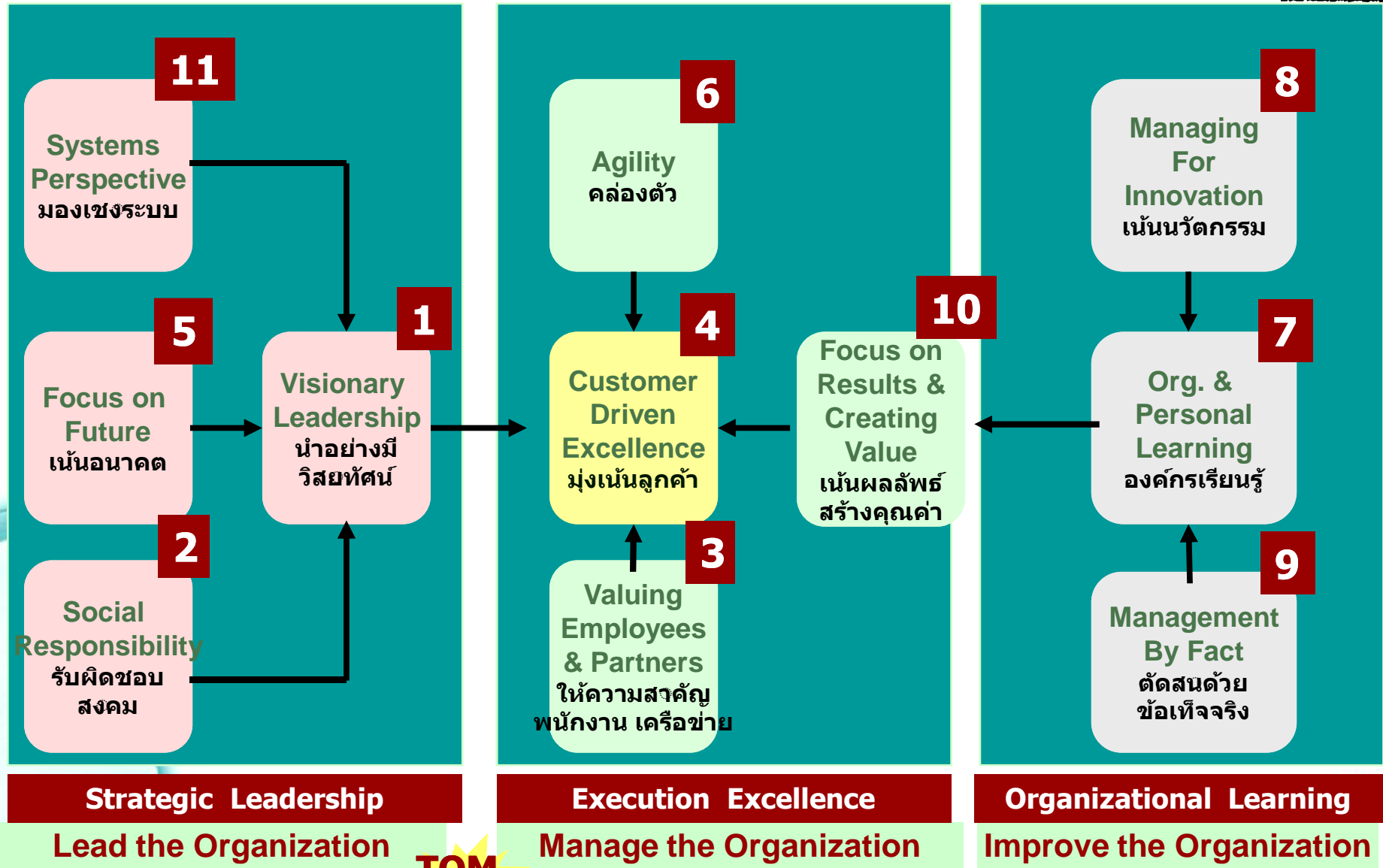
4 ความเป็นเลิศ
ที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า

8 การจัดการเพื่อ
นวัตกรรม

11 มุมมองเชิงระบบ

หลักคิด : 11 Core Values : TQM Concept

Strategic Plan & PMQA



TQM
Concept



P : ลักษณะสำคัญขององค์กร
สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย

**1. การนำ
องค์กร**

**2. การวางแผน
เชิงยุทธศาสตร์
และกลยุทธ์**

**5. การมุ่งเน้น
ทรัพยากรบุคคล**

**7. ผลลัพธ์
การดำเนินการ**

**3. การให้ความสำคัญ
กับผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**6. การจัดการ
กระบวนการ**

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



P. ลักษณะสำคัญขององค์กร

2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์

- 2.1. การจัดทำกลยุทธ์
- 2.2. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- 5.1. ระบบงาน
- 5.2. การเรียนรู้และการสร้างแรงจูงใจ
- 5.3. ความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน

