

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ

เกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ขั้นพื้นฐาน (Fundamental Level :FL)

กับคณะทำงานฯ ของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.

ระหว่าง 27 – 28 พ.ย.2557



วัตถุประสงค์ของการอบรมให้ความรู้

- ให้นักทำงาน PMQA ของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. (เว้น ศปก.ทร.) ได้รับความรู้
 - ความหมาย/คำอธิบาย แนวคิด เจตนารมณ์ ของ เกณฑ์ฯ ชั้นพื้นฐาน
 - แนวทางในการมีคุณภาพ ตามเกณฑ์ฯ ชั้นพื้นฐาน
 - แนวทาง/วิธีการ ในการปรับปรุง/ซ่อมแซม ในเรื่อง ต่าง ๆ ที่ยังไม่มีครบถ้วน สมบูรณ์
- สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติจริงได้ เป็นแนวทาง เดียวกัน และช่วยในการประเมินองค์กรของหน่วย

รายชื่อผู้ให้ความรู้ รายหมวด

หมวด P ลักษณะสำคัญขององค์กร	พล.ร.ต.กฤษฎาภรณ์	พันธุมโพธิ
หมวด 1 การนำองค์กร	พล.ร.ต.กฤษฎาภรณ์	พันธุมโพธิ
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	น.ท.ธนภัทร	โทมณี
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	น.ท.หญิง อภิญญา	นุชเนตร
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้	น.ท.ปรีดา	บุตรไชย
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	น.ท. นครินทร์	เจริญวงศ์
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	น.ท.ภิญโญ	ธรรมสุวรรณ

ตารางการปฏิบัติ

หมวด P ลักษณะสำคัญขององค์กร	09.00 – 10.30 น.
หมวด 1 การนำองค์กร	10.30 – 12.00 น.
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	13.00 – 14.30 น.
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15.00 – 16.30 น.
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	09.00 – 10.30 น.
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	10.30 – 12.00 น.
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการ จัดการความรู้	13.00 – 16.30 น.

องค์ประกอบของ PMQA

➤ ลักษณะสำคัญขององค์กร

➤ เกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (เกณฑ์ PMQA)

