

PMQA 4.0

ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผศ.ดร.วิพุธ อ่องสกุล

ตำแหน่งปัจจุบัน

- คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- คณะกรรมการตรวจสอบ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- คณะอนุกรรมการด้านธรรมาภิบาลและค่าตามแทน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)



อดีต:

- คณบดี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
- ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
- กรรมการ สภาวิชาการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- กรรมการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ นิด้า
- ผู้อำนวยการหลักสูตร MBA คณะบริหารธุรกิจ นิด้า
- ผู้อำนวยการหลักสูตร Ph.D. คณะบริหารธุรกิจ นิด้า

การศึกษา:

November 2019	Board that Make a Difference (BMD) 9/2019, Thai Institute of Directors (IOD)
September 2019	Advance Audit Committee Program (AACP) 34/2019, Thai Institute of Directors (IOD)
August 2019	Risk Management Program for Corporate Leader (RCL) 17/2019, Thai Institute of Directors (IOD)
July 2019	Financial for Directors (FSD) 39/2019, Thai Institute of Directors (IOD)
July 2019	Board Room Success for Financing and Investment (BFI) 7/2019, Thai Institute of Directors (IOD)
July 2019	Director Certification Program (DCP) 276/2019, Thai Institute of Directors (IOD)
June 2019	วตท 28 สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท)
December 2016	Microeconomic of Competitiveness, Harvard Business School, Harvard University
October 2010	Executive Leadership Program, Wharton School, University of Pennsylvania
December 2001	ปริญญาเอก Industrial Engineering, Texas Tech University, USA
August 1998	ปริญญาโท Industrial Engineering, Texas Tech University, USA
March 1996	ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์อุตสาหกรรม จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์การเป็นวิทยากร

•Yum!, General Motor, Bayer, Acer, Auto Alliance, Citi Bank Group, ธนาคารกสิกร, Hitachi Global Storage Technologies, BSH Home Appliances, Office Mate, บางจาก, PTT , NEC, MFC, CPN, เมืองไทยประกันชีวิต, สหยูเนี่ยน, Panasonic, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, Premier Marketing, Star Micro, ปูนซิเมนต์ไทย, กรุงเทพประกันชีวิต, Alan Dick, EEI, ไทยศรีประกันภัย, กรุงเทพโทรทัศน์ (ช่อง 7), สถาบันเพิ่มผลผลิต, การไฟฟ้านครหลวง, การไฟฟ้าฝ่ายผลิต, กรุงศรีอโต้, ปตท, โรงงานยาสูบ, Team Consulting, รอส, แพนด้าจิ๋วเวอร์รี่, กทข, น้ำประปาไทย, ขนส่งน้ำมันทางท่อ, บางจาก, Greenspot

ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน, Doing Business (world bank), UN Public service award ตั้งแต่ปี 2003-Present
- สำนักงาน กสทช ตรวจสอบสมบัติผู้เข้าประมูล คลื่น 2.1 GHz ปี 2012, ทวีติจิตอล ปี 2013, คลื่น 1800, 900 MHz ปี 2015
- Thai Storage Batteries (3K Batt) in TQM Project ปี 2009
- ปตท, Business Plan for Lubrication Business Project, 2008
- โรงงานยาสูบ, Customer Survey Project, 2007-2008
- ไปรษณีย์ไทย, Organization Restructure Project, 2006
- FTA Position, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2004

การพัฒนาองค์กร (Organizational Development)

- การพัฒนาองค์กรด้วย PMQA



ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

Public Sector Management Quality Award



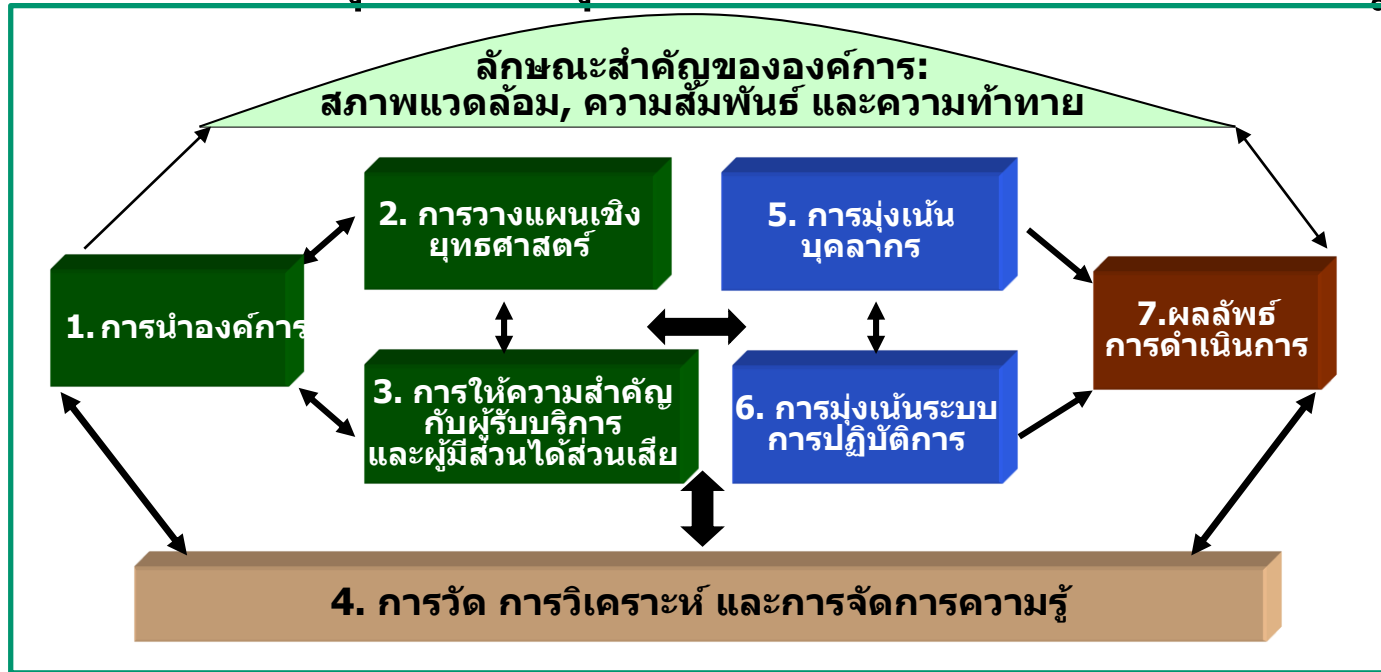
รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ

รางวัลด้านคุณภาพของนานาชาติ

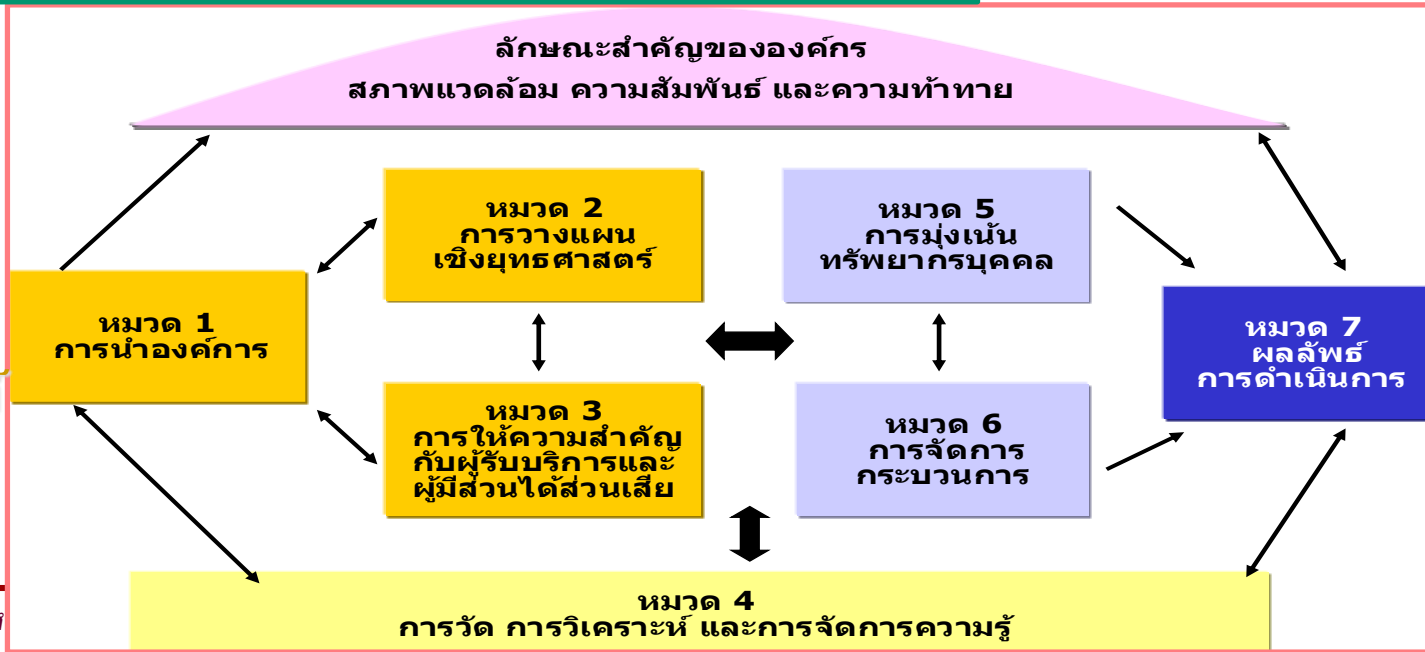
รางวัล	ปีริเริ่ม	เกณฑ์ ภาครัฐ	Winner
Canada Award	1984	1995	2000
Malcolm Baldrige National Quality Award	1987	2007	2007
Australian Business Excellence Awards	1988	1994	2003
European Foundation Quality Management	1991	1995	2000
Singapore Quality Award	1994	2001	2002
Japan Quality Award	1995	2003	2006
Thailand Quality Award	2001	2005	-

การปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

โครงสร้างของเกณฑ์
PMQA ปี 2558

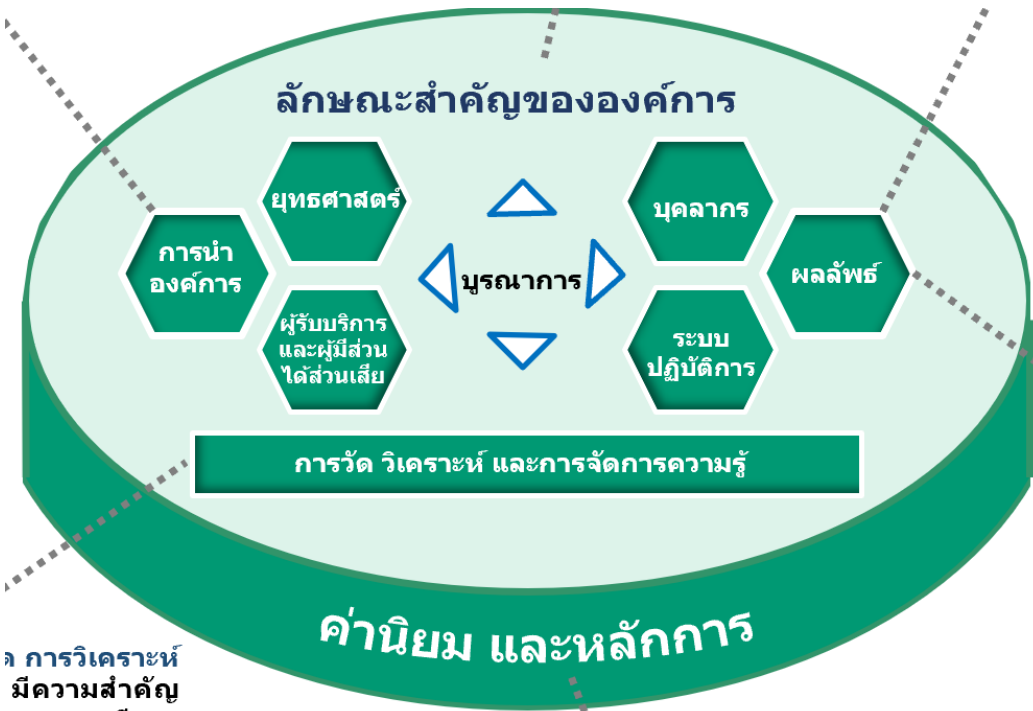


โครงสร้างของเกณฑ์
PMQA ปี 2550



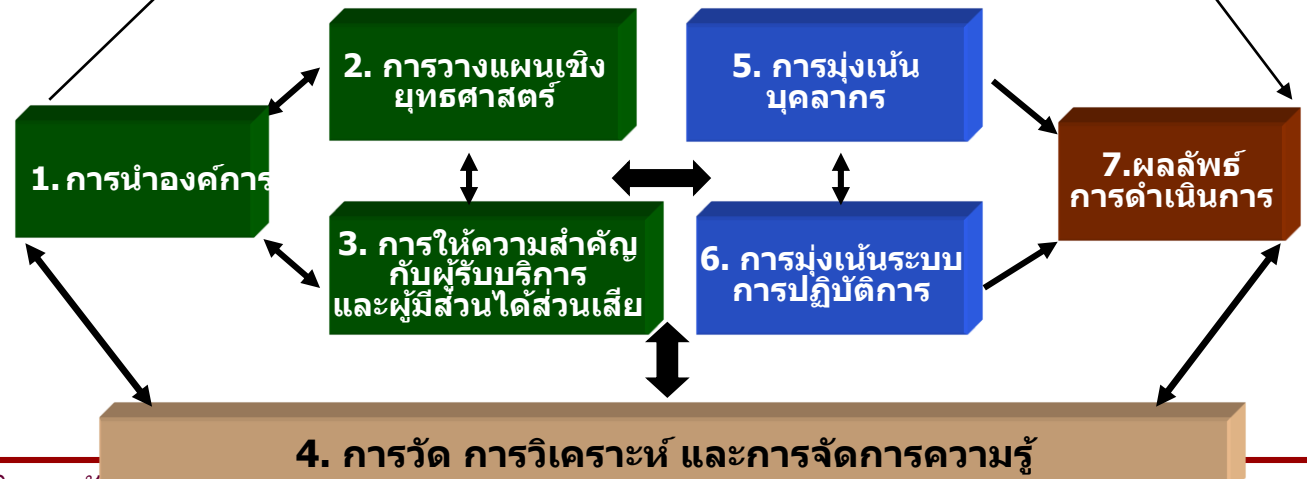
การปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

โครงสร้างของเกณฑ์
PMQA ปี 2562



การวิเคราะห์
มีความสำคัญ
และจำเป็น

ลักษณะสำคัญขององค์กร:
สภาพแวดล้อม, ความสัมพันธ์ และความท้าทาย



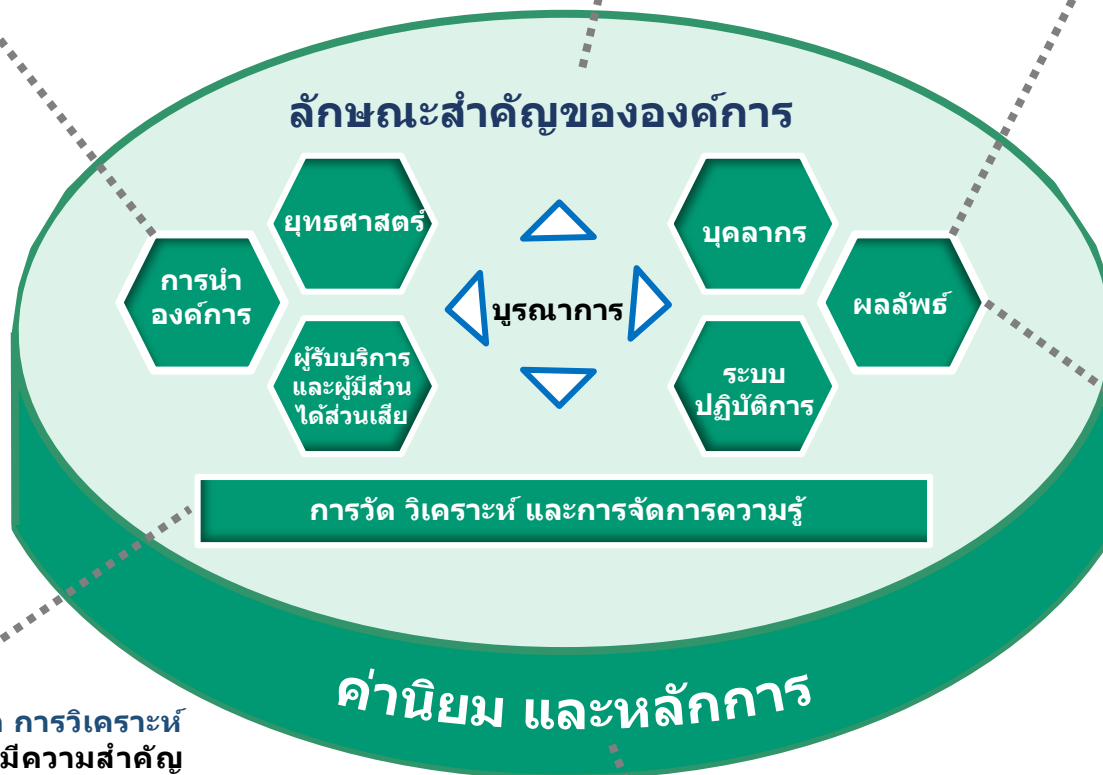
โครงสร้างของเกณฑ์
PMQA ปี 2558

โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2562

การนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะสำคัญขององค์การ
บ่งบอกถึงบริบทขององค์การ และอธิบายการดำเนินการขององค์การโดยรวม

ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ) ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ



การดำเนินการเหล่านี้จะนำไปสู่**ผลลัพธ์การดำเนินการ** ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้นประกอบด้วยด้านประสิทธิภาพและพันธกิจด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์

พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดันเพื่อให้ระบบราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้นและมีความสามารถในการแข่งขัน

หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝังในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

หลักคิด : 11 Core Values 2558

1

การนำองค์การ
อย่างมีวิสัยทัศน์

5

ความสามารถ
ในการปรับตัว

9

ความรับผิดชอบต่อสังคม

2

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้น
ผู้รับบริการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และประชาชน

6

การมุ่งเน้นอนาคต

10

การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์
และการสร้างคุณค่า

3

การเรียนรู้ระดับ
องค์การ
และระดับบุคลากร

7

การจัดการเพื่อ
นวัตกรรม

11

มุมมองในเชิงระบบ

4

การให้ความสำคัญ
กับบุคลากรและเครือข่าย

8

การจัดการโดยใช้
ข้อมูลจริง

หลักคิด : 11 Core Values 2562

1

มุมมองเชิงระบบ

5

การเรียนรู้ขององค์กร
และความสามารถในการปรับตัว

9

คุณปการต่อ
สังคม

2

การนำองค์การ
อย่างมีวิสัยทัศน์

6

การมุ่งเน้นความสำเร็จ

10

การมีจริยธรรมและ
ความโปร่งใส

3

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้น
ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย และประชาชน

7

การสนับสนุน
ให้เกิดนวัตกรรม

11

การส่งมอบคุณค่า
และผลลัพธ์

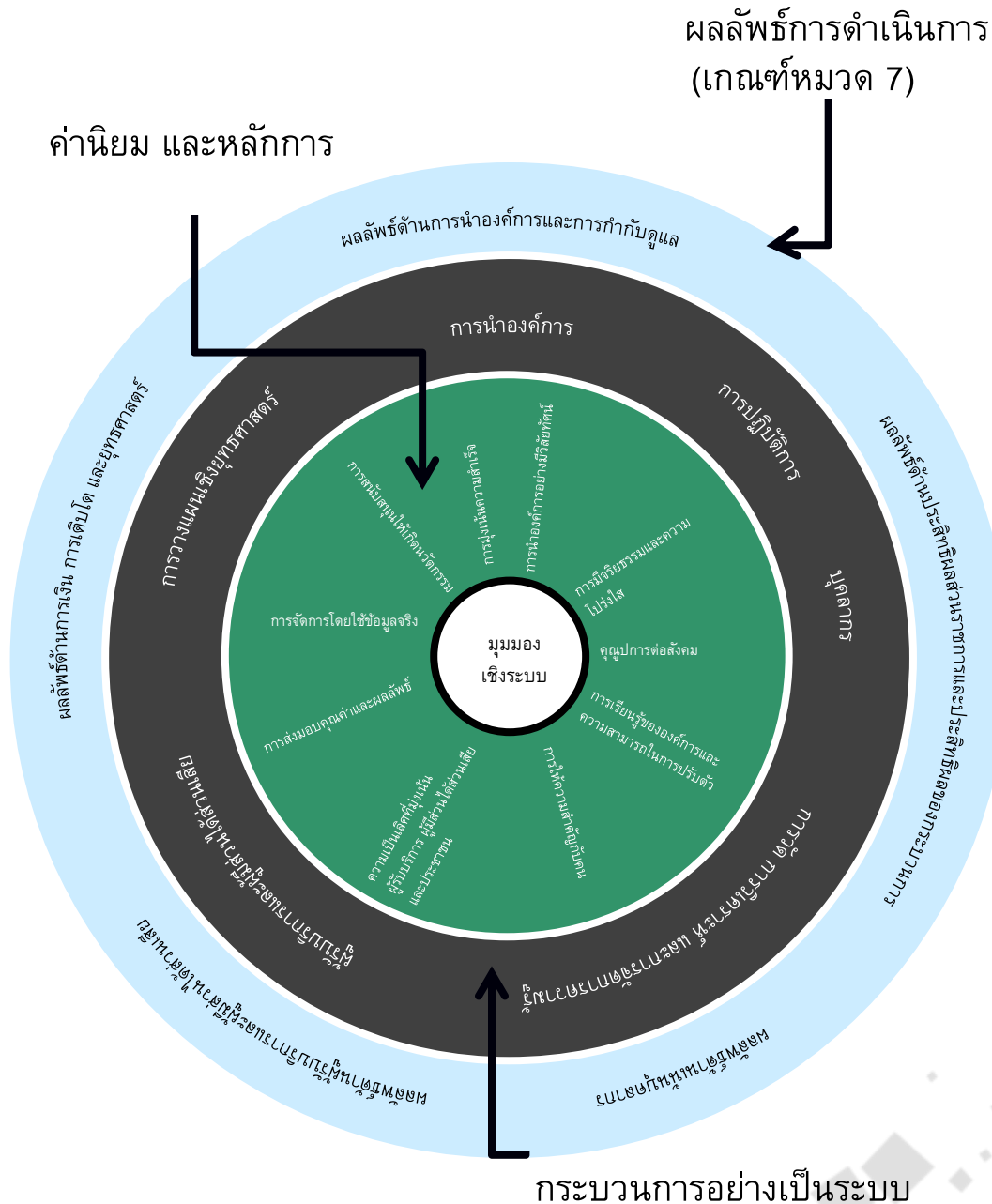
4

การให้ความสำคัญกับคน

8

การจัดการโดยใช้
ข้อมูลจริง

หลักคิด : 11 Core Values



- 01 มุมมองเชิงระบบ
- 02 การนำองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
- 03 ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน
- 04 การเรียนรู้ขององค์การและความสามารถในการปรับตัว
- 05 การให้ความสำคัญกับคน
- 06 การมุ่งเน้นความสำเร็จ
- 07 การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
- 08 การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- 09 คุณูปการต่อสังคม
- 10 การมีจริยธรรมและความโปร่งใส
- 11 การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์

โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2562



ลักษณะสำคัญขององค์กร
บ่งบอกถึงบริบทขององค์กร และอธิบายการดำเนินการ
ขององค์กรโดยรวม

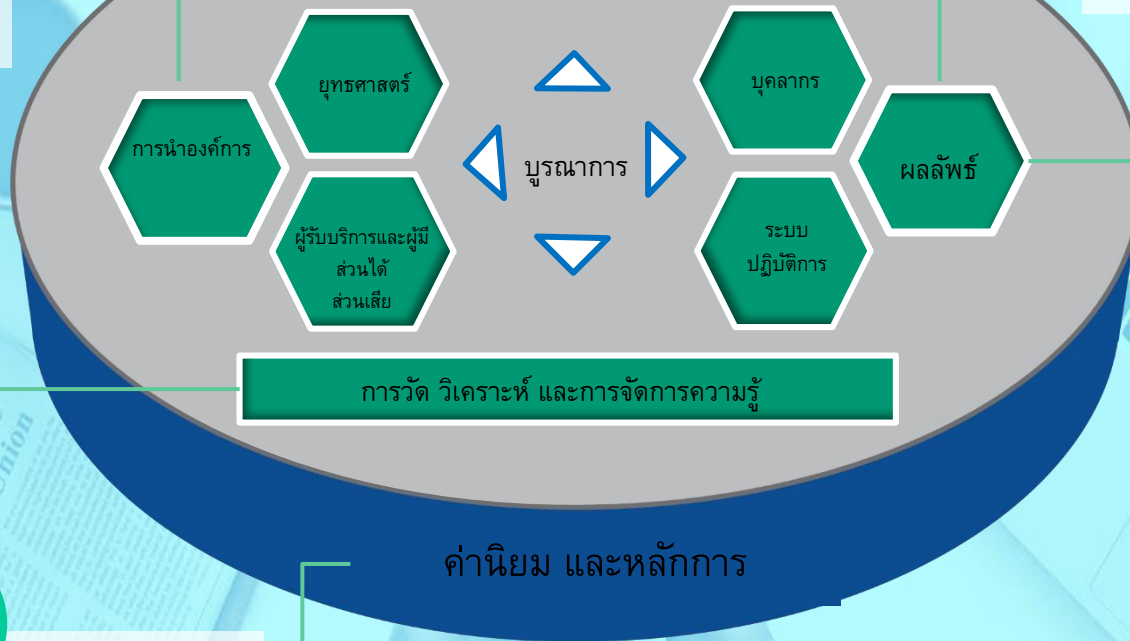


การนำองค์กร (การนำองค์กร การวางแผน
เชิงยุทธศาสตร์และผู้บริหารและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์กร
ต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และผู้บริหารและผู้
มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ
และผลลัพธ์การดำเนินการ) ประกอบด้วย
กระบวนการที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการ
ปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของการดำเนินการ

ลักษณะสำคัญขององค์กร



พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) มี
ความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและ
มีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดัน เพื่อให้ระบบ
ราชการบรรลุผลสำเร็จมากขึ้นและมีความสามารถในการแข่งขัน



การดำเนินการเหล่านี้ จะนำไปสู่ผลลัพธ์
การดำเนินการ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่
นำไปสู่ผลลัพธ์นั้นประกอบด้วย ด้าน
ประสิทธิผลและพันธกิจ ด้านผู้บริหาร
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้าน
การนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ
ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และ
ผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์



หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝังในองค์กรที่มี
ประสิทธิภาพการทำงานสูง

สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562



**วัฒนธรรมขององค์กร
(ลักษณะสำคัญขององค์กร
ข้อ 1 (ก))**



**การมีจริยธรรมและ
ความโปร่งใส
สามารถแยกแยะสิ่งถูกสิ่งผิด
ออกจากกัน
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ก))**



**องค์กรเข้าใจความสำเร็จทั้ง
ของปัจจุบัน และอนาคต
รวมทั้ง โอกาสคุ้มครอง
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ค))**



**คุณภาพการต่อสังคม
(หมวด 1 ข้อ 1.2 (ค))**



**การเตรียมพร้อมกับ
ระบบนิเวศทางธุรกิจ
ที่กำลังเปลี่ยนแปลง
(หมวด 2 ข้อ 2.2(ข))**



**Life Cycle ของ
ผู้รับบริการ
(หมวด 3 ข้อ 3.2 (ก))**



**Voice of Customer
(หมวด 3 ข้อ 3.2 (ค))**



**การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
(Data analysis)
(หมวด 4 ข้อ 4.2 (ก))**



**องค์กรมีการสร้างองค์ความรู้
และการระดมองค์ความรู้ เพื่อ
แปลงองค์ความรู้ไปใช้ในการ
สร้างนวัตกรรมและ
กระบวนการวางแผน
ยุทธศาสตร์
(หมวด 4 ข้อ 4.2 (ข))**



**ความร่วมมือปฏิบัติงาน
ของบุคลากร
(หมวด 5 ข้อ 5.1 (ก))**



**เครือข่ายของห่วงโซ่อุปทาน
(หมวด 6 ข้อ 6.1 (ค))**



**การคำนึงถึงความมั่นคง
ปลอดภัยทางไซเบอร์
(หมวด 6 ข้อ 6.2 (ข))**

สาระสำคัญในแต่ละหมวดที่มีการปรับปรุง ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ



การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ และความรับผิดชอบตามหลักจริยธรรม รวมทั้งการทำงานที่เกิด
คุณภาพการต่อสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีการริเริ่มเปลี่ยนแปลง

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง
การตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



การใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และวิธีการเรียนรู้ของส่วนราชการ

หมวด 5 บุคลากร



การนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับความต้องการตาม
ภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 6 การปฏิบัติการ



การปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมผลผลิตและการบริการ และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการ
ปฏิบัติการทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน และผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์

สรุปภาพรวมการปรับปรุง

หมวด	เกณฑ์ 2562		เกณฑ์ 2558	
	หัวข้อ	คำถาม	หัวข้อ	คำถาม
P. ลักษณะสำคัญขององค์กร	2	13	2	13
1. การนำองค์กร	2	11	2	11
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	2	13	2	13
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2	10	2	10
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	2	11	2	14
5. บุคลากร	2	14	2	14
6. การปฏิบัติการ	2	12	2	10
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	6	18	6	18
รวม	20	102	20	103

หมวด 1 การนำองค์การ 2558

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความผูกพัน การสร้างนวัตกรรม และผลการดำเนินการที่ดี

1.1 การนำองค์การโดย ผู้บริหารของส่วนราชการ

❑ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

- การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ
- การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
- การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน

❑ การสื่อสารและผลการดำเนินการ ขององค์การ

- การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก
- การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

1.2 การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

❑ การกำกับดูแลองค์การ

- ระบบการกำกับดูแลองค์การ
- การประเมินผลการดำเนินการ

❑ การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมี จริยธรรม

- การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
- การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

❑ ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุน ชุมชนที่สำคัญ

- การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
- การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

หมวด 1 การนำองค์การ 2562

ในหมวดการนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการสั่งการ หรือชี้้นำให้ส่วนราชการ มีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ วิธีการที่ส่วนราชการใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม และ ความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมทั้งการสร้างคุณูปการต่อสังคม

1.1 การนำองค์การโดย ผู้บริหารของส่วนราชการ

1.2 การกำกับดูแลองค์การ และการสร้างคุณูปการต่อสังคม

❑ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

- การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม
- การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม

❑ การสื่อสาร

- การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก

❑ พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ

- การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ
- การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

❑ การกำกับดูแลองค์การ

- ระบบการกำกับดูแลองค์การ
(การสร้างเชื่อมั่นในระบบการกำกับดูแลองค์การ)
- การประเมินผลการดำเนินการ

❑ การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

- การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
- การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

❑ การสร้างคุณูปการต่อสังคม

- การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
- การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหาร ของส่วนราชการ

1.2 การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

ข. การสื่อสารผล การดำเนินการของ องค์กร

ก. การกำกับดูแล องค์กร

ข. การประพฤติตาม กฎหมายและอย่างมี จริยธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อ สังคมและการสนับสนุน ชุมชนที่สำคัญ

- (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม
 - การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม
 - การถ่ายทอดไปสู่ การปฏิบัติสู่บุคลากร
 - การปฏิบัติตนที่แสดง ความมุ่งมั่นต่อค่านิยม
- (2) การส่งเสริมการ ประพฤติ ปฏิบัติตาม หลักนิติธรรม ความ โปร่งใสและความมี จริยธรรม
 - การปฏิบัติตน
 - การสร้างสภาพแวดล้อม
- (3) การสร้างองค์กร คุณภาพที่ยั่งยืน
 - การสร้างสภาพแวดล้อม
 - การสร้างวัฒนธรรม
 - การสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อการสร้างนวัตกรรม
 - การถ่ายทอดการเรียนรู้

- (4) การสื่อสาร
 - การสื่อสารและ สร้างความผูกพัน
 - การใช้สื่อ เทคโนโลยี สารสนเทศ
 - บทบาทเชิงรุก ในการจูงใจ บุคลากร
- (5) การทำให้เกิดการ ปฏิบัติอย่างจริงจัง
 - การปฏิบัติเพื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์
 - ปรับปรุงผลการ ดำเนินการและ ส่งเสริมนวัตกรรม
 - การตั้งความ คาดหวังต่อผล ดำเนินการ

- (6) ระบบการกำกับดูแล องค์กร
 - การทบทวนและกำกับ การปฏิบัติงาน การเงิน และการป้องกันการทุจริต และการปกป้อง ผลประโยชน์ของ ประเทศและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
- (7) การประเมินผลการ ดำเนินการของผู้บริหาร ส่วนราชการและระบบ การกำกับดูแล
 - การประเมินผลการ ดำเนินการของผู้บริหาร
 - การพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบ การนำองค์การของ ผู้บริหาร

- (8) การประพฤติปฏิบัติตาม กฎหมายและกฎระเบียบ
 - การจัดการและการ คำนวณผลกระทบใน เชิงลบต่อสังคม
 - การเตรียมการเชิงรุก
 - กระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่ สำคัญ
 - การดำเนินการเรื่อง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง กับบริการ และการปฏิบัติงาน
- (9) การประพฤติปฏิบัติอย่าง มีจริยธรรม
 - การส่งเสริมและสร้าง ความมั่นใจ
 - กระบวนการ และตัววัด ในการส่งเสริมและ กำกับดูแล
 - การดำเนินการกรณีมี การกระทำที่ขัดต่อหลัก จริยธรรม

- (10) ความผูกพันของสังคม
 - ความผูกพันและ ประโยชน์สุขของสังคม
- (11) การสนับสนุนชุมชน
 - การสนับสนุนชุมชน สำคัญให้มีความ เข้มแข็ง
 - การกำหนดชุมชนที่ สำคัญ และกิจกรรม การมีส่วนร่วม
 - การมีส่วนร่วมของ ผู้บริหารและบุคลากร

หมวด 1 การนำองค์การ 2562

Highlight สีเหลือง คือประเด็นสำคัญที่เปลี่ยนแปลง

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหาร ของส่วนราชการ

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและ การสร้างคุณูปการต่อสังคม