1. การนำองค์กร

- 1.1. การนำองค์กร
- 1.2. ธรรมภิบาล

7. ผลลัพธ์การดำเนินงาน

- 7.1. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล
- 7.2. ผลลัพธ์ด้านคุณภาพ
- 7.3. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ
- 7.4. ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กร

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 3.1. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3.2. ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า

6. การจัดการกระบวนการ

- 6.1. กระบวนการที่สร้างคุณค่า
- 6.2. กระบวนการสนับสนุน

4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรอบรู้

- 4.1. การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร
- 4.2. การจัดการสารสนเทศและความรู้

Cause - Effect Diagram

Strategic Plan
& PMQA



Driver

System

Results

- 1.การนำองค์กร
1.1. การนำองค์กร
1.2. ธรรมภิบาล

- 2.การวางแผนเชิงกลยุทธ์
2.1.การจัดทำกลยุทธ์
2.2.การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

- 5.การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
5.1.ระบบงาน
5.2.การเรียนรู้และการสร้างแรงจูงใจ
5.3.ความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล
7.2 ผลลัพธ์ด้านคุณภาพ
7.3 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ
7.4 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กร

- 3.การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.1.ความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด
3.2.ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า

4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรอบรู้
4.1.การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการขององค์กร
4.2.การจัดการสารสนเทศและความรอบรู้

- 6.การจัดการกระบวนการ
6.1.กระบวนการที่สร้างคุณค่า
6.2.กระบวนการสนับสนุน



ปัจจัยภายใน (PMQA 6 หมวด)