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

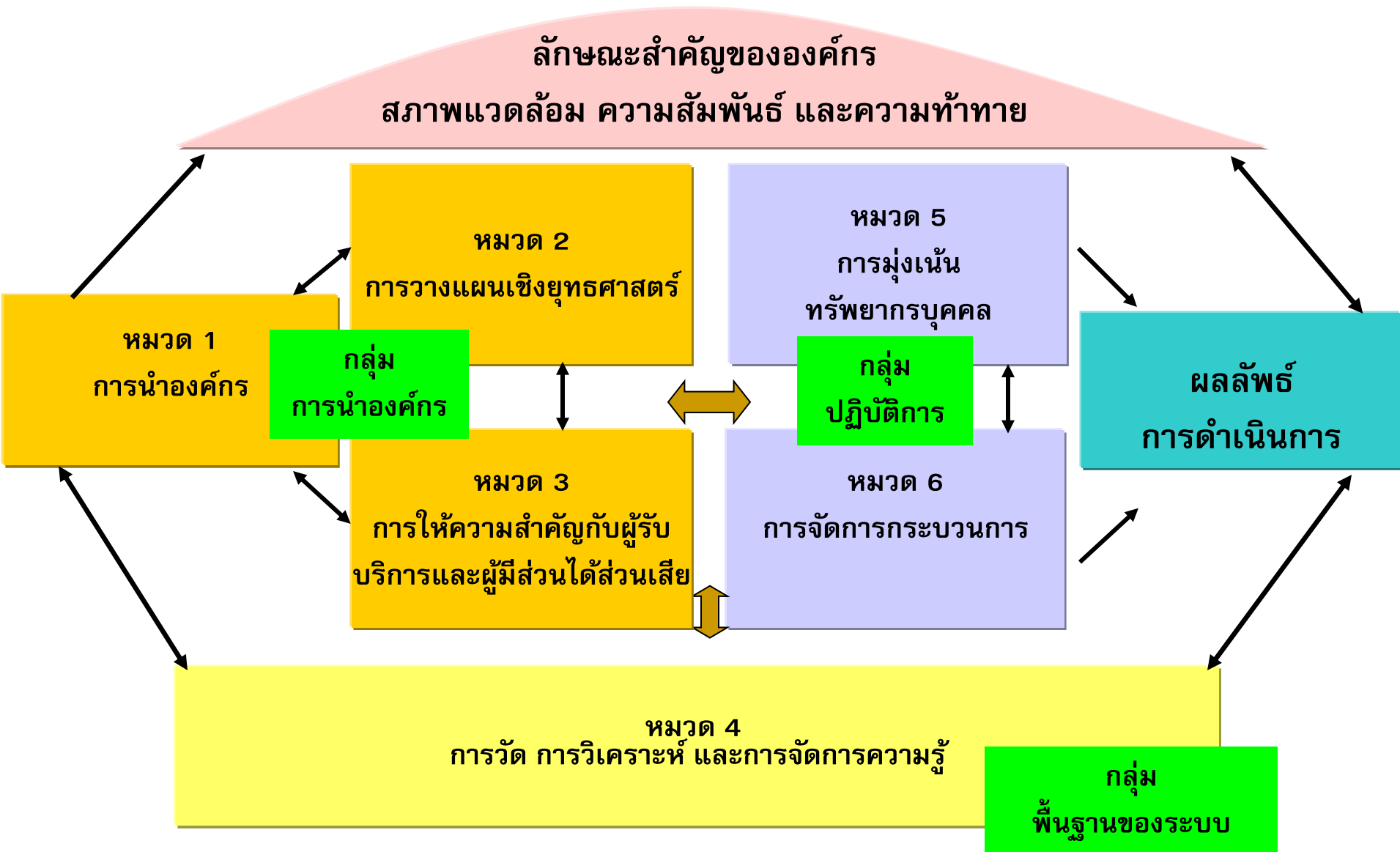
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organization Profile : หมวด P)



ลักษณะสำคัญขององค์กร

- อธิบายภาพรวมในปัจจุบันขององค์กร
- สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน กับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และ ประชาชน
- ความท้าทายที่สำคัญ
- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ



ลักษณะสำคัญขององค์กร

- คำถาม ข้อ 1.
- พันธกิจหรือหน้าที่ที่**ตามกฎหมาย**ของส่วนราชการ คืออะไร
 - มี**แนวทางหรือวิธีการ**อย่างไรในการให้บริการ