ก. วิสัยทัศน์ และค่านิยม

ข. การสื่อสาร

ค. พันธกิจและ ประสิทธิภาพของ องค์กร

ก. การกำกับดูแล องค์กร

ข. การประพฤติตาม กฎหมายและอย่างมี จริยธรรม

ค. การสร้างคุณูปการต่อ สังคม

(1) วิสัยทัศน์และ
ค่านิยม
- การกำหนด
วิสัยทัศน์ ค่านิยม
- การถ่ายทอด
ไปสู่การปฏิบัติสู่
บุคลากร
- การปฏิบัติตนที่
แสดงความมุ่งมั่น
ต่อค่านิยม

(3) การสื่อสาร
- การสื่อสาร
และสร้างความ
ผูกพัน
- การใช้สื่อ
เทคโนโลยี
สารสนเทศ
- บทบาทเชิง
รุกในการจูงใจ
บุคลากร

(4) การสร้าง
สภาพแวดล้อมเพื่อบูม
ความสำเร็จ
- การสร้างสภาพแวดล้อม
เพื่อบูมสู่ความสำเร็จทั้งใน
ปัจจุบัน และอนาคต
- การสร้างวัฒนธรรมที่
คำนึงถึงผู้รับบริการ
- การสร้างสภาพแวดล้อม
เพื่อการสร้างนวัตกรรม โอกาส
ต่ำเสี่ยง (INTELLIGENT
RISK)

(5) การทำให้เกิดการ
ปฏิบัติอย่างจริงจัง
- การปฏิบัติเพื่อบรรลุ
วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์
ปรับปรุงผลการดำเนินการ
และส่งเสริมนวัตกรรม
- การตั้งความคาดหวังต่อ
ผลดำเนินการ
- ความรับผิดชอบส่วน
บุคคล สำหรับการดำเนินการ
ขององค์กร

(6) ระบบการกำกับดูแล
องค์กร
- การสร้างเชื่อมั่น
ในระบบกำกับดูแลองค์กร
- การทบทวนและกำกับ
การปฏิบัติงานการเงิน และ
การป้องกันการทุจริต และ
การปกป้องผลประโยชน์
ของประเทศและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย
- ความรับผิดชอบต่อ
การนำองค์การของผู้บริหาร

- ความรับผิดชอบต่อ
การวางแผนยุทธศาสตร์
(7) การประเมินผลการ
ดำเนินการของผู้บริหาร
ส่วนราชการและระบบ
การกำกับดูแล
- การประเมินผลการ
ดำเนินการของผู้บริหาร
- การพัฒนาและปรับปรุง
ประสิทธิภาพของระบบ
การนำองค์การของผู้บริหาร

(8) การประพฤติปฏิบัติ
ตามกฎหมายและ
กฎระเบียบ
- การจัดการและการ
คาดการณ์ผลกระทบใน
เชิงลบต่อสังคม
- การเตรียมการเชิงรุก
- กระบวนการ ตัววัด
และเป้าประสงค์ที่สำคัญ
- การดำเนินการเรื่อง
ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
กับการบริการและการ
ปฏิบัติงาน
(9) การประพฤติปฏิบัติ
อย่างมีจริยธรรม

- การส่งเสริมและสร้าง
ความมั่นใจ
- กระบวนการ และตัววัด
ในการส่งเสริมและ
กำกับดูแล
- การดำเนินการกรณีมี
การกระทำที่ขัดต่อหลัก
จริยธรรม

(10) ความผาสุกของ
สังคม
- ความผาสุกและ
ประโยชน์สุขของสังคม

(11) การสนับสนุน
ชุมชน
- การสนับสนุนชุมชน
สำคัญให้มีความเข้มแข็ง
- การกำหนดชุมชนที่
สำคัญ และกิจกรรมการมี
ส่วนร่วม
- การมีส่วนร่วมของ
ผู้บริหารและบุคลากร

(4) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่ง

ความสำเร็จ

- เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จทั้งในปัจจุบัน และอนาคต-
โอกาสکمเสี่ยง (INTELLIGENT RISK)

- การสร้างวัฒนธรรมที่คำนึงถึงผู้รับบริการ
- การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้าง

นวัตกรรม โอกาสکمเสี่ยง (INTELLIGENT RISK)

(5) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

- ความรับผิดชอบส่วนบุคคล สำหรับการ
ดำเนินการขององค์กร

(6) ระบบการกำกับดูแล

องค์กร

- การสร้างเชื่อมั่นในระบบกำกับดูแลองค์กร
- ความรับผิดชอบต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร
- ความรับผิดชอบต่อการวางแผนยุทธศาสตร์

Culture :

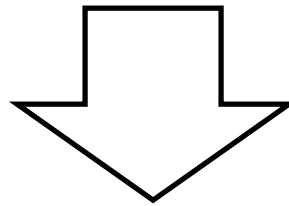
วัฒนธรรมขององค์กร

วัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบ
ขององค์กร ต้องมีแนวทาง
ปฏิบัติ วัฒนธรรมเป็นค่านิยมที่
ทำให้องค์กรเป็นเอกลักษณ์และ
มีคุณค่า ผู้นำองค์กรต้อง
ดำเนินการอย่างไร เพื่อสร้างและ
เสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและ
โดดเด่น ทั้งนี้ องค์กรที่ดีต้อง
แสดงให้เห็นว่า ได้สร้าง
คุณูปการต่อสังคมอย่างไร

กระบวนการการมีส่วนร่วม

ให้ข้อมูล Inform

ร่วมตัดสินใจ Empower

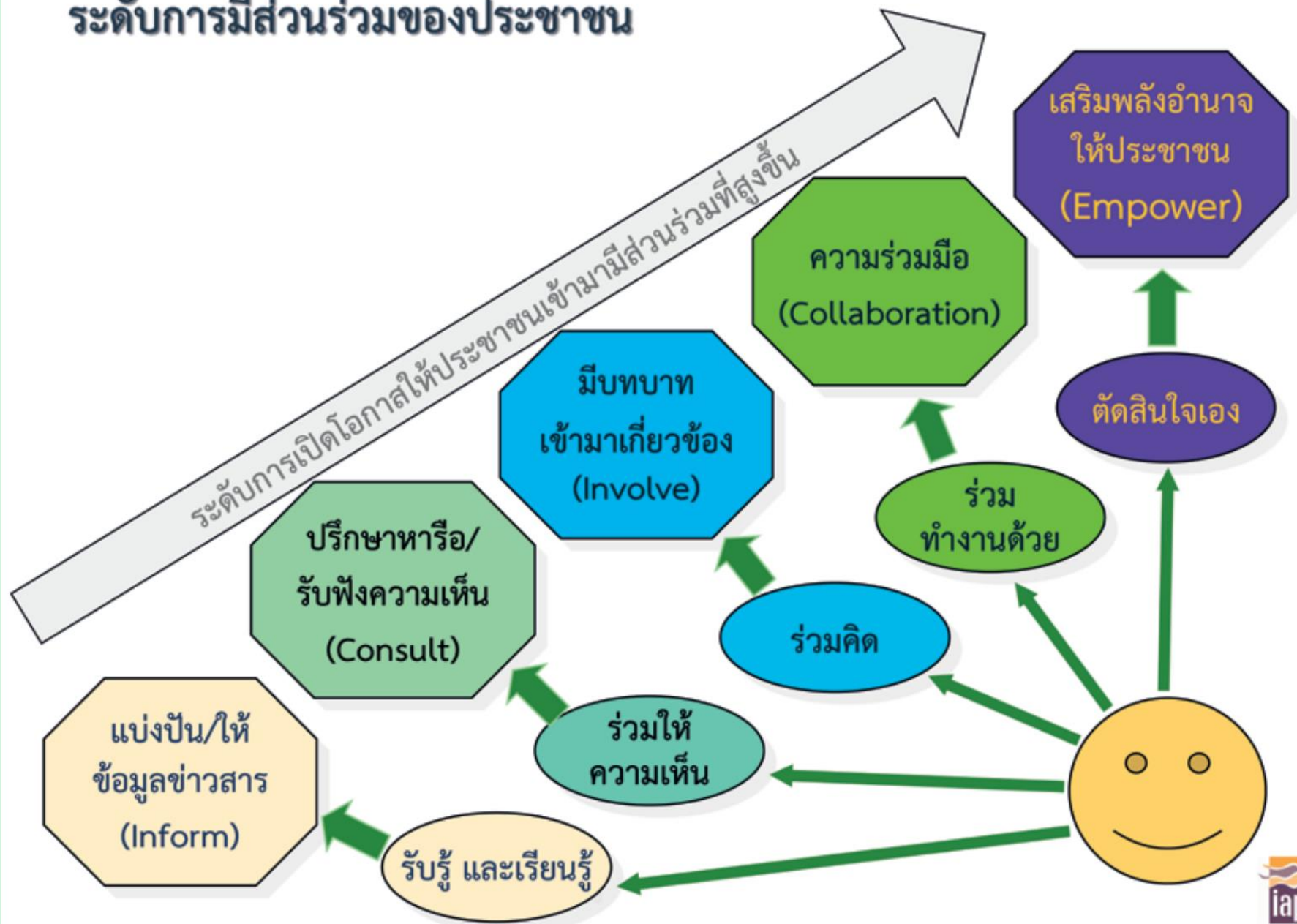


Trust เชื่อมั่นและไว้วางใจ

(6) ระบบการกำกับดูแล องค์กร

- การสร้างเชื่อมั่นในระบบกำกับดูแลองค์กร

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน



International Association
For Public Participation

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 2558

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

❑ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- การสร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุนนวัตกรรมกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
- การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
- ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์การ

❑ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

❑ การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- การจัดสรรทรัพยากร
- แผนด้านทรัพยากรบุคคล
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

❑ การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 2562

ในหมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีการริเริ่มเปลี่ยนแปลง การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

❑ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ที่มีการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม และมีการบูรณาการกับนวัตกรรม
- การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ (ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของส่วนราชการ)
- ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร

❑ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

❑ การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- การจัดสรรทรัพยากร
- แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

❑ การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- การปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 2558

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- (1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
 - กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ และผู้เกี่ยวข้อง
 - กรอบเวลาของการวางแผน
 - ความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ
- (2) นวัตกรรม
 - สภาพแวดล้อมสนับสนุนนวัตกรรมและโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
 - โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- (3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
 - การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศ
- (4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ
 - ระบบงานที่สำคัญ
 - การดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และพันธมิตร
 - สมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ

- (5) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
 - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุด
 - การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และการปฏิบัติการที่วางแผนไว้
- (6) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - ประเด็นที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสสร้างนวัตกรรม การใช้ประโยชน์สมรรถนะหลัก สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทาย และสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

- (7) การจัดทำแผนปฏิบัติการ
 - จัดทำแผนฯ ระยะสั้น ระยะยาว และความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- (8) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
 - การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ
 - ผลการดำเนินการตามแผนฯ
- (9) การจัดสรรทรัพยากร
 - ความพร้อมของทรัพยากร และการจัดสรรทรัพยากร
 - การจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน
- (10) แผนด้านทรัพยากรบุคคล
 - แผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- (11) ตัววัดผลการดำเนินการ
 - ตัววัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
 - ระบบการวัดผลเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน
- (12) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ
 - การปรับแผนฯ และนำไปปฏิบัติ

- (13) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
 - การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
 - การเปรียบเทียบผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบ ค่าเทียบเคียง
 - การจัดการเมื่อเกิดความแตกต่างกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 2562

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

(1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

- กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และผู้เกี่ยวข้อง
- กรอบเวลาของการวางแผน
- ความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ **รวมทั้งสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นในการริเริ่มเปลี่ยนแปลง**

(2) นวัตกรรม

- **กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์มีการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม และมีการบูรณาการกับนวัตกรรม**
- โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

(3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์

- การรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาศาสตร์เทศ
- **ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของส่วนราชการ**

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ

- ระบบงานที่สำคัญ
- การดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร
- สมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ

ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(5) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุด
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและการปฏิบัติการที่วางแผนไว้

(6) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- ประเด็นที่สำคัญของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสสร้างนวัตกรรม การใช้ประโยชน์สมรรถนะหลักสร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทาย และสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(7) การจัดทำแผนปฏิบัติการ

- จัดทำแผนฯ ระยะสั้น ระยะยาว และความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(8) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

- การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ
- ผลการดำเนินการตามแผนฯ

(9) การจัดสรรทรัพยากร

- ความพร้อมของทรัพยากร และการจัดสรรทรัพยากร

(10) แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้อ

- **แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้อ**ที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(11) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ
- ระบบการวัดผลเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

(12) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- การเปรียบเทียบผลที่คาดการณ์ของคู่แข่ง/คู่เทียบ ค่าเทียบเคียง
- การจัดการเมื่อเกิดความแตกต่างกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

(13) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- **การปรับแผนฯ และนำไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว**

(1) กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

- ความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ รวมทั้งสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นในการริเริ่มเปลี่ยนแปลง

(2) นวัตกรรม

- กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์มีการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม และมีการบูรณาการกับนวัตกรรม

(3) การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์

- ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของส่วนราชการ

(10) แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้

- แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้ ที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

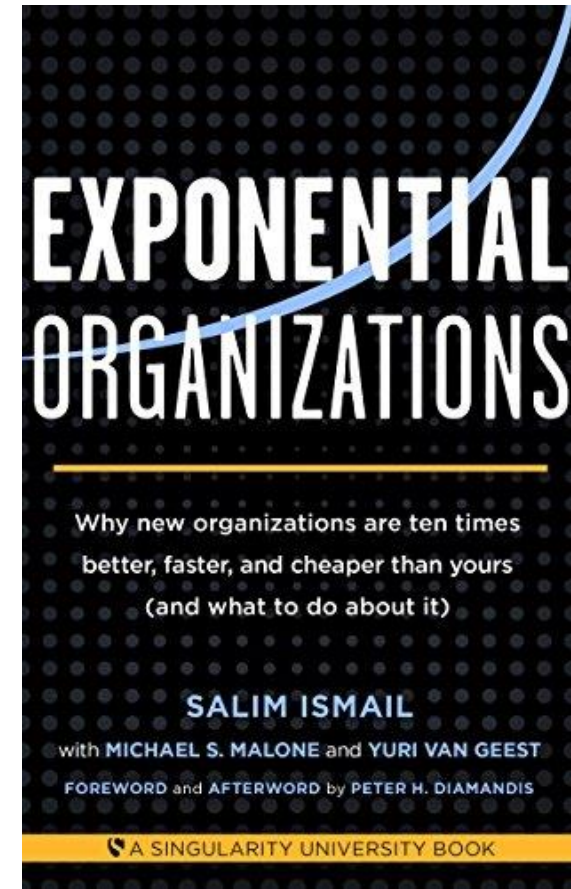
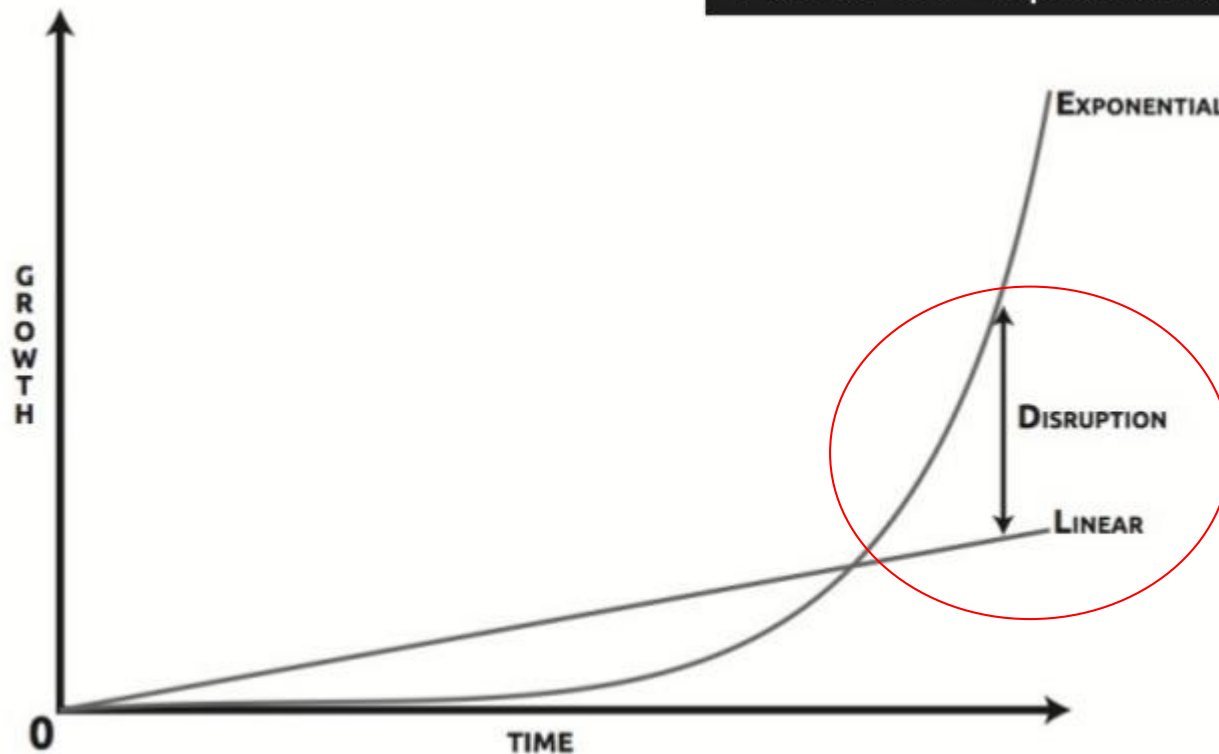
(12) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