1.
สาเหตุ

2.
สาเหตุ

5.
สาเหตุ

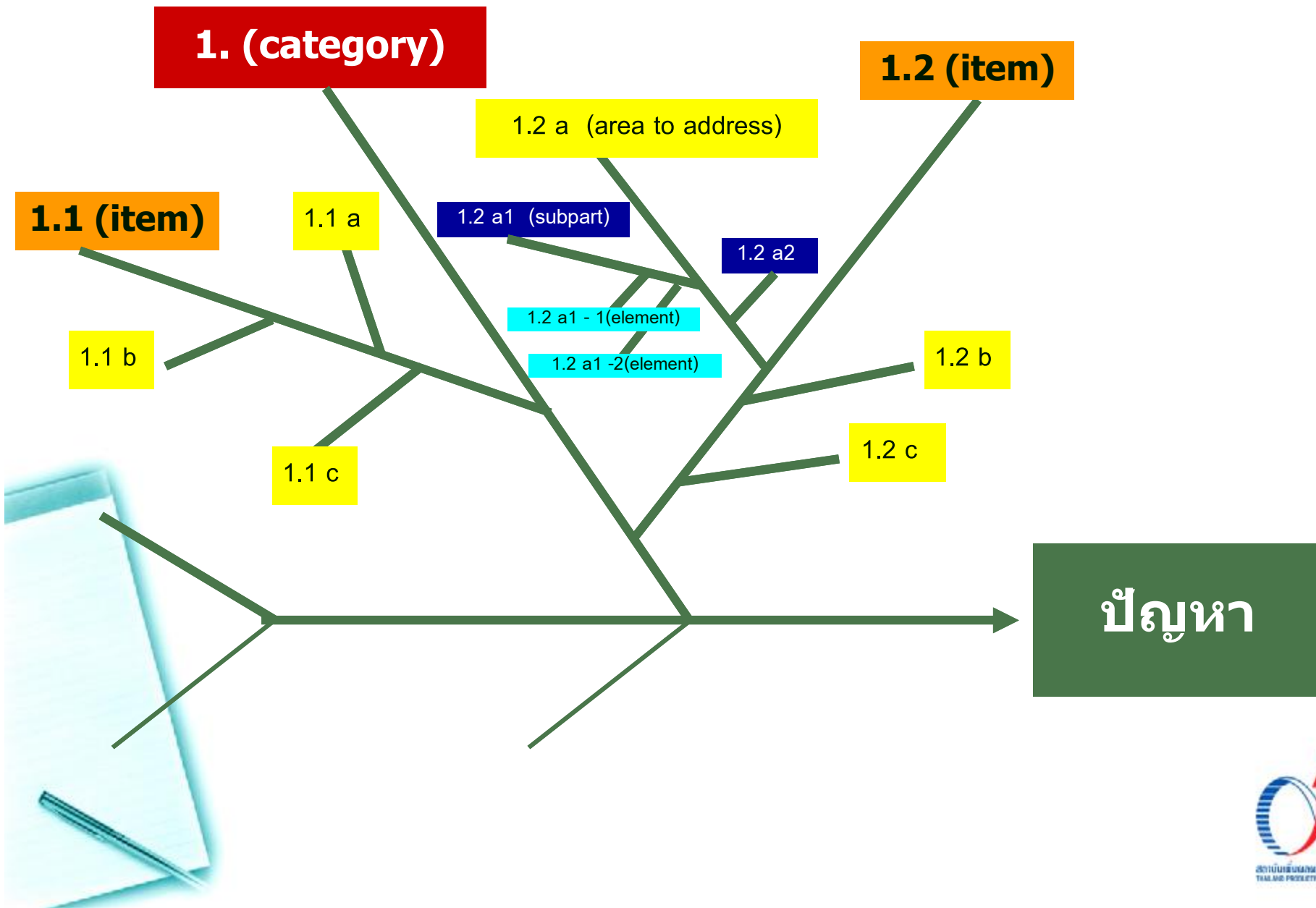
3.
สาเหตุ

4.
สาเหตุ

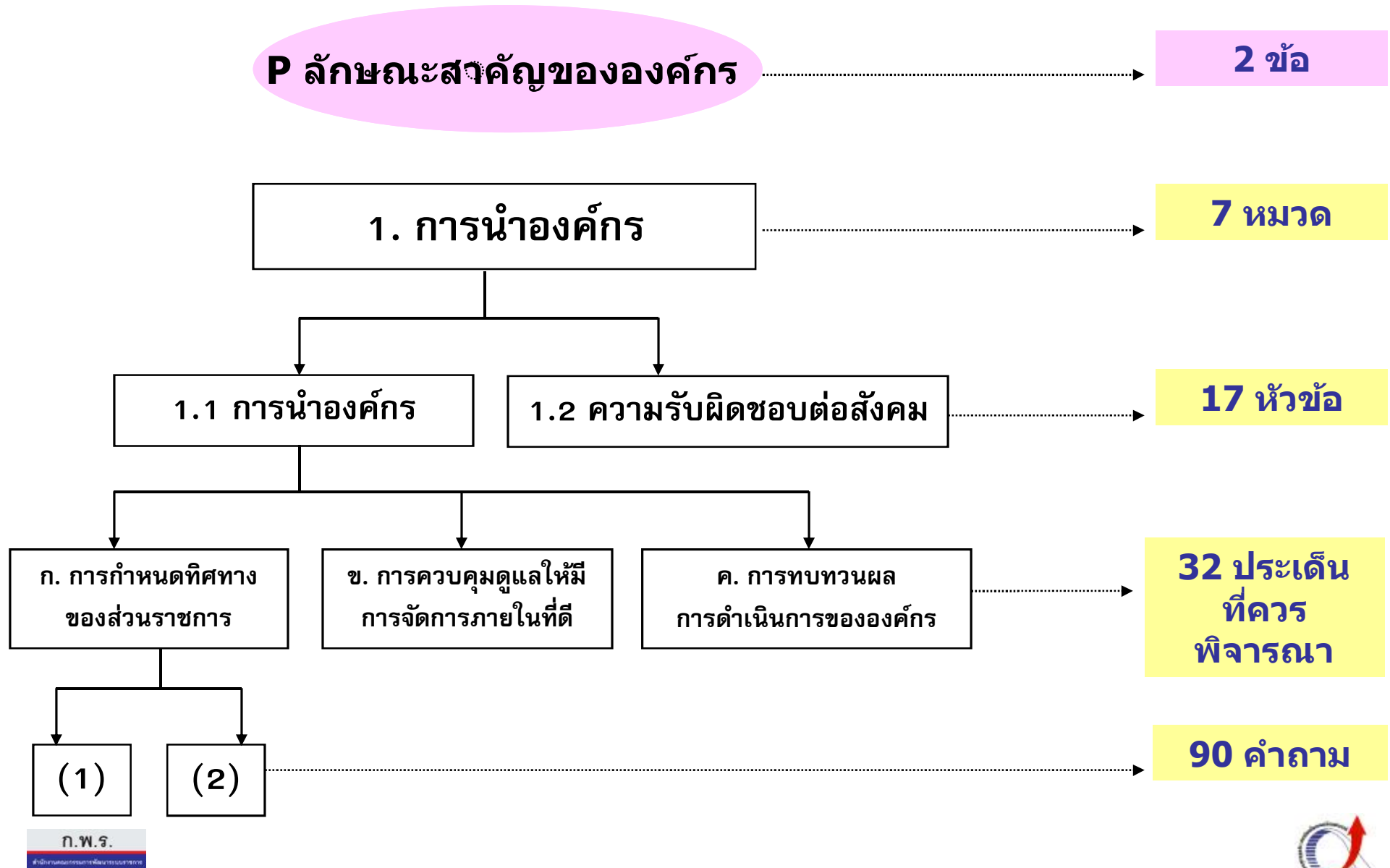
6.
สาเหตุ

**ปัญหา/
เป้าหมาย**

ปัจจัยภายนอก



องค์ประกอบของเกณฑ์



P : ลักษณะสำคัญขององค์กร

P1. ลักษณะองค์กร

ก. ลักษณะพื้นฐาน
ของส่วนราชการ

ข. ความสัมพันธ์
ภายในและภายนอก
องค์กร

P2. ความท้าทายต่อองค์กร

ก. สภาพการ
แข่งขัน

ข. ความท้าทาย
เชิงยุทธศาสตร์
และกลยุทธ์

ค. ระบบการ
ปรับปรุงผลการ
ดำเนินการ



หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กร

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ

- การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ทิศทาง ผลการดำเนินงานที่คาดหวัง และการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ
- การสร้างบรรยากาศการให้อำนาจตัดสินใจ นวัตกรรมและความคล่องตัว

ข. การกำกับดูแลตนเองที่ดี

- ความโปร่งใสตรวจสอบได้
- ความรับผิดชอบต่อสังคม
- การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศไทย

ค. การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- การทบทวนผลการดำเนินการ
- การนำผลมาปรับปรุงส่วนราชการ

ก. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ

- การดำเนินการกรณีที่การปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อสังคม
- การดำเนินการต่อความกังวลของสาธารณะ

ข. การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

- การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม
- การวัดและการตรวจติดตามการมีจริยธรรมองค์กร

ค. การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ

- การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ



หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- การวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
- การนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวางแผน

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกรอบเวลาในการบรรลุ
- ความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำแผนไปปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการการนำแผนไปปฏิบัติรวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร
- การตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง
- แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- เกณฑ์เปรียบเทียบที่สำคัญต่างๆ



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ
- การรับฟังและเรียนรู้เพื่อกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- กลไกหลัก ๆ ที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ
- การติดตามข้อมูลจากผู้รับบริการ



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผล การดำเนินการของสวน ราชการ

ก. การวัดผลการ ดำเนินการ

- การเลือกการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่สอดคล้องและบูรณาการ
- การเลือกและการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

ข. การวิเคราะห์ผล การดำเนินการ

- การวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการดำเนินการและแผนเชิงกลยุทธ์
- การสื่อสารผลการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