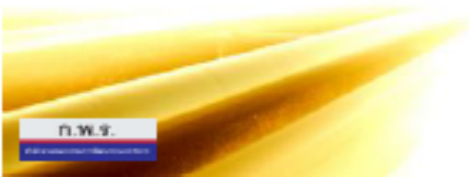
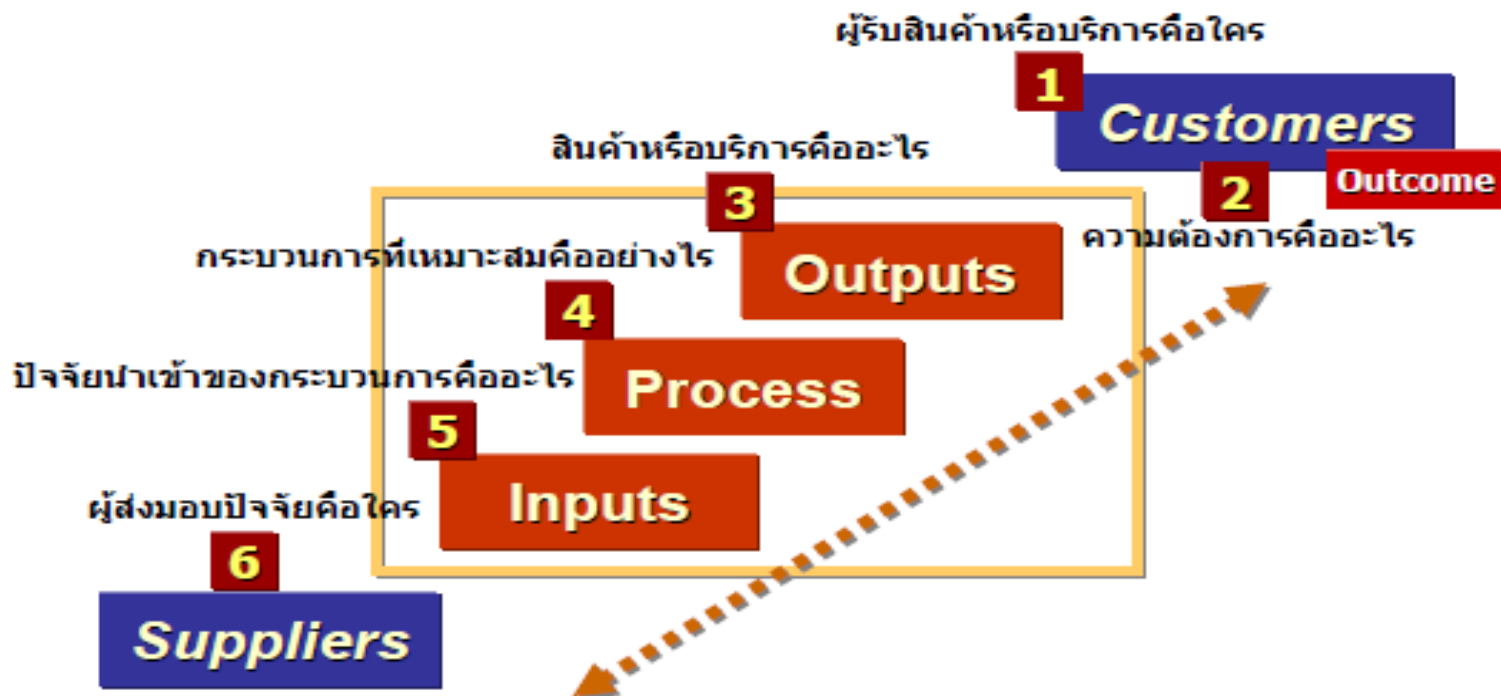
ภารกิจตาม อกก.ของหน่วย



การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SIPOC Model/
Value chain model

PMQA
Organization



ลักษณะสำคัญขององค์กร

Supplier	Inputs	Process	Outputs	Customers
1. หน่วยต้นสังกัด	1. คำสั่ง วิธีการระเบียบปฏิบัติ	1. ประชุมวางแผนร่วม 2. จัดเตรียมกำลังให้มีความพร้อม 3. ส่งมอบกำลังให้กับรอ. 4. จัดส่วนสนับสนุนต่าง ๆ	บริการที่ 1.1 การ ถวายความ ปลอดภัยสถาบันฯ	กรมราชองครักษ์
			บริการที่ 1.2	
			บริการที่ 1.3	

ลักษณะสำคัญขององค์กร

พันธกิจ (จำแนกเป็นรายพันธกิจ ให้ครบทุกพันธกิจ)

บริการ	ผู้รับบริการ	แนวทางการให้บริการ

ลักษณะสำคัญขององค์กร

คำถาม ข้อ 2. วิสัยทัศน์ของส่วนราชการ คืออะไร
เป้าประสงค์ของส่วนราชการ คืออะไร
วัฒนธรรมของส่วนราชการ คืออะไร
ค่านิยมของส่วนราชการ คืออะไร

วิสัยทัศน์	
เป้าประสงค์	(ใช้เป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วย)
วัฒนธรรม	
ค่านิยม	