(13) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ
- การปรับแผนฯ และนำไปปฏิบัติได้โดย
อย่างรวดเร็ว

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

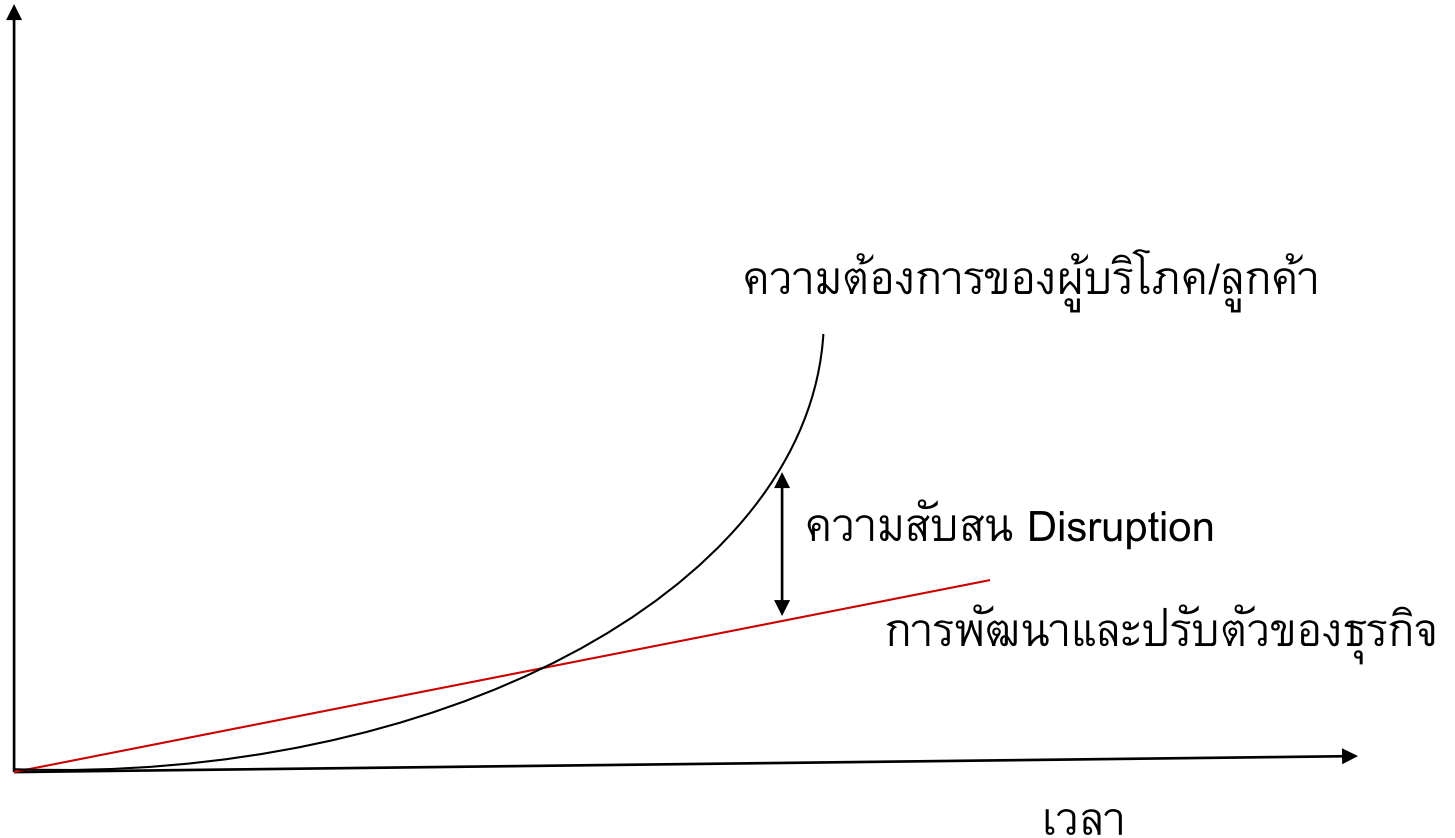
การเปลี่ยนแปลงลักษณะ Linear & Exponential และการเกิดDisruption

Linear vs. Exponential



Exponential Organizations: Why new organizations are ten times better, faster, and cheaper than yours (and what to do about it), October 14, 2014

อัตราการเปลี่ยนแปลง



ความต้องการของผู้บริโภค/ลูกค้า

Age of Now-เดี๋ยวนี้

Age of Choice-ต้องการทางเลือก

Age of Distraction-สับสน



Ecosystem

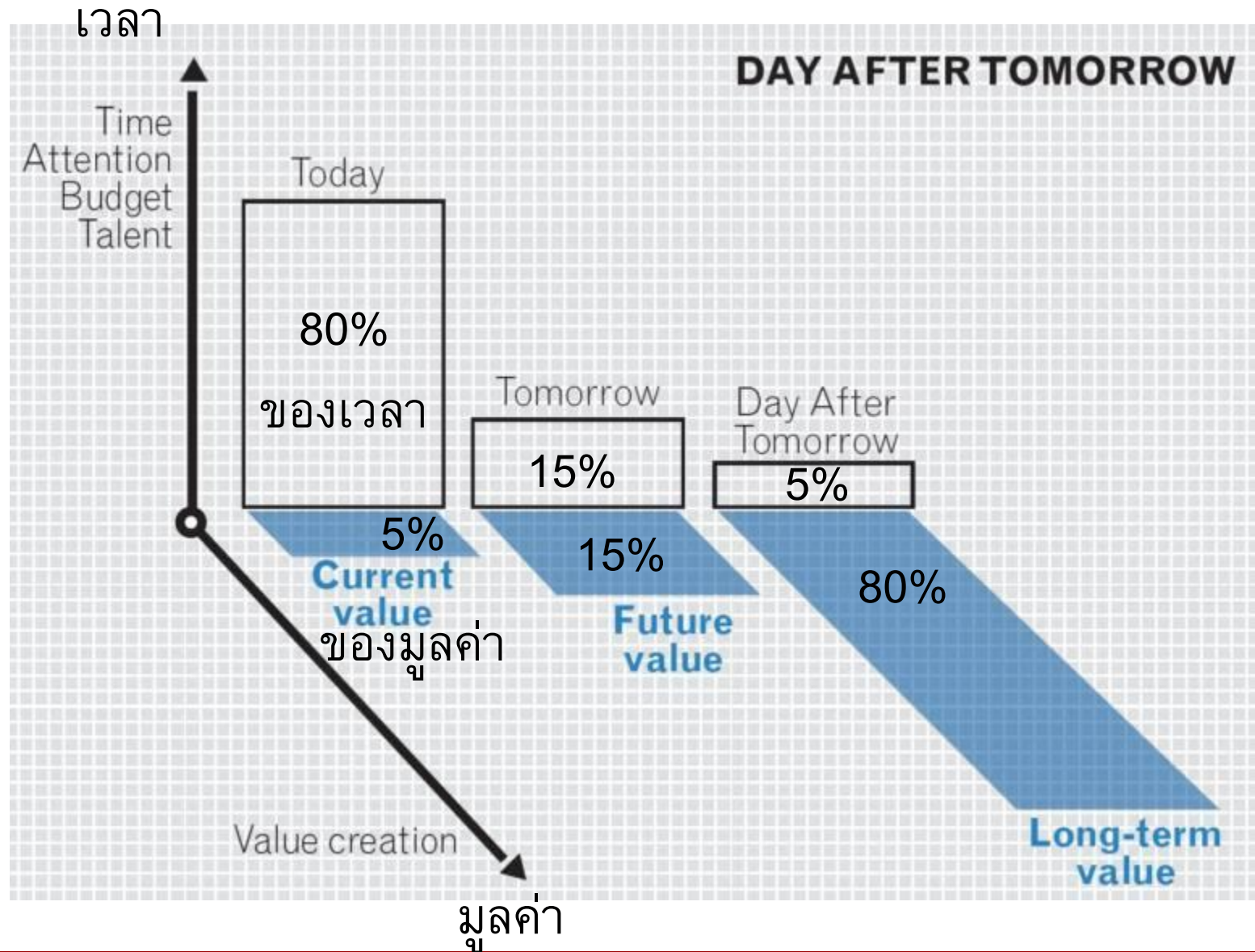
ระบบนิเวศทางธุรกิจ

“

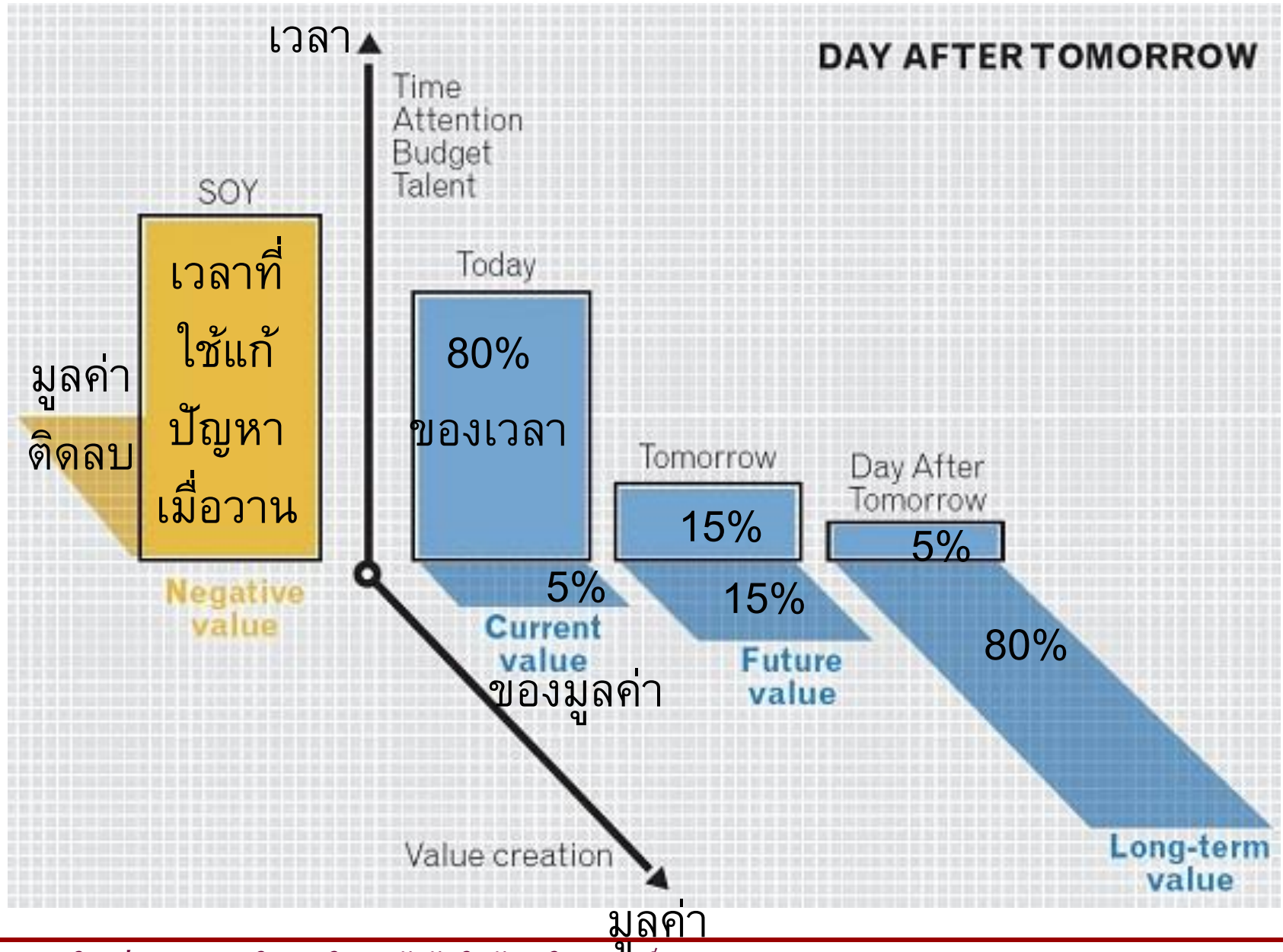
ผู้นำองค์กรจะต้องนำองค์กรที่มีความเชื่อมโยงภาพกว้าง อาศัยการสนับสนุนจากเครือข่าย ความร่วมมือทั้งคู่แข่งเดิมและคู่แข่งใหม่ ๆ สิ่งที้องค์กรตอบสนองแก่ลูกค้า ต้องมีความซับซ้อนมากขึ้น ระบบต้องอาศัยจากหลายๆ ปัจจัย ตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ การแข่งขันไม่ได้มาจากองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือธุรกิจเดียวกัน แม้ว่า องค์กรจะอยู่รอดในการแข่งขัน อุตสาหกรรมระดับเดียวกัน แต่อาจไม่ได้อยู่รอดในธุรกิจใหม่ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คืออุตสาหกรรมและธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

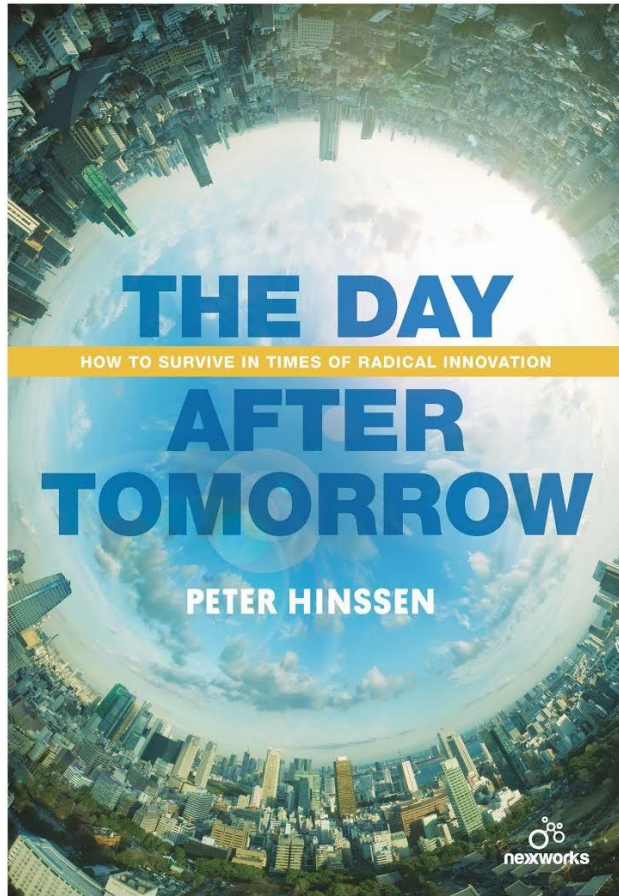
”

การใช้เวลาในการทำงาน กับ มูลค่างาน

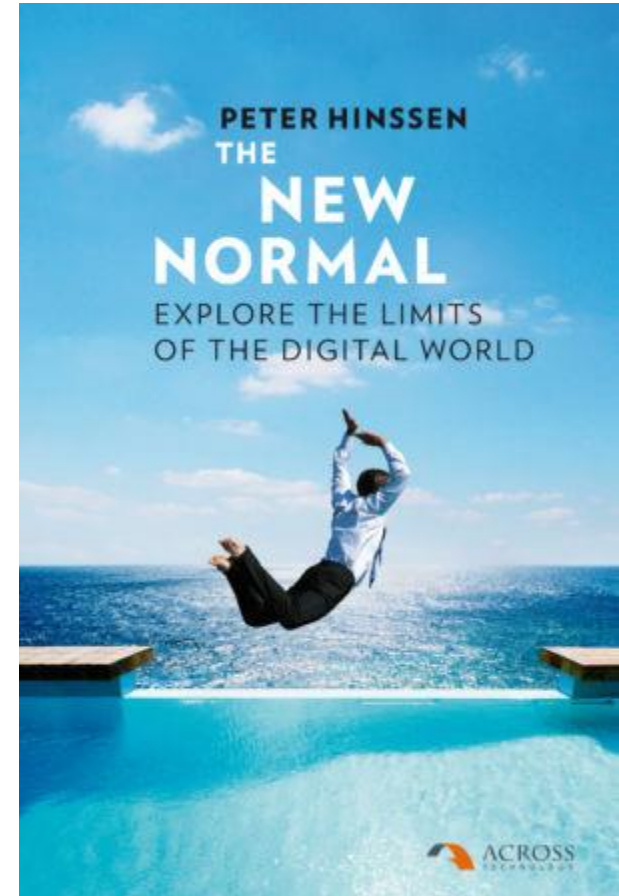


การใช้เวลาในการทำงาน กับ มูลค่างาน





Peter Hinssen



New Normal: Explore the limits of the digital world Paperback – March 16, 2011

The Day after Tomorrow: How to
Survive in Times of Radical Innovation
October 4, 2017