4.2 การจัดการสารสนเทศ และความรู้

ก. ความพร้อมใช้งาน ของข้อมูล และสารสนเทศ

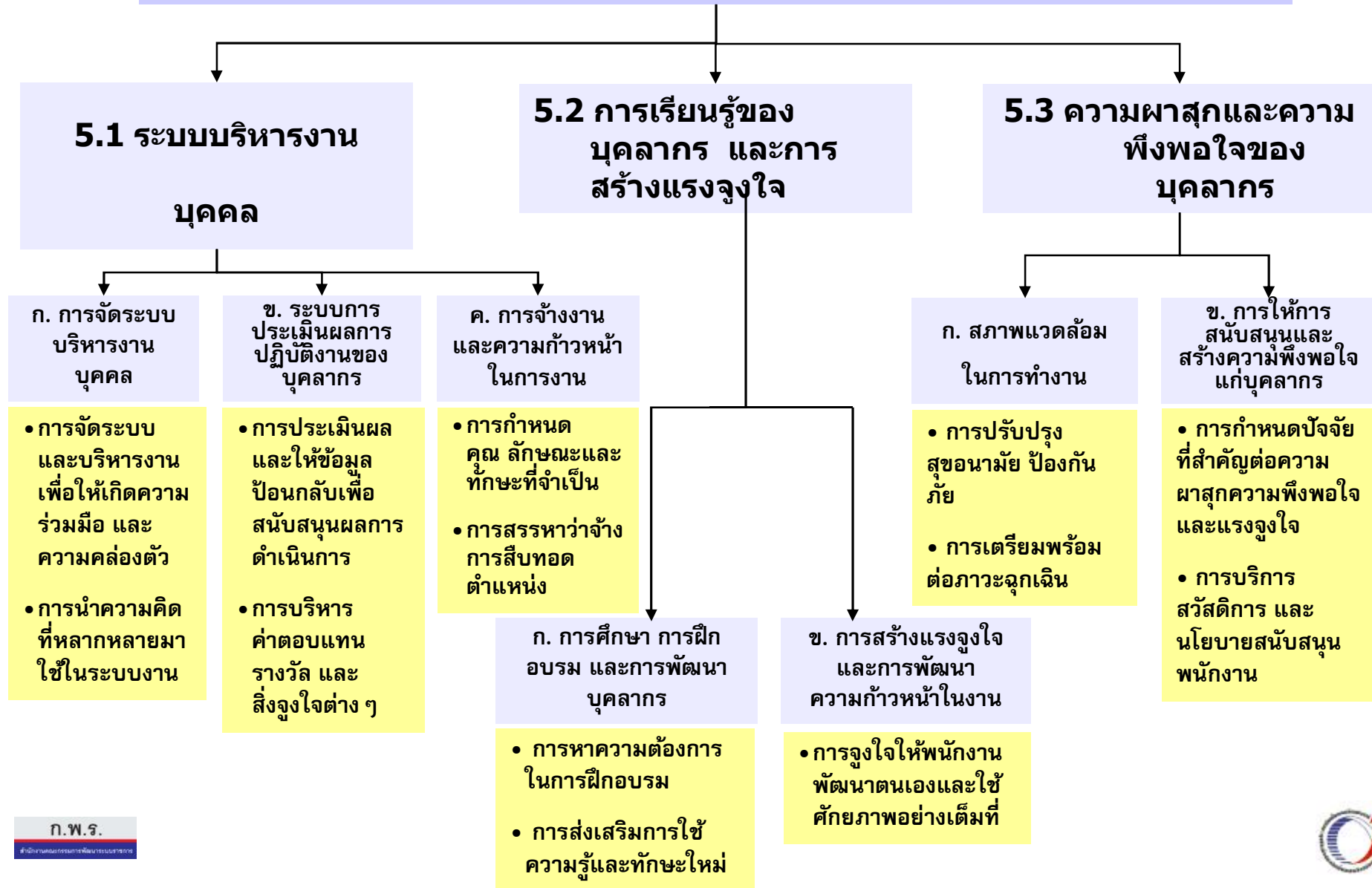
- การทำให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน
- การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ
- ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่าย

ข. การจัดการ ความรู้

- การจัดการความรู้
- การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง ทันการณ์ เชื่อถือได้ ปลอดภัย แม่นยำ และเป็นความลับ



หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล



หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

- การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่า
- การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
- การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

- การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุน
- การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
- การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 มิติ ด้านประสิทธิผล

- ผลการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

7.2 มิติ ด้านคุณภาพ การให้บริการ

- ผลของวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลของตัวชี้วัดด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และการสร้างความสัมพันธ์
- ผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น (*)
- ผลการดำเนินการที่สำคัญอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 มิติ ด้านประสิทธิภาพของ การปฏิบัติราชการ

- ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ผลการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน
- ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน
- ผลด้านความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก
- ผลด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย
- ผลด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

7.4 มิติ ด้านการพัฒนา องค์กร

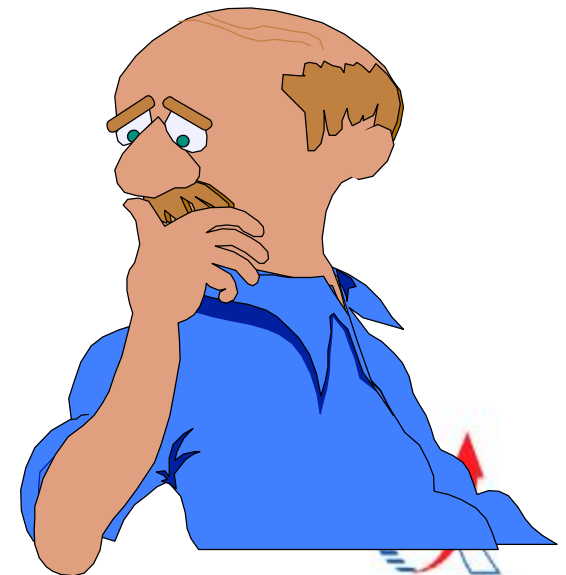
- ผลด้านระบบบริหารงานบุคคล
- ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร
- ผลด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร
- ผลด้าน พฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความไว้วางใจที่มีต่อผู้นำ การกำกับดูแลตัวเองที่ดี พฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม





3

HOW ?