ลักษณะสำคัญขององค์กร

คำถาม ข้อ 3. ลักษณะโดยรวมของบุคลากรของส่วนราชการ เป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การจำแนกบุคลากรของหน่วย

1. ตามชั้นยศ
2. ตามหน่วยชั้นตรงที่สังกัด
3. ตามเพศชาย/หญิง
4. ตามพรรคเหล่า
5. ตามตำแหน่ง
6. ตามข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน

ฯลฯ

สัดส่วน ระดับการศึกษา อายุ ฯลฯ

หมายเหตุว่า เป็นข้อมูล จาก ณ (วันที่ทำการประเมินฯ)

ลักษณะสำคัญขององค์กร

คำถาม ข้อ 4. ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่สำคัญอะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยี	
อุปกรณ์	
สิ่งอำนวยความสะดวก	

สะท้อนให้เห็นสิ่งที่ใช้ในการให้บริการ ในมุมมองต่าง ๆ เช่น การใช้งานได้/ใช้งานไม่ได้ ความพอเพียง/ไม่พอเพียงในการใช้งาน อายุการใช้งาน ฯลฯ

ลักษณะสำคัญขององค์กร

คำถาม ข้อ 5. ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหาสาระสำคัญ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ที่รักษาการระเบียบ

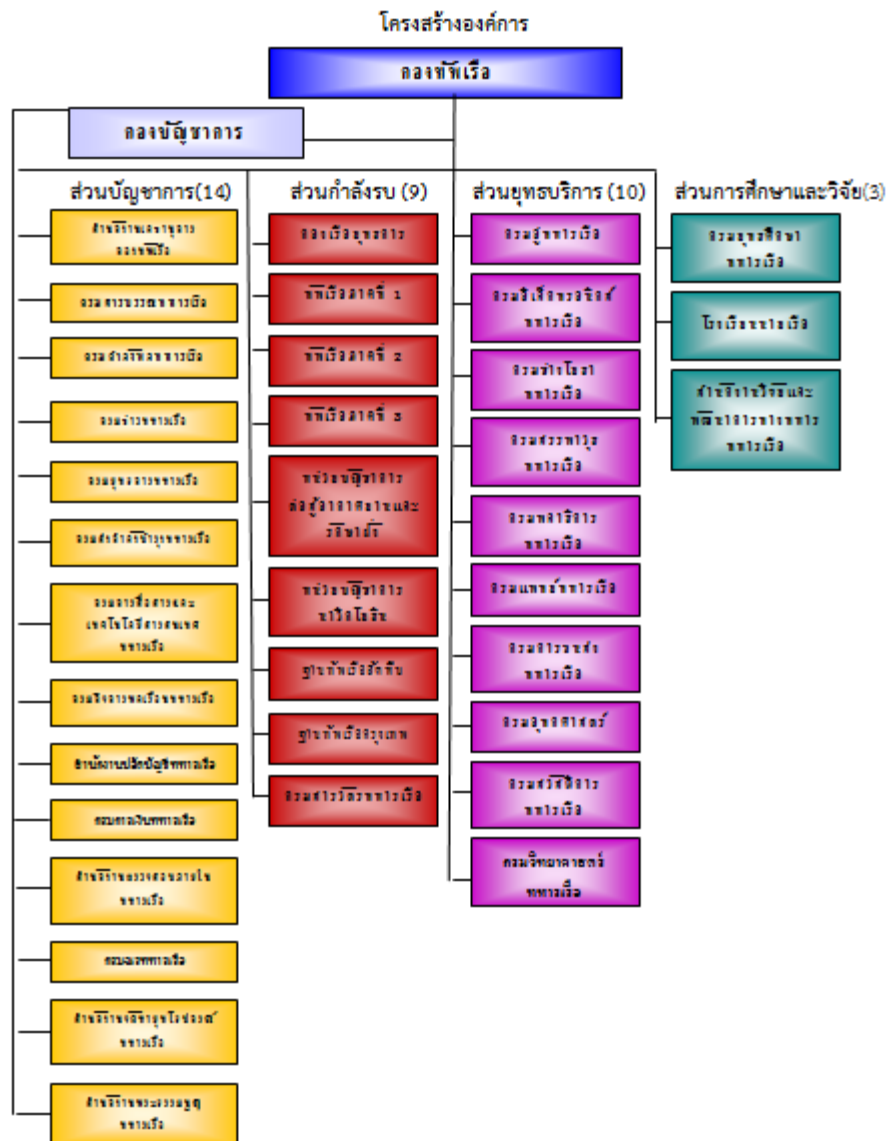
1. กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ออกโดยหน่วยงานเอง หน่วยงานอื่น ภายนอก ที่ไม่เป็นการบังคับกับหน่วยโดยทั่วไป
2. ระบุเฉพาะบริการหลักที่สำคัญของหน่วย