การคิดเพื่ออนาคต

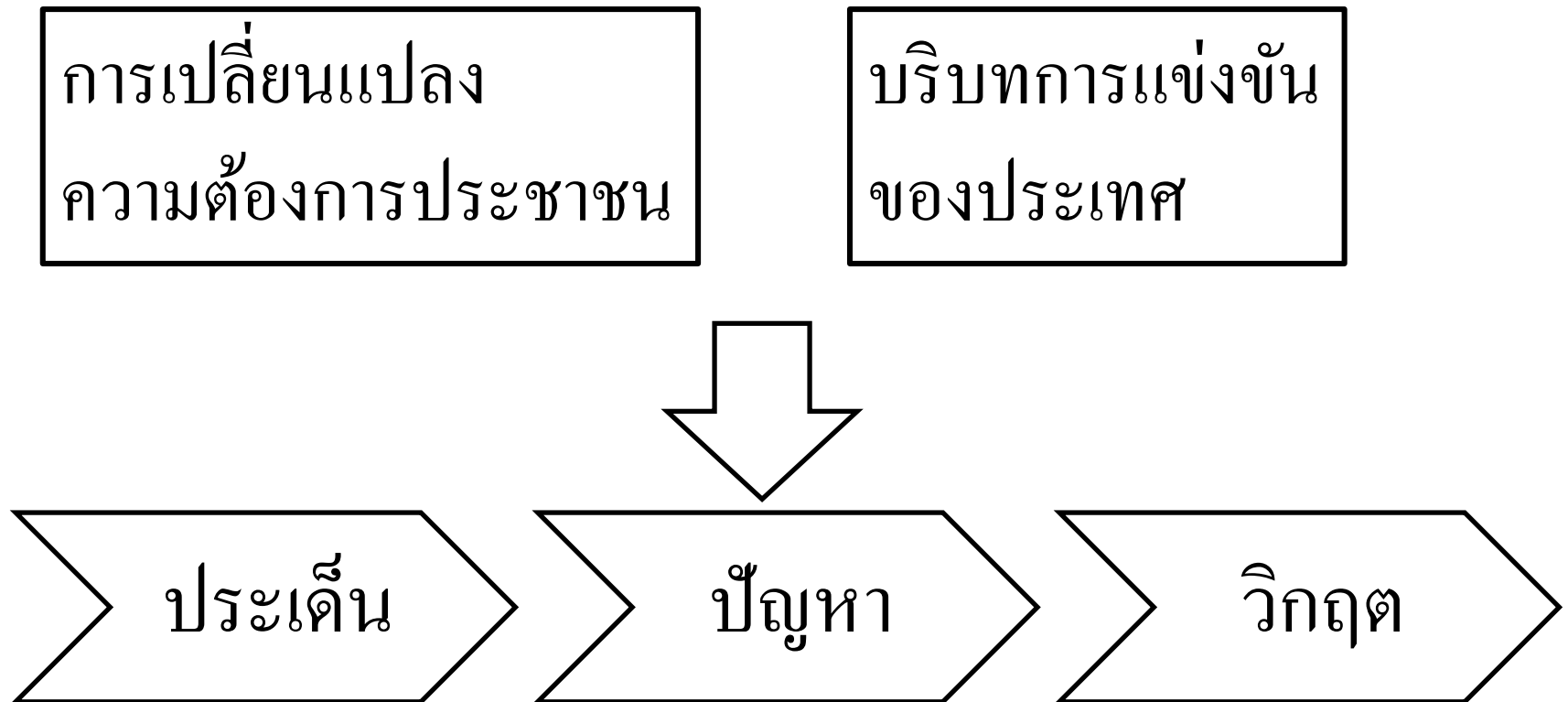
- การคิดในเชิงกลยุทธ์ เป็นเรื่องของการ คิดเพื่อ อนาคต (Forward Looking)
- แผนกลยุทธ์แตกต่างจากแผนอื่น ในเรื่องของ อนาคต (Forward Looking)



ไม่มีใครรู้อนาคต
โดยเฉพาอนาคตระยะยาว

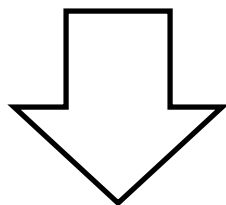
ทำไมต้องตอบสนอง

- การเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน เป็น ตัวสร้างประเด็น



ความต้องการประชาชน

- ถ้าความต้องการของประชาชนไม่ถูกตอบสนอง
 - นำไปสู่การเกิด ประเด็น
 - ประเด็นเล็กๆหลายประเด็นจะนำไปสู่การเกิด ปัญหา
 - ปัญหาหลายๆปัญหาจะนำไปสู่การเกิด วิกฤติ



ข้อมูลประกอบการพิจารณา



ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- ระบบราชการที่เปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน
- บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้
- มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน
- สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้
- เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม
- ทำงานร่วมกันแบบประสานพลังประชารัฐ



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

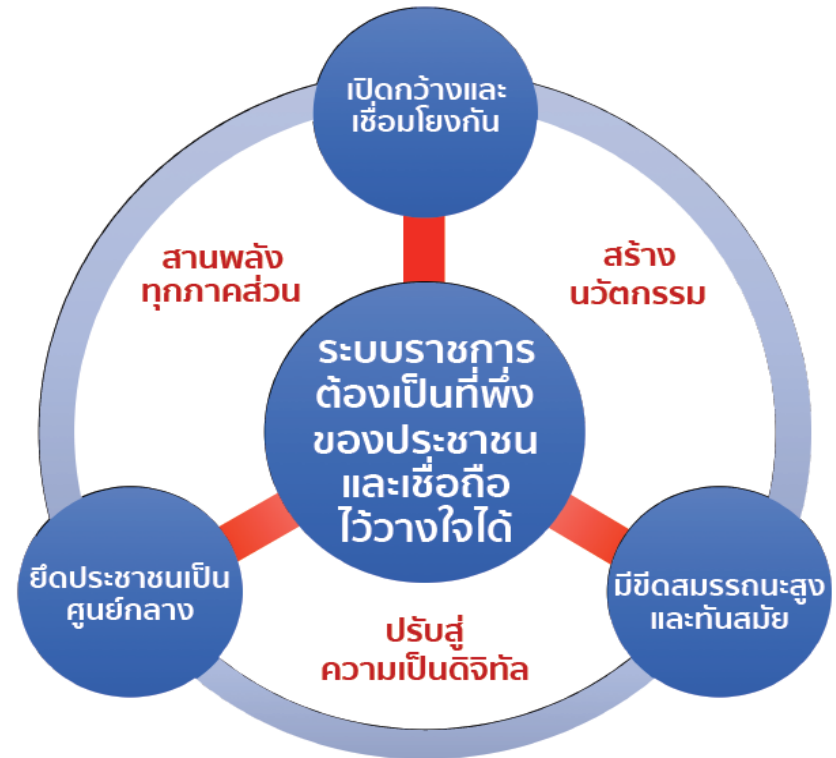
- เน้นการทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า
- มุ่งเน้นแก้ไขปัญหา/ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- นำข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- มีการทำงานเชิงรุก เตรียมการณไวล่วงหน้า
- มีการสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม เพื่อสร้างคุณค่า
- สามารถตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา
- เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวเข้าสู่ความเป็นสำนักงานสมัยใหม่
- ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กร ต่อการปฏิบัติราชการ ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration

การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation

การสร้างนวัตกรรม



Digitalization

การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล

ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ สู่ ระบบราชการ 4.0



สานพลังทุกส่วน (Collaboration)

- ปรับความคิดจากการให้ความร่วมมือไปสู่การทำงานร่วมกัน ระดมความคิดและนำทรัพยากรทุกชนิดมาแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ร่วมกัน
- ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น (coordination, cooperation, collaborate, leading to solution for complex problem)



สร้างนวัตกรรม (Innovation)

- คิดค้นวิธีการ/รูปแบบใหม่ ๆ ในการทำงาน/ให้บริการ ประชาชน และนำเสนอ นโยบายสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ
- เช่น new solution, big impact, government lab, design thinking, empathize, ideas and prototype



ปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization)

- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างประสิทธิภาพและแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- เริ่มตั้งแต่การรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล การเข้าถึง การบริการ การสื่อสาร และการลดต้นทุน
- เช่น cloud, smart phone, realtime, big data, 24 hr. service and efficiency

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2558

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1

สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

□ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

□ การประเมินความพึงพอใจและการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความพึงพอใจเปรียบเทียบคู่แข่ง/คู่เทียบ

3.2

การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

□ ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผลผลิตและการบริการ
- การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

□ การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การจัดการความสัมพันธ์
- การจัดการกับข้อร้องเรียน

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2562

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

3.1

ความคาดหวังของ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2

การสร้าง ความผูกพัน

□ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

□ การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ผลผลิตและการบริการ

- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลผลิตและการบริการ

□ ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การจัดการความสัมพันธ์
- การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดการกับข้อร้องเรียน

□ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน
- ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

□ การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2558

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
 - วิธีการเพื่อให้ได้สารสนเทศ
 - วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - วิธีการรับฟังตามช่วงวงจรชีวิตการรับบริการ และการค้นหาข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วทั้ง
- (2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต
 - การค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (3) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน
 - ความแตกต่างกันของวิธีการ
 - สารสนเทศจากการประเมินที่ใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวัง
- (4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - การเปรียบเทียบกับส่วนราชการที่มีผลผลิต/บริการคล้ายกันหรือธุรกิจอื่น
- (5) ความไม่พึงพอใจ
 - การประเมินความไม่พึงพอใจและสารสนเทศที่ได้

3.2 การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลผลิต การบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (6) ผลผลิตและการบริการ
 - การกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ
 - การกำหนดและปรับผลผลิต/บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ขยายความสัมพันธ์และดึงดูดผู้รับบริการฯ ใหม่
- (7) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - วิธีการให้บริการและรับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
 - รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ
 - ข้อกำหนดที่สำคัญและการถ่ายทอด
- (8) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการฯ
 - การกำหนดระดับความสำคัญ

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (9) การจัดการความสัมพันธ์ (ให้เหมาะสมตลอดวงจรชีวิต)
 - การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์
 - การใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์
- (10) การจัดการกับข้อร้องเรียน
 - การจัดการกับข้อร้องเรียนและการแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งที่และมีประสิทธิภาพ
 - การเรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2562

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
 - วิธีการเพื่อให้ได้สารสนเทศ
 - วิธีการรับฟังที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มตามช่วงวงจรของการเป็นผู้รับบริการ
 - การค้นหาข้อมูลป้อนกลับ/ข้อเสนอแนะที่ทันทั่วถึงและนำข้อมูลไปใช้พัฒนาคุณภาพผลผลิตและบริการ
- (2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต
 - การค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ

ข. การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลผลิตและการบริการ

- (3) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ
 - การกำหนดระดับความสำคัญของกลุ่มผู้รับบริการ
- (4) ผลผลิตและการบริการ
 - การกำหนดความต้องการผลผลิต/บริการ
 - การปรับปรุงผลผลิต/บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและขยายความสัมพันธ์และดึงดูดผู้รับบริการฯ ใหม่

3.2 การสร้างความผูกพัน

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (5) การจัดการความสัมพันธ์
 - การสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์
 - การรักษาความสัมพันธ์เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือความคาดหวัง
 - การจัดการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของส่วนราชการ
- (6) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - วิธีการทำให้ผู้รับบริการฯ เข้าถึงสารสนเทศ การบริการ และการสนับสนุน
 - รูปแบบและกลไกการสื่อสาร
 - ข้อกำหนดที่สำคัญและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ
- (7) การจัดการข้อร้องเรียน
 - การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
 - การจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถเรียกความเชื่อมั่นกลับมา และสร้างความพึงพอใจ ความผูกพัน และลดการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำในอนาคต

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (8) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
 - การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
 - ความแตกต่างกันของวิธีการ
 - วิธีการจัดเก็บสารสนเทศ
- (9) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
 - การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
 - การเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีผลผลิต/บริการคล้ายกัน

ค. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

- (10) ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียในปัจจุบัน

- วิธีการรับฟังที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มตาม
ช่วงวงจรของการเป็นผู้รับบริการฯ

- การค้นหาข้อมูลป้อนกลับ/ข้อเสนอแนะที่
ทันต่อเวลาที่ และนำข้อมูลไปใช้พัฒนาคุณภาพ
ผลผลิตและบริการ

5) การจัดการความสัมพันธ์

- การจัดการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของส่วน
ราชการ

(6) การเข้าถึงและการสนับสนุน
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(7) การจัดการข้อร้องเรียน

- การจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถเรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมา และ
สร้างความพึงพอใจ ความผูกพัน และลดการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำใน
อนาคต

(8) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความ
ผูกพัน

- วิธีการจัดเก็บสารสนเทศ

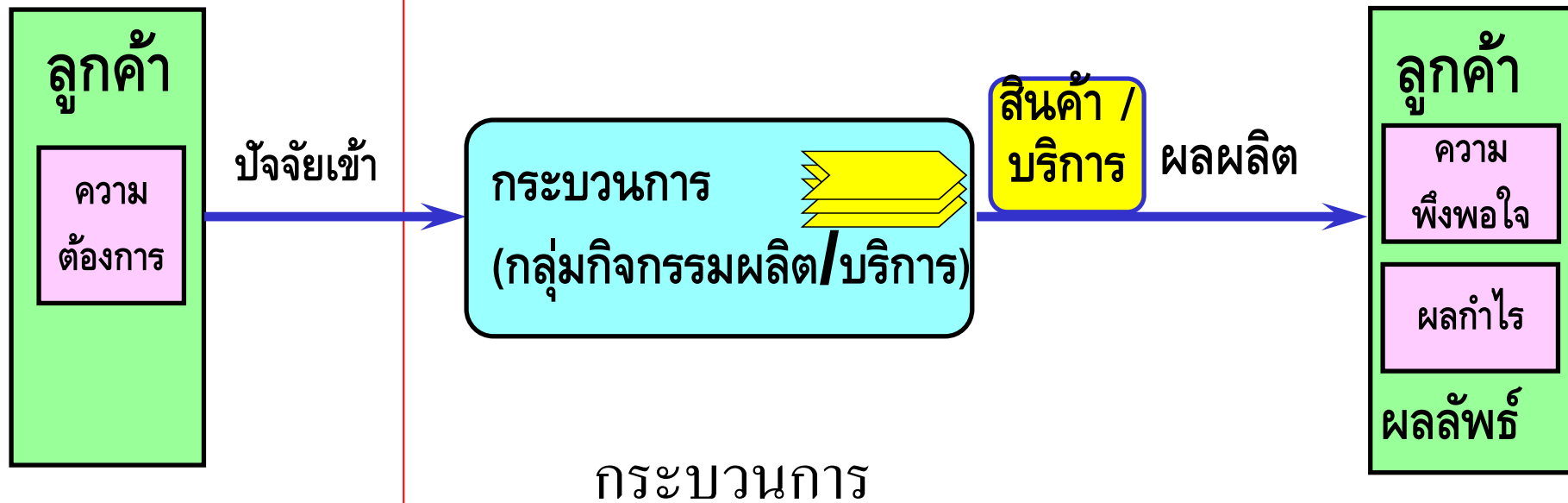
(10) ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้
มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างวัฒนธรรม
ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

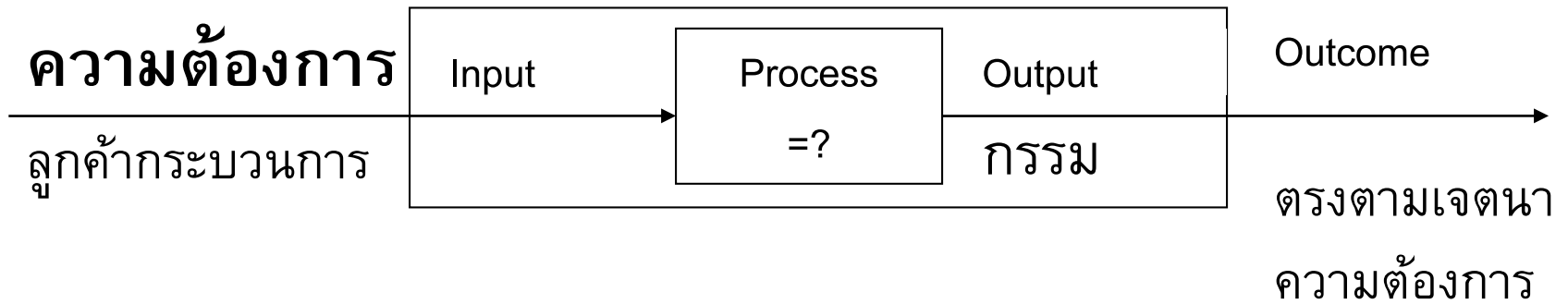
การตอบสนอง

ประเด็นความต้องการ
ปัญหาในการตอบสนอง

ปัจจุบัน
อดีต

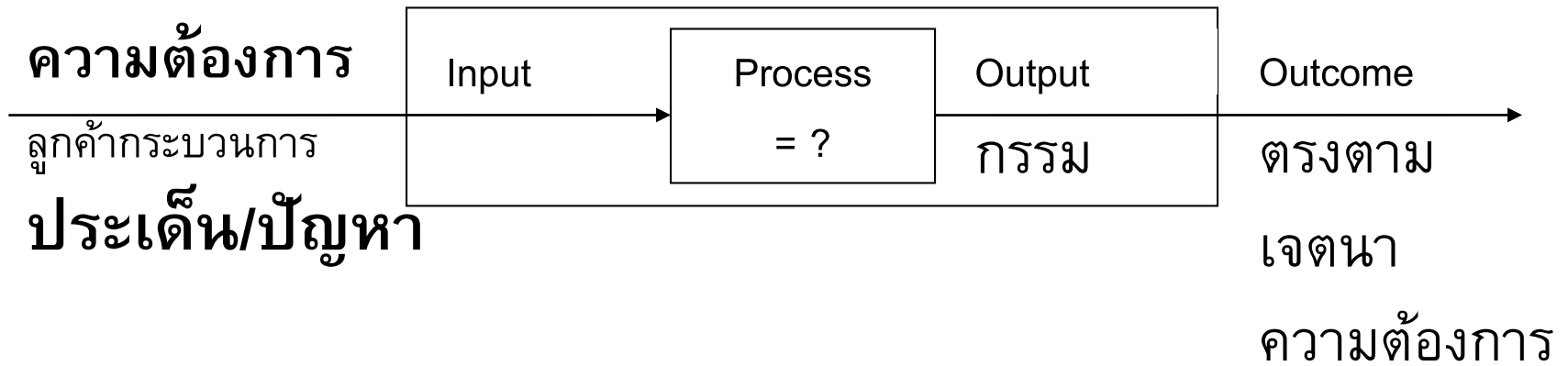


กระบวนการ



- ความรวดเร็ว
- ความถูกต้องสมบูรณ์
- การมีส่วนร่วม
- ความเป็นตัวตน

กระบวนการ



- ช้า
- ผิดพลาด
- ไม่ครบถ้วน
- ตรวจสอบไม่ได้
- ค่าใช้จ่ายสูง



ระยะเวลาจัดส่งสินค้า

หมายเหตุ: ระยะเวลาไม่รวมวันหยุด

	น้ำหนักสินค้า (รวม)	ตรวจสอบสถานะ ทาง INTERNET	ระยะเวลา กทม-ปริมณฑล	ระยะเวลา ต่างจังหวัด
 ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST พัสดุธรรมดา	ไม่จำกัด	✗	2-5 วัน	5-7 วัน
 ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST พัสดุลงทะเบียน	ไม่เกิน 2 กิโลกรัม	✓	2-5 วัน	5-7 วัน
 EMS	ไม่จำกัด	✓	1-2 วัน	2-3 วัน