วงจรการพัฒนา 9 ขั้นตอน

Strategic Plan
& PMQA



หาความต้องการ
ผู้มีส่วนได้เสีย

1

ปรับปรุงงาน
อย่างต่อเนื่อง

9

2

กระตุ้นให้เกิด
การปรับปรุง

วัดและประเมินผล
การดำเนินงาน

8

3

ประเมินสภาพ
องค์กรในปัจจุบัน

ปฏิบัติตามแผน
ปฏิบัติการ

7

4

วางแผนกลยุทธ์
ระยะสั้นและยาว

6

เสริมศักยภาพ
ภายในองค์กร

5

วางแผนปฏิบัติ
การประจำปี

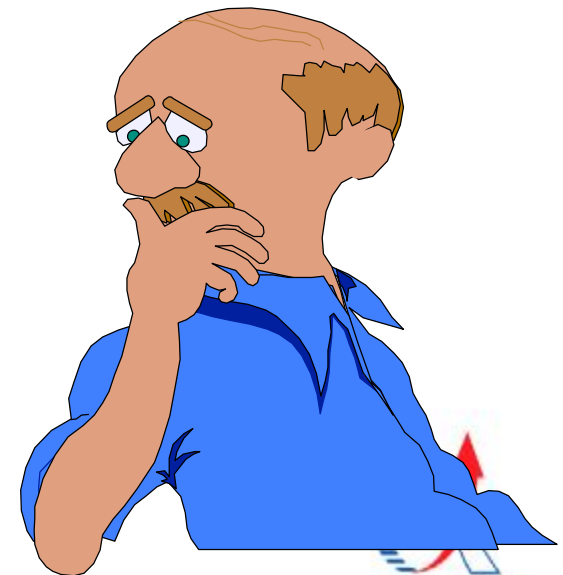




3

HOW ?