ลักษณะสำคัญขององค์กร

คำถาม ข้อ 6. โครงสร้างองค์กร และวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็นเช่นใด

1. แสดงผังโครงสร้างการจัดองค์กร
2. แสดงวิธีการกำกับดูแลตนเองที่ดีของหน่วย เช่น
 - การควบคุมภายใน (จำนวนด้าน อะไรบ้าง)
 - การปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของ ทร.
 - เป็นต้น

ลักษณะสำคัญขององค์กร



ลักษณะสำคัญขององค์กร

- คำถาม ข้อ 7. - ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันมีหน่วยงานใดบ้าง และมีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน
- ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
 - มีแนวทางหรือวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกัน	บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

1. แสดงรายละเอียดจำเป็นเป็นรายบริการ หนึ่งต่อหนึ่ง

ลักษณะสำคัญขององค์กร

ผู้ส่งมอบ Input ให้กับเรา	บริการ	ผู้รับมอบ Output จากเราไป

ลักษณะสำคัญขององค์กร

- คำถาม ข้อ 8. - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของส่วนราชการ มีอะไรบ้าง
- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง
- แนวทางหรือวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร

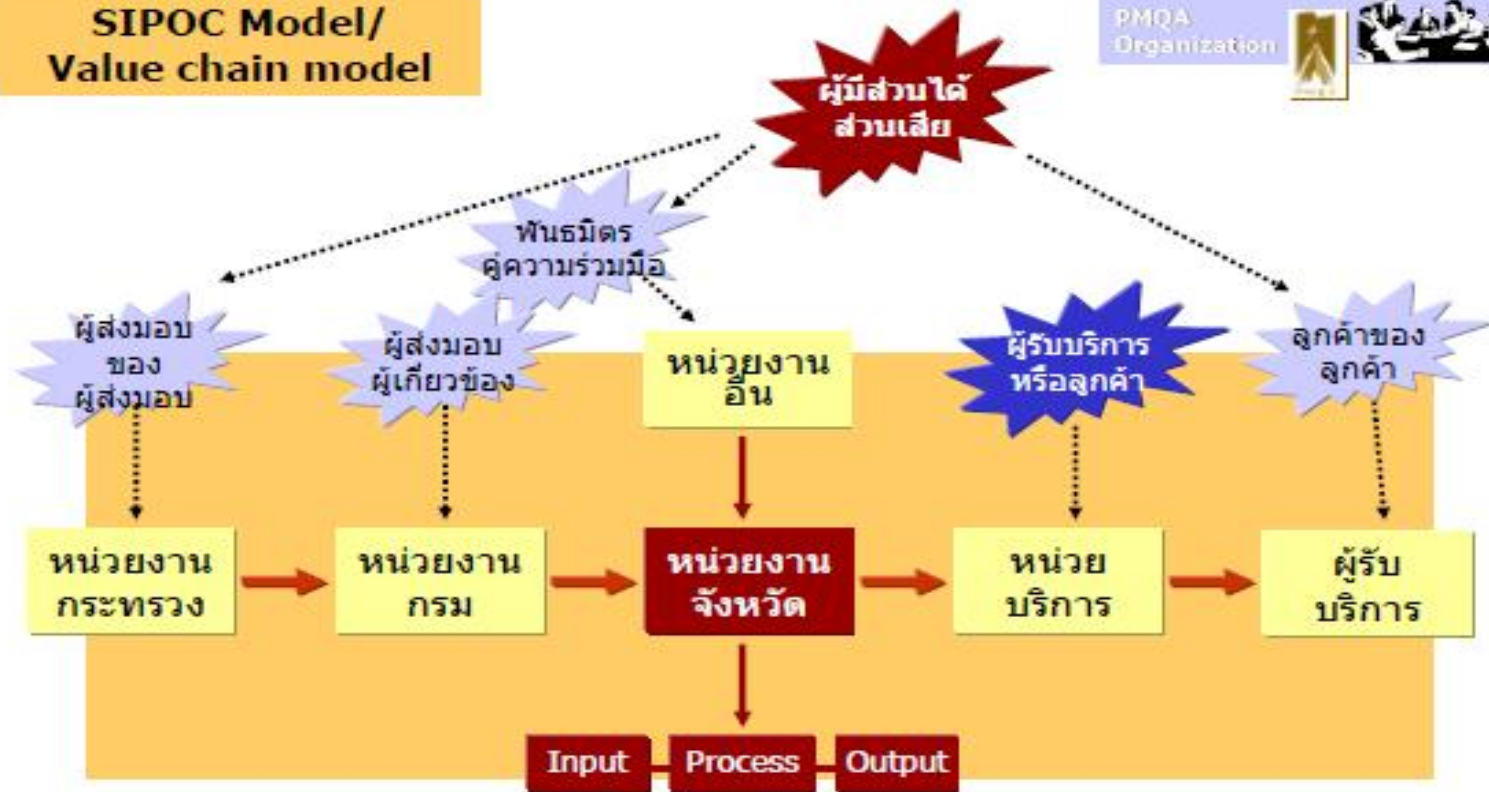
1. จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. จำแนกความต้องการและความคาดหวัง
3. จำแนกแนวทางหรือวิธีการสื่อสารระหว่างกัน

เป็นรายพันธกิจ และรายบริการ หนึ่งต่อหนึ่ง ครบทุกพันธกิจ

การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SIPOC Model/
Value chain model

PMQA
Organization



ลักษณะสำคัญขององค์กร

บริการที่ให้	กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการและ ความคาดหวัง	แนวทางหรือวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
บริการที่ 1.1	1.	1.	1.
	2.	2.	

บริการที่ให้	กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ความต้องการและ ความคาดหวัง	แนวทางหรือวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
บริการที่ 1.1	1.	1.	1.
	2.	2.	

ลักษณะสำคัญขององค์กร

- คำถาม ข้อ 9.
- สภาพการแข่งขันของส่วนราชการ เป็นเช่นใด
 - ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งชั้นแต่ละประเภท เป็นเช่นใด
 - ประเด็นการแข่งขันคืออะไร ผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เป็นเช่นใด

1. ประเด็นการแข่งขัน
2. คู่เปรียบเทียบกับที่มีผลการดำเนินการดีกว่าเรา
3. ผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/ คู่เปรียบเทียบกับ

ลักษณะสำคัญขององค์กร

คำถาม ข้อ 10. - ปัจจัยที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น คืออะไร

- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปที่มีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการ คืออะไร

คู่แข่งเทียบ	ประเด็นการเปรียบเทียบ	ผลการดำเนินการฯ	ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1.	1.	- หน่วยของเรา	1.
		- คู่เปรียบเทียบ	2.