POSTBOXS ©

ทั้งนี้ระยะเวลาการจัดส่งขึ้นอยู่กับการทำงานของแต่ละไปรษณีย์

YARIS CLUB
THAILAND.COM



sogood™



วันนี้สั่งออนไลน์
ได้ทั่วประเทศ

1150 | เมนู | โปรโมชั่น | ชุดสุดคุ้ม | ตรวจสอบออเดอร์ | เกี่ยวกับ KFC

ใหม่! เลือกเมนูถูกใจ ให้เป็น
ชุดอาหารโปรดสไตล์คุณกับ KFC

Mix & Match

ชุดอาหาร A ราคา 79



ชุดอาหาร B ราคา 89



ชุดอาหาร C ราคา 99



GSM สมาร์ท

มิคซ์ & แมคซ์

ใหม่! แพ็กเสริม
คุยฟรีข้ามวันข้ามคืน



คุยฟรี
ข้ามวัน
ข้ามคืน

คุยไม่อัน 4 กุ่ม - 5 โมงเย็น
ในเครือข่ายเอไอเอส
เพียง 249 บ.

"เมื่อก่อนจะกังวล"



"งานเข้าทั้งวัน"



ขั้นที่ 1 เลือกแพ็คเกจเริ่มต้น คุยได้ทุกเครือข่าย 24 ชม.

เปิดเบอร์ใหม่รับนาทียเพิ่มอีก 20% นาน 3 เดือน

☐	200	☐	300	☐	400	☐	600	☐	800	☐
	200 นาที		300 นาที		400 นาที		600 นาที		800 นาที	
	240 นาที		360 นาที		480 นาที		720 นาที		960 นาที	

ขั้นที่ 2 เลือกแพ็คเกจเสริมเพิ่มเติม

Smart Topping

☐	 AIS คุยในเครือข่าย	ทุกเบอร์ AIS 150 นาที	☐	 AIS คุยในเครือข่าย	100 บ.
☐	 คุยฟรี กลางวัน	05.00 - 17.00 น. เบอร์ AIS	☐	 คุยฟรี กลางวัน	199 บ.
☐	 คุยฟรี ข้ามวันข้ามคืน	22.00 - 17.00 น. เบอร์ AIS	☐	 คุยฟรี ข้ามวันข้ามคืน	249 บ.
☐	 คนมีรัก นาทีละ 25 สต.	1 เบอร์ AIS 24 ชม.	☐	 คนมีรัก คุยฟรี 20 ชม.	150 บ.
☐	 แก๊งค์ นาทีละ 50 สต.	22.00-18.00 น. 3 เบอร์ AIS	☐	 แก๊งค์ นาทีละ 50 สต.	100 บ.
☐	 120 SMS	ส่งได้ 120 ครั้ง	☐	 120 SMS	100 บ.
☐		ส่งได้ 12 ครั้ง	☐		

☐	 คุยทุก เครือข่าย	Inswฟรี 100 นาที	☐	 คุยทุก เครือข่าย	100 บ.
☐	 คุยฟรี กลางคืน	22.00-08.00 น. เบอร์ AIS	☐	 คุยฟรี กลางคืน	100 บ.
☐	 คุยฟรี วีทเอนด์	เสาร์ - อาทิตย์ เบอร์ AIS	☐	 คุยฟรี วีทเอนด์	100 บ.
☐	 คนมีรัก คุยฟรี 20 ชม.	22.00-18.00 น. 1 เบอร์ AIS	☐	 คนมีรัก คุยฟรี 20 ชม.	150 บ.
☐	 50 SMS	ส่งได้ 50 ครั้ง	☐	 50 SMS	50 บ.
☐	 200 SMS	ส่งได้ 200 ครั้ง	☐	 200 SMS	150 บ.
☐		ส่งได้ 30 ครั้ง	☐		

แพ็คเกจเสริม BlackBerry

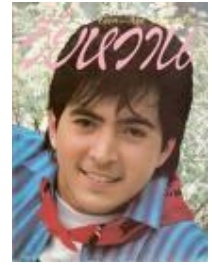
☐	BlackBerry unlimited chat ส่ง SMS ได้ 150 ครั้ง	Unlimited Chat	☐	BlackBerry unlimited chat ส่ง SMS ได้ 150 ครั้ง	149 บ.
☐	BBM+Voice Call Package	Inswฟรี 200 นาที SMS 10 ข้อความ	☐	BBM+Voice Call Package	300 บ.
☐	BlackBerry 300	Chat + Facebook	☐	BlackBerry 300	300 บ.
☐	BlackBerry 10MB.	Social	☐	BlackBerry 10MB.	249 บ.
☐	BlackBerry Internet 200 MB.	Chat+Facebook+Email ใช้ได้เฉพาะ EDGE+	☐	BlackBerry Internet 200 MB.	450 บ.
☐	BlackBerry Internet 300 MB.	ใช้ได้ทั้ง EDGE+ และ 3G	☐	BlackBerry Internet 300 MB.	500 บ.
☐	BlackBerry Unlimited	ใช้ได้ไม่จำกัด	☐	BlackBerry Unlimited	

การจัดกลุ่มความต้องการตามประชากร

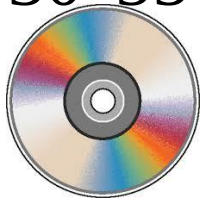


- อายุ 55 ปี ขึ้นไป

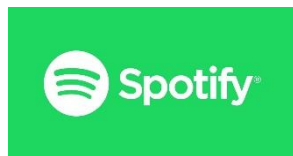
Baby Boomer



- อายุ 30-55 ปี ขึ้นไป (ก่อนปี1990) Gen X



- อายุ 20 ปี ขึ้นไป (ปี1990-2000) d

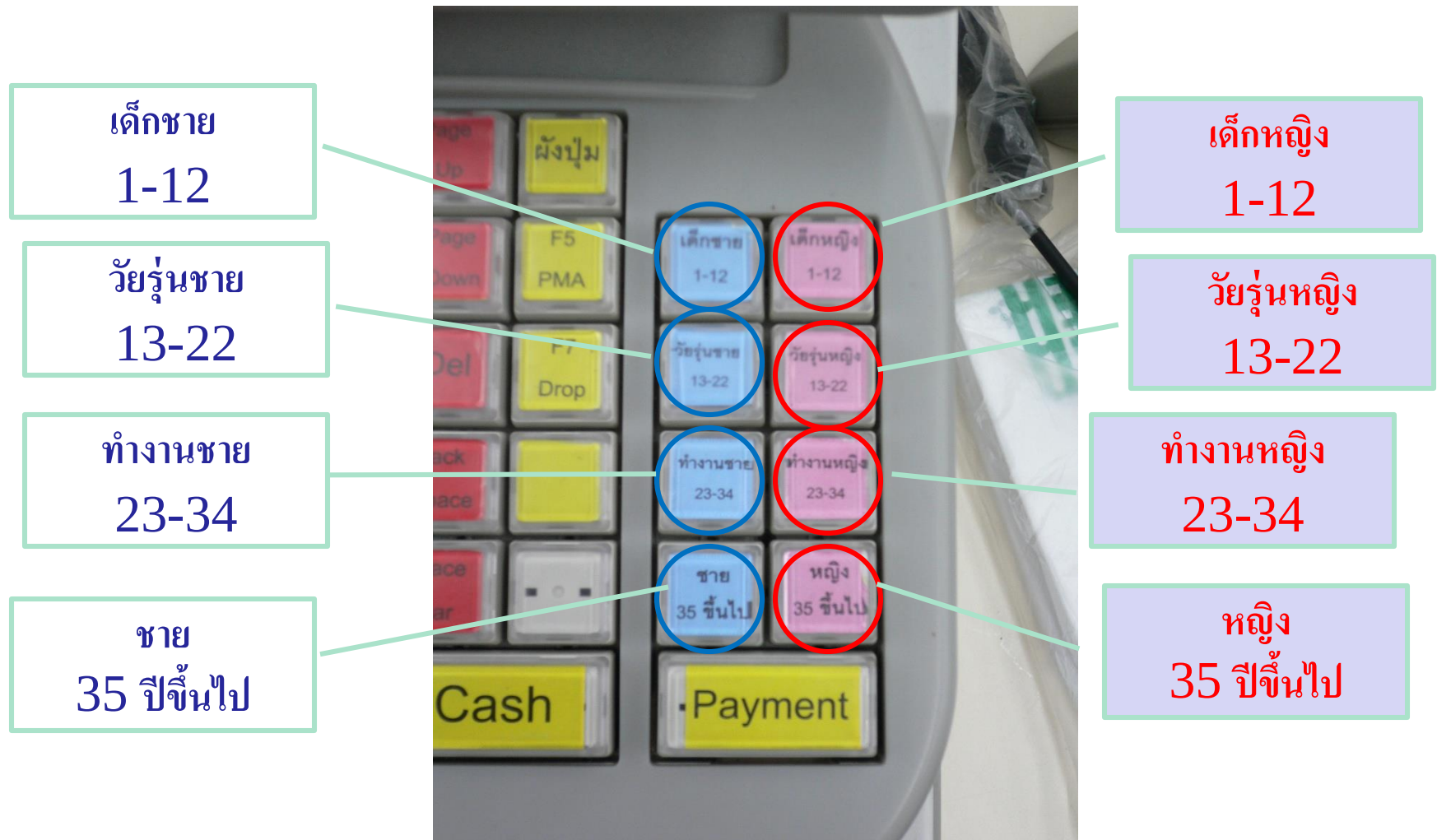


- ต่ำกว่า 20 ปี (หลังปี 2000)

Gen M

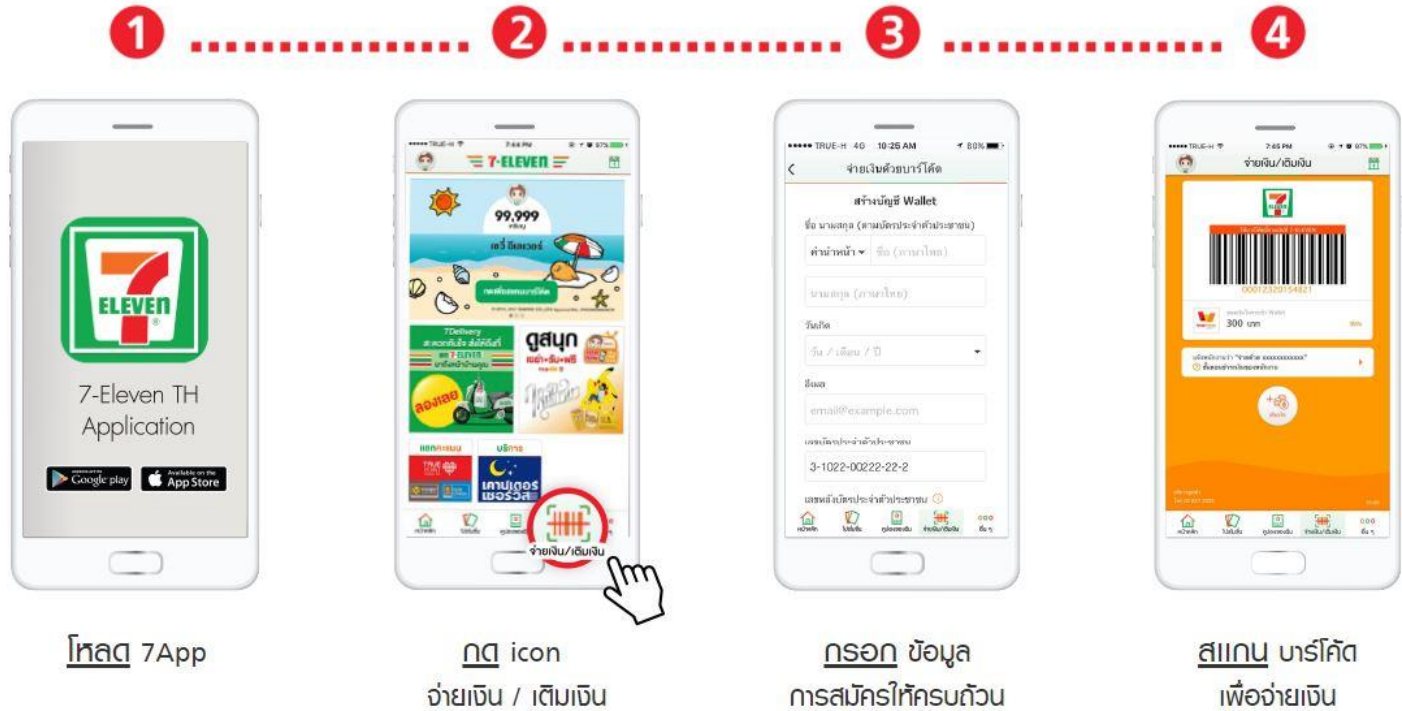


7-11 store



7-11 store

ขั้นตอนการสมัครใช้งาน



เซ่วนอัปเดตแอปใหม่
สะสมแสตมป์บนมือถือได้แล้ว



Available on the
App Store

ANDROID APP ON
Google play



Digital Data Collection-Need of Customer



การตอบสนอง

ประเด็นความต้องการ
ปัญหาในการตอบสนอง

ความต้องการ
ที่ลูกค้ายังไม่รู้
Inarticulate Needs

อนาคต



ลูกค้า

ความ
ต้องการ

ปัจจัยเข้า

กระบวนการ
(กลุ่มกิจกรรมผลิต/บริการ)

สินค้า /
บริการ

ผลผลิต

ลูกค้า

ความ
พึงพอใจ

ผลกำไร

ผลลัพธ์

กระบวนการ

กระบวนการ

โจทย์

วิธีทำ

คำตอบ

ความต้องการ

ลูกค้ากระบวนการ

ประเด็น/ปัญหา

Input

Processing

= ?