1



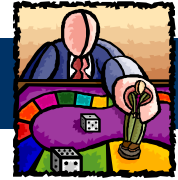


SIPOC MODEL



SIPOC Model / Value chain model

Strategic Plan & PMQA



Vision

Impact

ผู้รับสินค้าหรือบริการคือใคร

1 Customers

2 Outcome

สินค้าหรือบริการคืออะไร

3 Outputs

ความต้องการคืออะไร

กระบวนการที่เหมาะสมคืออะไร

4 Process

ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการคืออะไร

5 Inputs

ผู้ส่งมอบปัจจัยคือใคร

6 Suppliers

องค์กร
ของเรา



สถาบันส่งเสริมประสิทธิภาพ
THAI.ME PRODUCTIVITY INSTITUTE

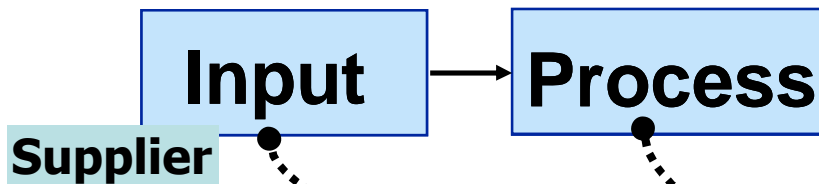
SIPOC Model / Value chain model

Strategic Plan & PMQA

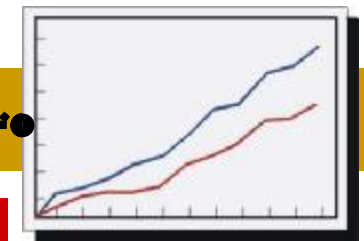


**Are We Doing Things Right?
(How?)**

**Are We Doing The Right Things?
(What?)**



Performance Measurement



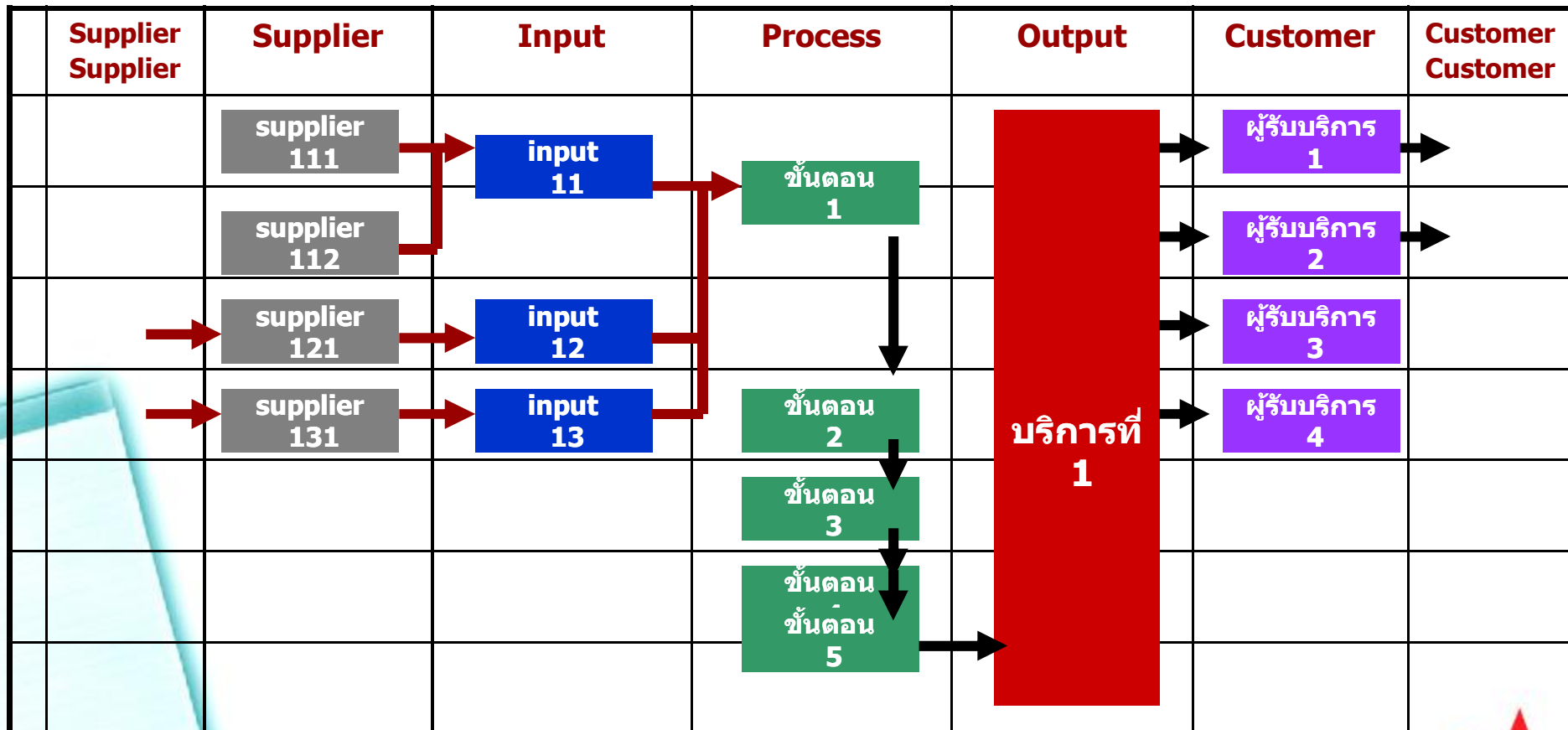
Leading indicator
Check point
Process indicator
Efficiency
Means
วิธีการ