ลักษณะสำคัญขององค์กร

- คำถาม ข้อ 10. - ปัจจัยที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น คืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปที่มีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการ คืออะไร

ปัจจัย	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขัน
ปัจจัยภายใน	
ปัจจัยภายนอก	

ลักษณะสำคัญของค้กร

คำถาม ข้อ 11. ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน มีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใด

คำถาม ข้อ 12. ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน มีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

คู่เปรียบเทียบ	แหล่งข้อมูล	ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลฯ
1.	1. ระบบ RTN ERP ของ ทร.ปิดยอด ณ 30 ก.ย.57	1. ข้อมูลไม่เปิดเผยทั่วไป แต่หากต้องการฯ สามารถให้ข้อมูลได้

ลักษณะสำคัญขององค์กร

คำถาม ข้อ 13. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ คืออะไร

- ความท้าทายตามพันธกิจ
- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งท้าทาย
ด้านพันธกิจ	
ด้านปฏิบัติการ	
ด้านทรัพยากรบุคคล	

ลักษณะสำคัญขององค์กร

คำถาม ข้อ 14. แนวทางหรือวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ
เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง มีอะไรบ้าง

ลักษณะสำคัญขององค์กร

คำถาม ข้อ 15. ภายในส่วนราชการมีแนวทางในการเรียนรู้ของส่วนราชการ และมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างไร

แนวทางการเรียนรู้ขององค์กร

- หลักสูตรเพื่อพัฒนากำลังพลตามชั้นยศ สาขาอาชีพ
- การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- การแลกเปลี่ยนความรู้ โดย การจัดประชุม และสัมมนา การเผยแพร่ความรู้ทั้งจากส่วนราชการและบุคคล ผ่านทางสื่อต่าง ๆ นำความรู้บางส่วนจากภายนอกมาแลกเปลี่ยนในองค์กร
- อื่น ๆ ระบุ

ความสัมพันธ์ของลักษณะสำคัญขององค์กร กับหมวดต่าง ๆ

หัวข้อ	หมวด	หมวด	หมวด	หมวด	หมวด	หมวด
	1	2	3	4	5	6
1. ลักษณะขององค์กร						
ก. ลักษณะพื้นฐานของหน่วย						
• พันธกิจของหน่วย	●		●			●
• แนวทางและวิธีการในการให้บริการ			●			●
• วิสัยทัศน์ของหน่วย	●	●			●	
• เป้าประสงค์ตามแผนปฏิบัติราชการ	●	●			●	
• วัฒนธรรม	●	●			●	
• ค่านิยม	●	●			●	
• ลักษณะโดยรวมของกำลังพล		●		●	●	
• เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก				●		●
• กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่สำคัญ	●				●	●
ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกหน่วย						
• โครงสร้างการจัดองค์กร	●					
• หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน และบทบาทที่ปฏิบัติงานร่วมกัน				●		●
• ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน				●		●
• แนวทางหรือวิธีการในการสื่อสารระหว่างกัน				●		●
• กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			●			●
• ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			●			●
• แนวทางหรือวิธีการในการสื่อสารระหว่างกัน			●			●

ความสัมพันธ์ของลักษณะสำคัญขององค์กร กับหมวดต่าง ๆ

หัวข้อ	หมวด	หมวด	หมวด	หมวด	หมวด	หมวด
	1	2	3	4	5	6
2 ความท้าทายต่อองค์กร						
ก. สภาพการเปรียบเทียบ						
• สภาพการเปรียบเทียบ		●	●			
• ประเภทของการเปรียบเทียบ		●	●			
• ประเด็นการเปรียบเทียบ และผลการดำเนินการในปัจจุบัน		●	●			
• ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ		●	●			●
• ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีผลต่อสภาพการเปรียบเทียบ		●	●			●
• แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ		●		●		
• ข้อจำกัดของข้อมูล		●		●		
ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์						
• ความท้าทายของหน่วย						
○ ด้านพันธกิจ		●				●
○ ด้านปฏิบัติการ		●				●
○ ด้านทรัพยากรบุคคล		●			●	
• แนวทางหรือวิธีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	●	●	●	●	●	●
• แนวทางการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	●	●	●	●	●	●