Output

กรรม

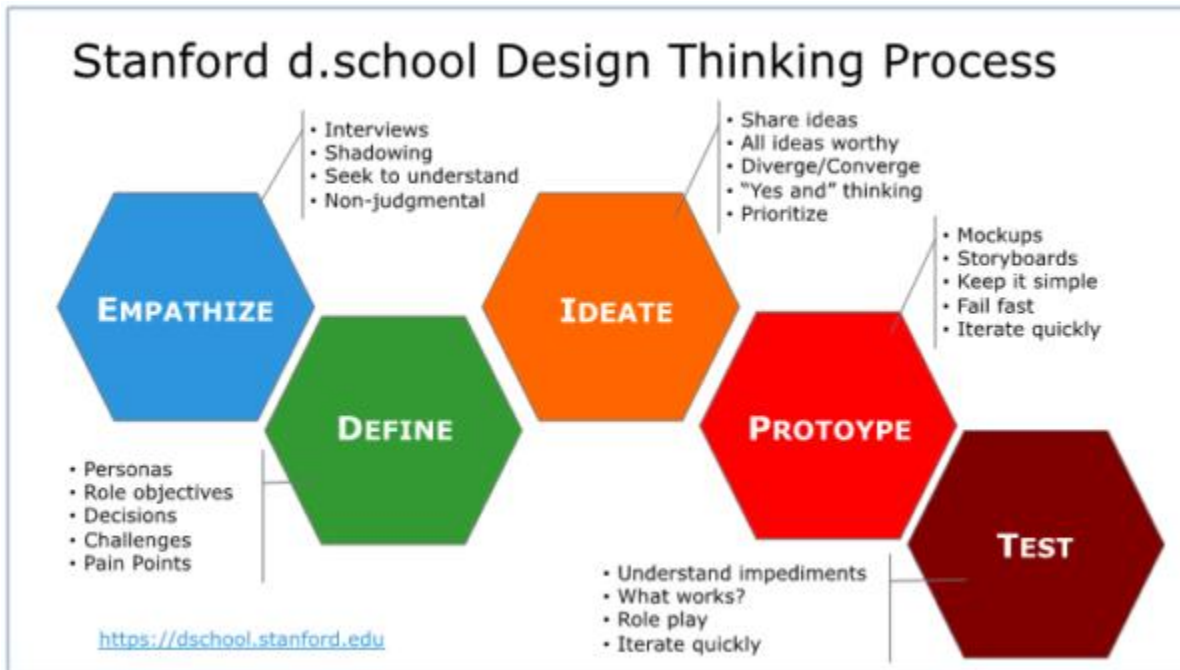
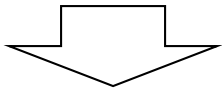
Outcome

ตรงตามเจตนา

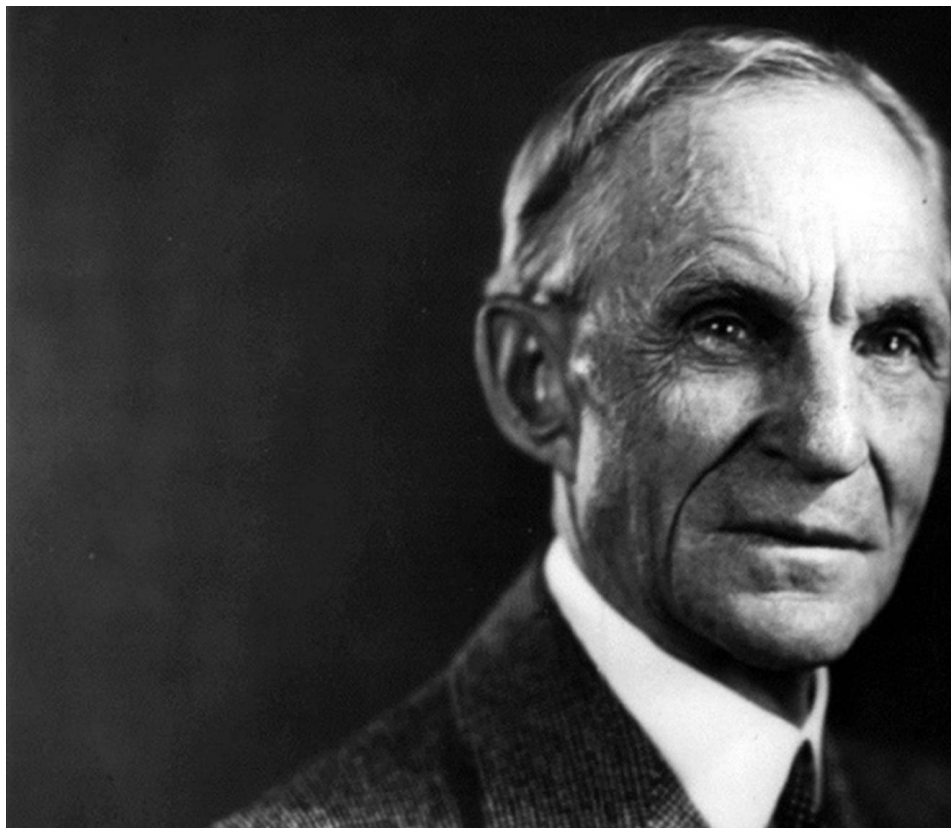
ความต้องการ

Inarticulate Needs

ความต้องการที่ไม่ชัดเจน







ถ้าผมถามคนทั่วไปว่า
อยากได้อะไร พวกเขา
คงตอบว่า ม้าที่เร็วขึ้น

—Henry Ford

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 2558

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัด วิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง
ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

4.2

การจัดการความรู้ สารสนเทศ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ

❑ การวัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดผลการดำเนินการ
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความคล่องตัวของการวัดผล

❑ การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

❑ การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- ผลการดำเนินการในอนาคต
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

❑ ความรู้ของส่วนราชการ

- การจัดการความรู้
- การเรียนรู้ระดับองค์กร

❑ ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

2562

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้ง ใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และวิธีการในการเรียนรู้ของส่วนราชการ

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง
ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

4.2

การจัดการสารสนเทศ
และการจัดการความรู้

❑ การวัดผลการดำเนินการ

- ตัววัดผลการดำเนินการ
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ความคล่องตัวของการวัดผล

❑ การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

❑ การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ผลการดำเนินการในอนาคต
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

❑ ข้อมูล และสารสนเทศ

- คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งาน

❑ ความรู้ของส่วนราชการ

- การจัดการความรู้
- วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- การเรียนรู้ระดับองค์กร

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ : คำอธิบายเพิ่มเติม 2558

4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- (1) ตัววัดผลการดำเนินการ
 - การเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้อง
 - ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และการติดตาม
 - การสนับสนุนการตัดสินใจ ปรับปรุง และนวัตกรรม
- (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
 - การเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- (3) ข้อมูลผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การเลือกและใช้ข้อมูลผู้รับบริการ
 - การใช้ข้อมูลที่รวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยี
- (4) ความคล่องตัวของ การวัดผล
 - การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

- (5) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
 - การทบทวนผลการดำเนินการ
 - การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน
 - การใช้ผลการทบทวนของผู้บริหาร
 - การประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการและความท้าทาย
 - การทบทวนของคณะกรรมการกำกับดูแล

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
 - ค้นหาหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี
 - การค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- (7) ผลการดำเนินการในอนาคต
 - การใช้ผลการทบทวนคาดการณ์ผลการดำเนินการ
 - การปรับแก้ความแตกต่างระหว่างผลการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ
- (8) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
 - การจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและโอกาสสร้างนวัตกรรม
 - การถ่ายทอดภายใน
 - การถ่ายทอดภายนอก

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ของส่วนราชการ

- (9) การจัดการความรู้
 - การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อนำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- (10) การเรียนรู้ระดับองค์กร
 - การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงาน

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- (11) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
 - ความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ
- (12) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
 - ความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย
- (13) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
 - ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย
- (14) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน
 - ความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในกรณีฉุกเฉิน

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์และการจัดการความรู้ 2562

4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผล การดำเนินการ

- (1) ตัววัดผลการดำเนินการ
 - การเลือก รวบรวมตัววัดและปรับให้สอดคล้องในการติดตามผลการดำเนินการ
 - การติดตามการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - ตัววัดผลที่สำคัญทั้งระยะสั้น/ระยะยาวและการติดตาม
- (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
 - การเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- (3) ความคล่องตัวของ
การวัดผล
 - การวัดผลที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการ ดำเนินการ

- (4) การวิเคราะห์ ทบทวนผลการดำเนินการ
 - การใช้ตัววัดและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการทบทวน
 - การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน
 - การใช้ผลการทบทวนของผู้บริหารในการประเมินผลสำเร็จและประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันและการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการและความท้าทาย
 - การทบทวนผลดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแล

ค. การปรับปรุง ผลการดำเนินการ

- (5) ผลการดำเนินการในอนาคต
 - การใช้ผลการทบทวนเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- (6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
 - การใช้ผลการทบทวนเพื่อจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและโอกาสสร้างนวัตกรรม
 - การถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมสู่การปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

4.2 การจัดการสารสนเทศ และ การจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และ สารสนเทศ

- (7) **คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ**
 - ความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ
- (8) **ความพร้อมใช้งาน**
 - ข้อมูลสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย

ข. ความรู้ของ ส่วนราชการ

- (9) การจัดการความรู้
 - การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อนำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - การระดมองค์ความรู้และแปลงความรู้ที่เกี่ยวข้องแล้วนำไปใช้เพื่อสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- (10) วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
 - การค้นหาหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่มีผลการดำเนินการที่ดี
 - การนำไปปฏิบัติในส่วนงานอื่น ๆ ภายในส่วนราชการ หรือ นำไปปฏิบัติระหว่างส่วนราชการ
- (11) การเรียนรู้ระดับองค์กร
 - การทำให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงาน

(7) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

- ความแม่นยำ ถูกต้อง
และเชื่อถือได้ ทันกาล
ปลอดภัยและเป็นความลับ

(8) ความพร้อมใช้งาน

- ข้อมูลสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน มีรูปแบบที่
ใช้งานง่าย

(9) การจัดการความรู้

- การระดมองค์ความรู้และแปลงความรู้ที่
เกี่ยวข้อง แล้วนำไปใช้เพื่อสร้างนวัตกรรม
และกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

(10) วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- การนำไปปฏิบัติในส่วนงานอื่น ๆ ภายในส่วน
ราชการ หรือ นำไปปฏิบัติระหว่างส่วน
ราชการ

Top Ten
Cyber Threats
and Trends
for 2019



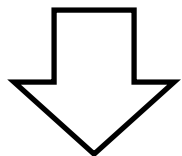
Cybersecurity Law



Personal Data Protection
(Privacy) Law

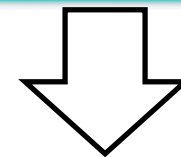


Guidance
for CI & CII
“Banking
& Financial
Sector”



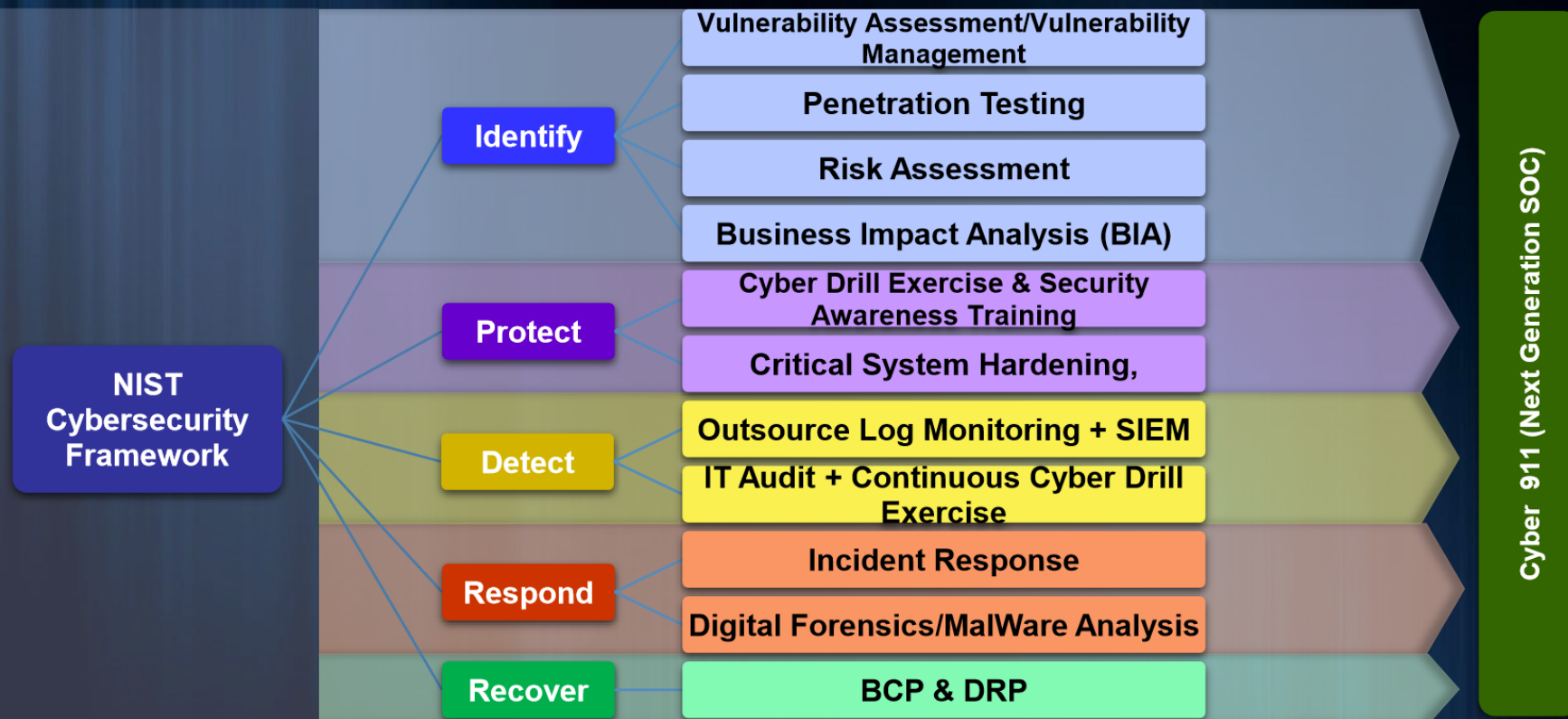
2020

มีภัยคุกคามอะไร



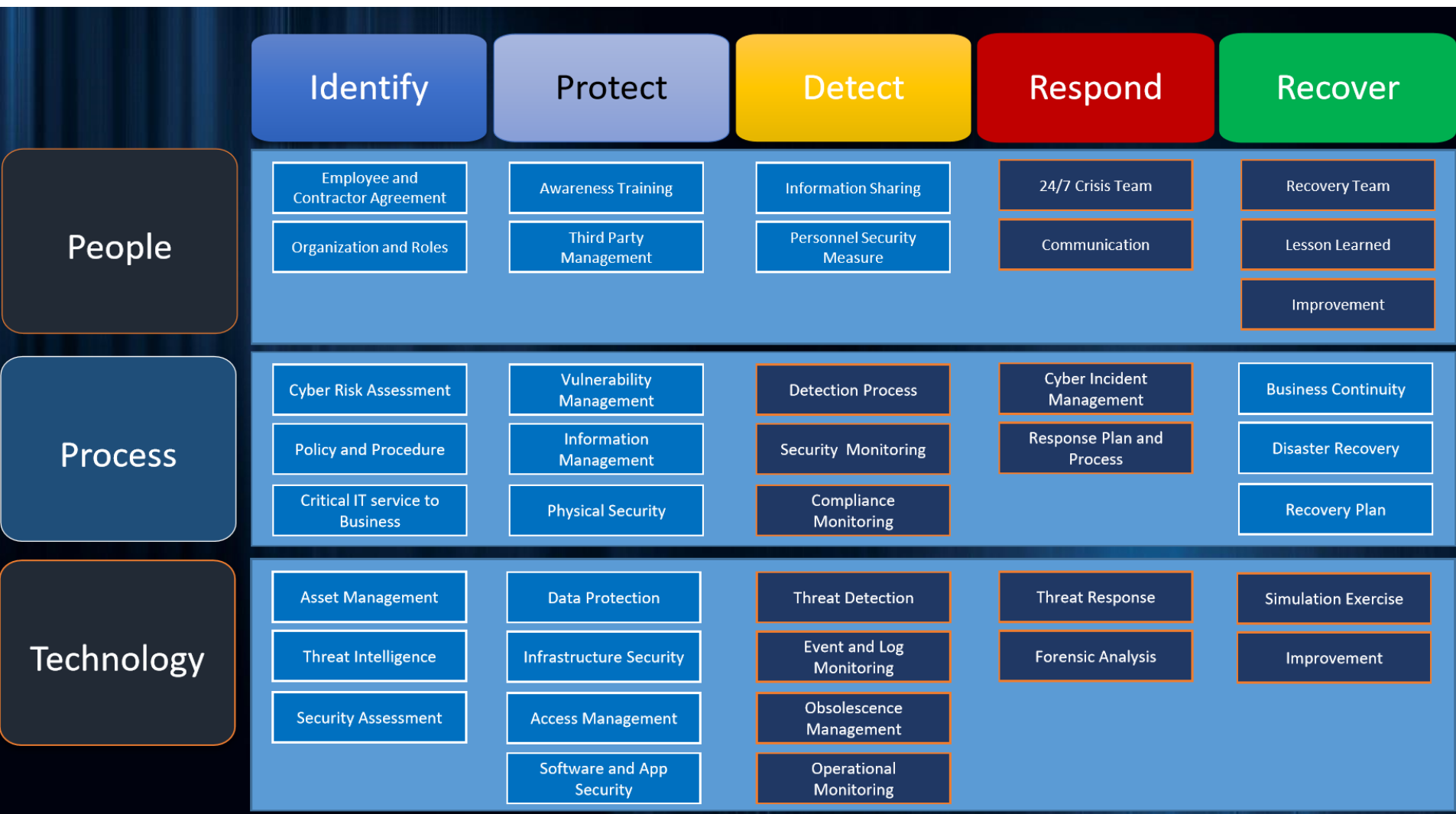
มาตรฐานใหม่
ในแต่ละอุตสาหกรรม

Mapping NIST Cybersecurity Framework to Existing Security Services



Cybersecurity Resilience Framework Gap Analysis





หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร 2558

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สร้างความผูกพัน การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

5.1

สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

❑ ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- บุคลากรใหม่
- การทำงานให้บรรลุผล
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

❑ บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- นโยบายและสวัสดิการ

5.2

ความผูกพันของบุคลากร

❑ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- องค์ประกอบของความผูกพัน
- วัฒนธรรมส่วนราชการ
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน

❑ การประเมินความผูกพันของบุคลากร

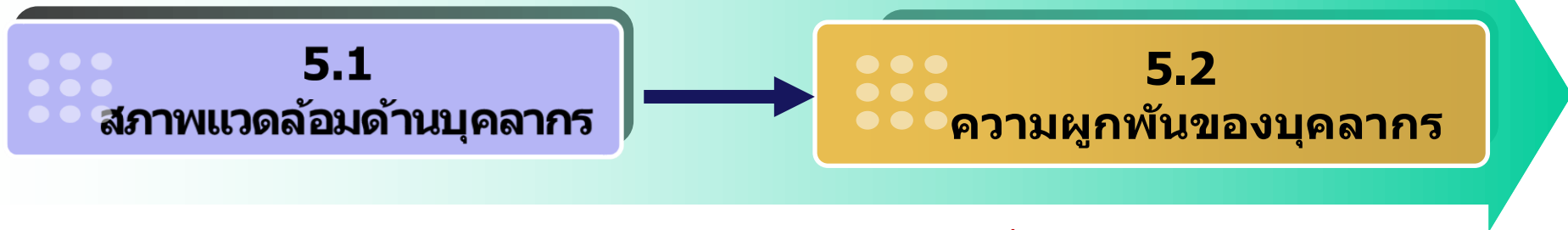
- การประเมินความผูกพัน
- ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