Lagging indicator
Control point
Result indicator
Effectiveness
End
เป้าหมาย



SIPOC Model / Value chain model

Strategic Plan & PMQA



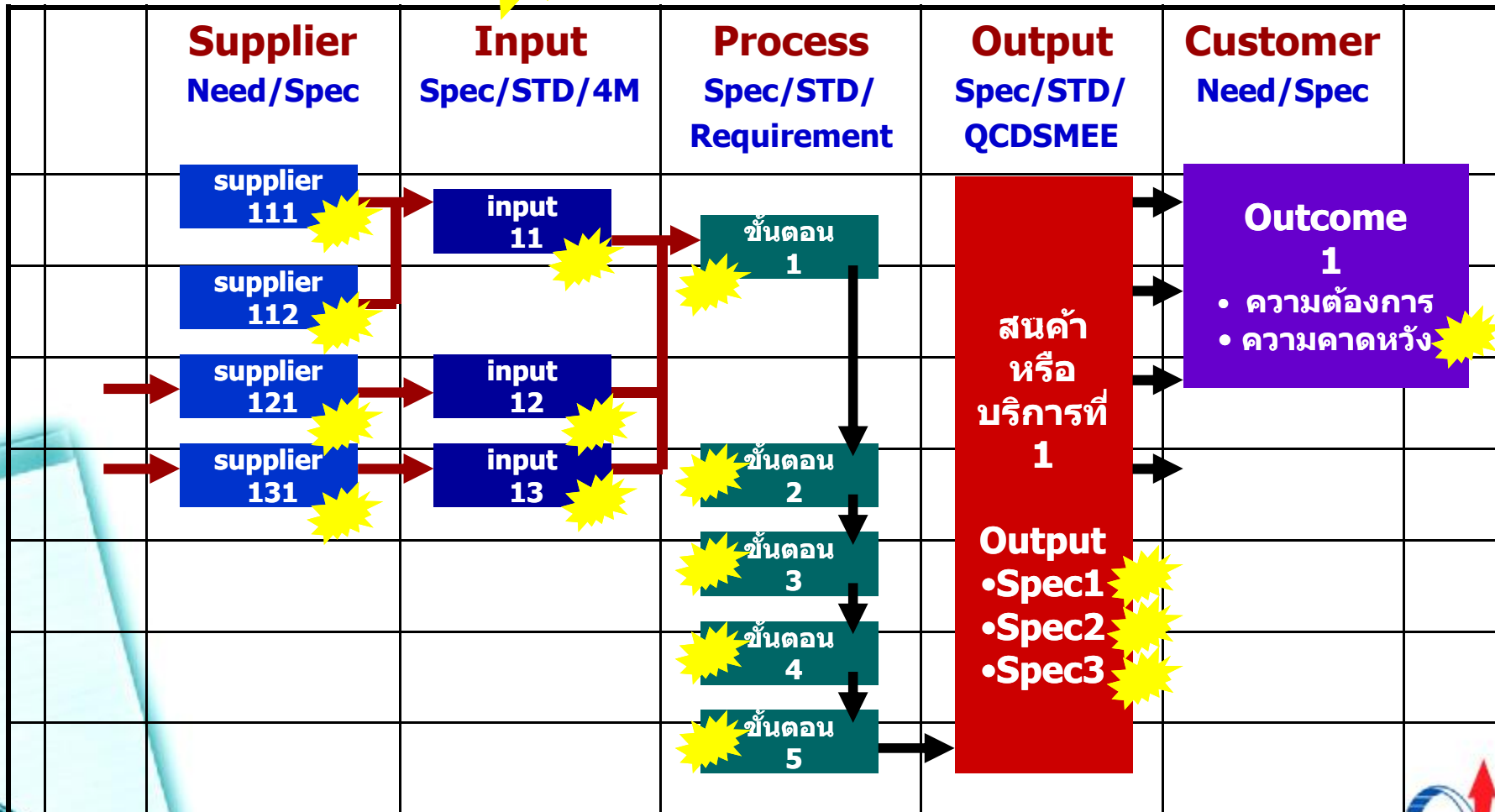
SIPOC Model / Value chain model

Strategic Plan & PMQA



จุดตรวจ
ประเมิน

KPI & Target





Change Management



Organization Change - Depth of Intervention

Strategic Plan
& PMQA



Deepest

Paradigm
กระบวนทัศน์

We have to recreate the business.
Change recreate the total enterprise.

Cultural
วัฒนธรรม

*We have to change the way
that we think and act.*
Change vision, values

Strategic
กลยุทธ์

We need to refocus.
Change objectives, strategies

Operational
กระบวนการ

We just need to do it better.
No change to mission, values

Shallow



ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

Organization Change - Depth of Intervention

Strategic Plan
& PMQA



Deepest

Paradigm
กระบวนทัศน์

- Focus on survival
- เน้นที่ความอยู่รอด

Cultural
วัฒนธรรม

- Focus on attitudes / beliefs
- เน้นที่ทัศนคติ ความเชื่อ

Strategic
กลยุทธ์

- Focus on effectiveness
- เน้นที่ประสิทธิผล

Operational
กระบวนการ

- Focus on efficiency
- เน้นที่ประสิทธิภาพ

Shallow



สถาบันส่งเสริมประสิทธิภาพ
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

Force - Field Analysis

Strategic Plan
& PMQA



External Forces แรงภายนอก

Internal Forces แรงภายใน

Driving Forces แรงส่ง

- Customer demand
- Competition

- Profitability
- Low moral

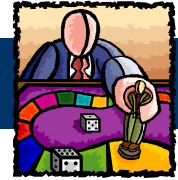
Restraining Forces แรงต้าน

- Distributor inertia
- Regulations

- Passive resistance
- Resources

Four Key Elements to Shared Understanding

Strategic Plan
& PMQA



Vision

**Measure of
Success**

**Key Programs
and Projects**

**Enabling
Process**

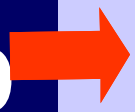


THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

The Strategic Change Flywheel

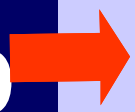


20%



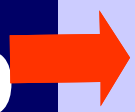
Change agent

70%



Sitting on the fence

10%



Oppose the new direction