❑ การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

หมวด 5 บุคลากร 2562

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกส่วนราชการ



❑ ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- บุคลากรใหม่
- การทำงานให้บรรลุผล
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

❑ บรรยาการการทำงานของบุคลากร

- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- นโยบายและสวัสดิการ

❑ วัฒนธรรมส่วนราชการ

- วัฒนธรรมส่วนราชการ

❑ การประเมินความผูกพันของบุคลากร

- องค์ประกอบของความผูกพัน
- การประเมินความผูกพัน
- ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

❑ การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร 2558

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
 - การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- (2) บุคลากรใหม่
 - การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่
 - มุมมอง วัฒนธรรมของบุคลากรและชุมชน
- (3) การทำงานให้บรรลุผล
 - การจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร
- (4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
 - การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - การบริหารด้านบุคลากรเพื่อให้ดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

- (5) สภาพแวดล้อมการทำงาน
 - การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุง
- (6) นโยบายและสวัสดิการ
 - การกำหนดและออกแบบการบริการ สวัสดิการ และนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร

- (7) องค์ประกอบของความผูกพัน
 - การกำหนดองค์ประกอบของความผูกพัน
- (8) วัฒนธรรมส่วนราชการ
 - การเสริมสร้างวัฒนธรรม
 - การนำความหลากหลายของบุคลากรมาสร้างวัฒนธรรมการทำงาน
- (9) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - การสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี
 - การบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ
 - การสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และบรรลุผลสำเร็จของแผนฯ

- (10) การประเมินความผูกพัน
 - วิธีการและตัววัดเพื่อประเมินความผูกพันและความพึงพอใจ
 - ตัวชี้วัดอื่นๆ
- (11) ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ
 - การเชื่อมโยงความผูกพันกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

- (12) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
 - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร
 - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาการทำงานโดยคำนึงถึง สรรถะหลัก นวัตกรรม จริยธรรม และผู้รับบริการ
- (13) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
 - วิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- (14) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - การจัดการความก้าวหน้าทั่วทั้งส่วนราชการ
 - การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

หมวด 5 บุคลากร 2562

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถ และอัตรากำลังด้าน บุคลากร

- (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
 - การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- (2) บุคลากรใหม่
 - การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และ พร้อมปฏิบัติงานของบุคลากรใหม่
 - มุมมอง วัฒนธรรมของบุคลากรและชุมชน
 - บุคลากรใหม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การ
- (3) การทำงานให้บรรลุผล
 - การจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร
- (4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
 - การเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - การบริหารด้านบุคลากรเพื่อให้ดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ข. บรรยากาศ การทำงานของ บุคลากร

- (5) สภาพแวดล้อมการทำงาน
 - การดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุง
- (6) นโยบายและสวัสดิการ
 - การกำหนดและออกแบบการบริการ สวัสดิการ และนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. วัฒนธรรม องค์การ

- (7) การสร้างวัฒนธรรมองค์การ
 - การเสริมสร้างวัฒนธรรม
 - การนำความหลากหลายของบุคลากรมาสร้างวัฒนธรรมการทำงาน

ข. การประเมิน ความผูกพันของ บุคลากร

- (8) องค์ประกอบของความผูกพัน
 - การกำหนดองค์ประกอบของความผูกพัน
- (9) การประเมินความผูกพัน
 - วิธีการและตัววัดเพื่อประเมินความผูกพันและความพึงพอใจ
 - ตัวชี้วัดอื่นๆ
- (10) ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ
 - การเชื่อมโยงความผูกพันกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

ค. การพัฒนา บุคลากรและผู้บริหาร

- (11) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - การสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี
 - การบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ
 - การสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และ บรรลุผลสำเร็จของแผนฯ
- (12) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร
 - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาการทำงาน โดยคำนึงถึงสมรรถนะหลัก นวัตกรรม จริยธรรม และ ผู้รับบริการ
- (13) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
 - วิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- (14) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - การจัดการความก้าวหน้าทั่วทั้งส่วนราชการ
 - การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

(2) บุคลากรใหม่

- การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และพร้อมปฏิบัติงานของบุคลากรใหม่
- มุมมอง วัฒนธรรมของบุคลากรและชุมชน
- บุคลากรใหม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ 2558

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

6.1 กระบวนการทำงาน

❑ การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ

- แนวคิดในการออกแบบ
- ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

❑ การจัดการกระบวนการ

- การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- กระบวนการสนับสนุน
- การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

6.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

❑ การควบคุมต้นทุน

- การควบคุมต้นทุน

❑ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

❑ การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย และต่อภาวะฉุกเฉิน

- ความปลอดภัย
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

❑ การจัดการนวัตกรรม

- การจัดการนวัตกรรม

หมวด 6 การปฏิบัติการ 2562

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมผลผลิตและการบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

6.1 กระบวนการทำงาน

❑ การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ

- ประสิทธิผลของการออกแบบ
- แนวคิดในการออกแบบ
- ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

❑ การจัดการและการพัฒนากระบวนการ

- การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- กระบวนการสนับสนุน
- การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

❑ การจัดการเครือข่ายอุปทาน

- การจัดการเครือข่ายอุปทาน

❑ การจัดการนวัตกรรม

- การจัดการนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

❑ การควบคุมต้นทุน

- การควบคุมต้นทุน

❑ การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

- การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

❑ การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

- ความปลอดภัย
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ 2558

6.1 กระบวนการทำงาน

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

ก. การออกแบบ ผลผลิตและ กระบวนการ

ข. การจัดการ กระบวนการ

ค. การควบคุม ต้นทุน

ข. การจัดการ ห่วงโซ่อุปทาน

ค. การเตรียม พร้อมด้านความ ปลอดภัยและต่อภาวะ ฉุกเฉิน

ง. การจัดการ นวัตกรรม

- (1) แนวคิดในการออกแบบ
 - การออกแบบผลผลิต การบริการ และ กระบวนการทำงาน
 - การนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ ความเป็นเลิศ ด้านผลผลิตและการบริการ และความ คล่องตัวมาพิจารณา ในกระบวนการ
- (2) ข้อกำหนดของผลผลิต บริการและกระบวนการทำงาน
 - การกำหนดข้อกำหนดของผลผลิตและการบริการ
 - การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน

- (3) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
 - การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ
 - มีตัววัด/ตัวชี้วัดที่สำคัญ ควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ
 - ตัววัดเชื่อมโยงผลการดำเนินการ คุณภาพของผลผลิต/การบริการ
- (4) กระบวนการสนับสนุน
 - การกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
 - การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- (5) การปรับปรุงผลผลิต การบริการและกระบวนการ
 - ปรับปรุงผลผลิต การบริการ ลดความผิดพลาด/ข้อบกพร่อง/สูญเสีย

- (6) การควบคุมต้นทุน
 - การควบคุมต้นทุนโดยรวม
 - การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย/ความผิดพลาด/การทำงานซ้ำ
 - การลดต้นทุนเกี่ยวกับการตรวจสอบกระบวนการ/ผลการดำเนินการ
 - สมดุลระหว่างการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการฯ

- (7) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 - การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 - การเลือกผู้ส่งมอบ
 - การวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
 - การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง
 - การดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

- (8) ความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุ
 - การทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย
 - การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ/วิเคราะห์ต้นเหตุ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม
- (9) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
 - การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

- (10) การจัดการนวัตกรรม
 - การจัดการนวัตกรรม
 - โอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนฯ
 - การทำให้ทรัพยากรด้าน การเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนนวัตกรรม
 - การติดตามผลของโครงการ

หมวด 6 การปฏิบัติการ 2562

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ

- (1) ประสิทธิภาพของการออกแบบ
 - การวัดและประเมินผลข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการ
- (2) แนวคิดในการออกแบบ
 - การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
 - การนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ ความเป็นเลิศ ด้านผลผลิต การบริการ และความคล่องตัวมาพิจารณาในกระบวนการ
- (3) ข้อกำหนดของผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงาน
 - การกำหนดข้อกำหนดของผลผลิตและการบริการ
 - การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน

ข. การจัดการกระบวนการ

- (4) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
 - การปฏิบัติงานตาม ข้อกำหนดที่สำคัญ
 - มีตัววัด/ตัวชี้วัดที่สำคัญ ความคุม และปรับปรุงกระบวนการ
 - ตัววัดเชื่อมโยงผลการดำเนินการ คุณภาพของผลผลิต /การบริการ
- (5) กระบวนการสนับสนุน
 - การกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
 - การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- (6) การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ
 - ปรับปรุงผลผลิต การบริการ ลดความผิดพลาด/ข้อบกพร่อง/สูญเสีย

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

- (7) การจัดการเครือข่ายอุปทาน
 - การจัดการเครือข่ายอุปทาน
 - การเลือกผู้ส่งมอบ
 - การวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
 - การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง
 - การดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

ง. การจัดการนวัตกรรม

- (8) การจัดการนวัตกรรม
 - การจัดการนวัตกรรม
 - โอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนฯ
 - การทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนนวัตกรรม
 - การติดตามผลของโครงการ

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

ก. การควบคุมต้นทุน

(9) การควบคุมต้นทุน

- การควบคุมต้นทุนโดยรวม
- การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย/ความผิดพลาด/การทำงานซ้ำ
- การลดต้นทุนเกี่ยวกับการตรวจสอบกระบวนการ/ผลการดำเนินการ
- สมดุลระหว่างการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการฯ

ข.การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

(10) การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

- การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ
- สำคัญ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การดำเนินการเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ
- ทั้งด้านการสร้างความตระหนักรู้ บทบาทความรับผิดชอบ การลำดับความสำคัญในการระงับภัย และการป้องกัน

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

(11) ความปลอดภัย

- การทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย
- การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ/ วิเคราะห์ต้นเหตุ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

(12) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะ ฉุกเฉิน

(1) ประสิทธิผลของการออกแบบ

- การวัดและประเมินผลข้อกำหนดของ
ผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

(7) การจัดการเครือข่ายอุปทาน

(10) การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและ
สารสนเทศ

- การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศสำคัญ
และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การดำเนินการเรื่องความปลอดภัยและความ
มั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งด้านารส
ร้างความตระหนักรู้ บทบาท ความรับผิดชอบ
การลำดับความสำคัญในการระงักภัย และการ
ป้องกัน

กระบวนการ

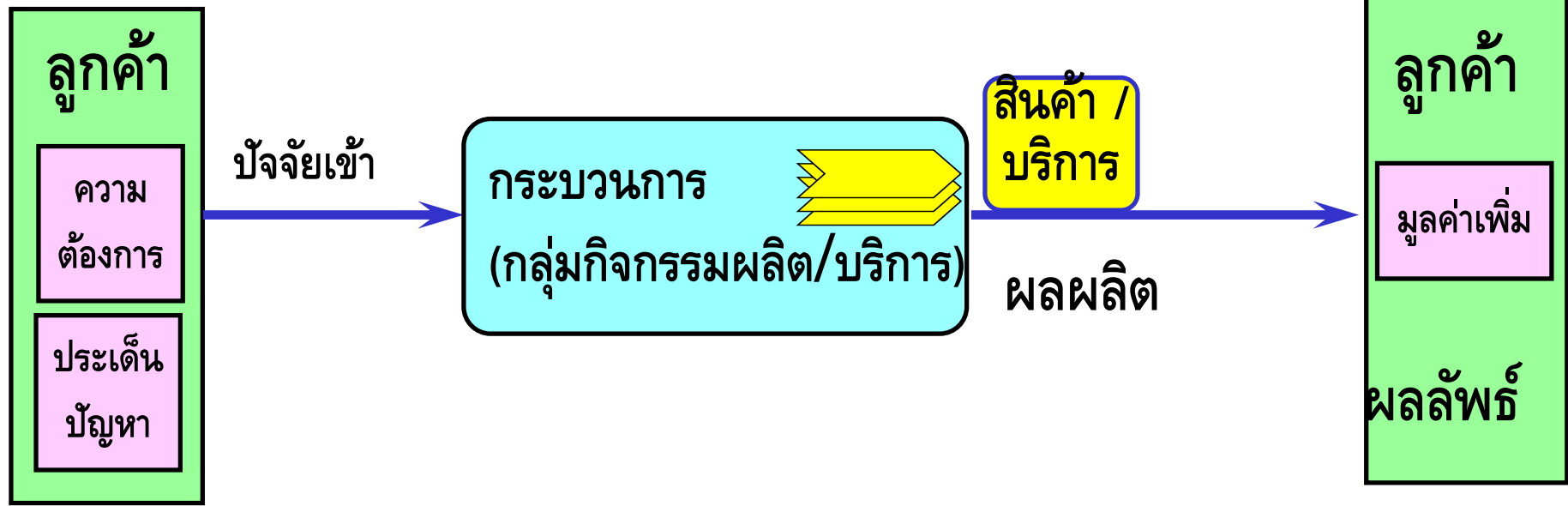
ตรงตาม

เจตนา

ความ

ต้องการ

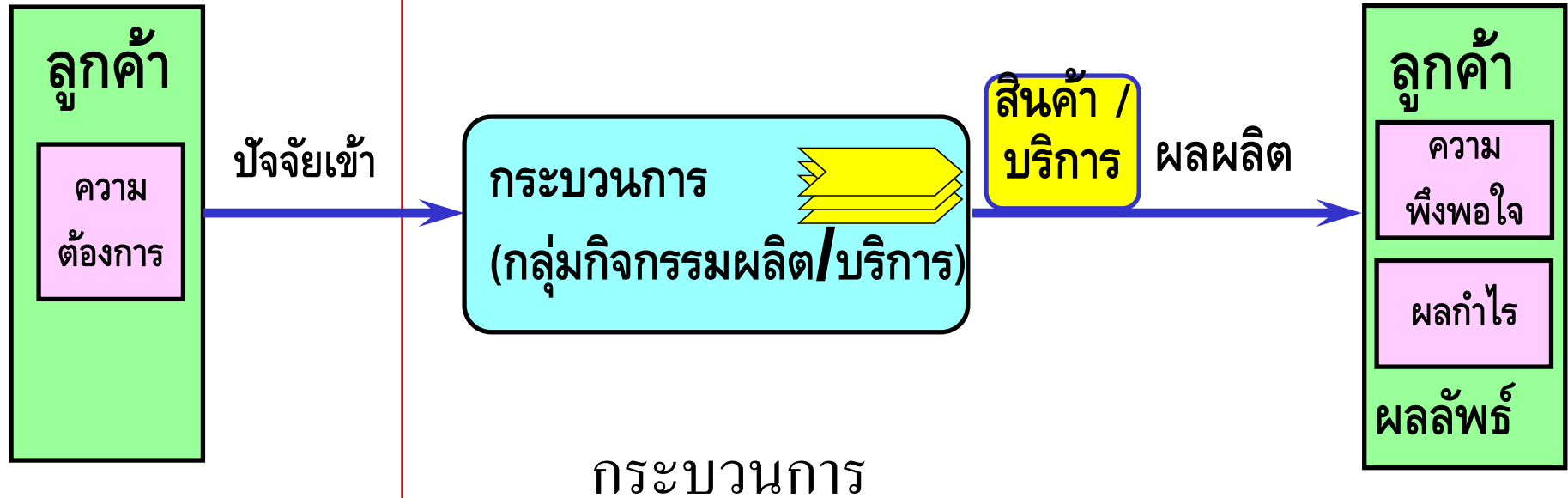
กรรม



การตอบสนอง

ประเด็นความต้องการ
ปัญหาในการตอบสนอง

ปัจจุบัน
อดีต

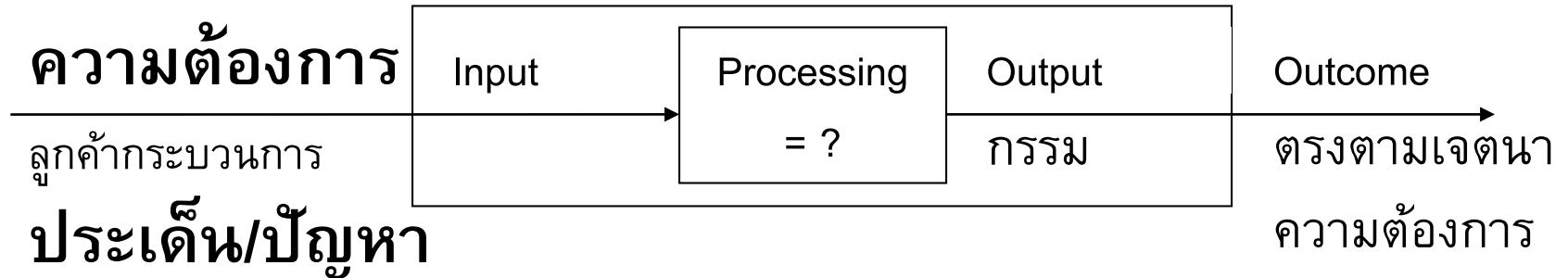


กระบวนการ

โจทย์

วิธีทำ

คำตอบ

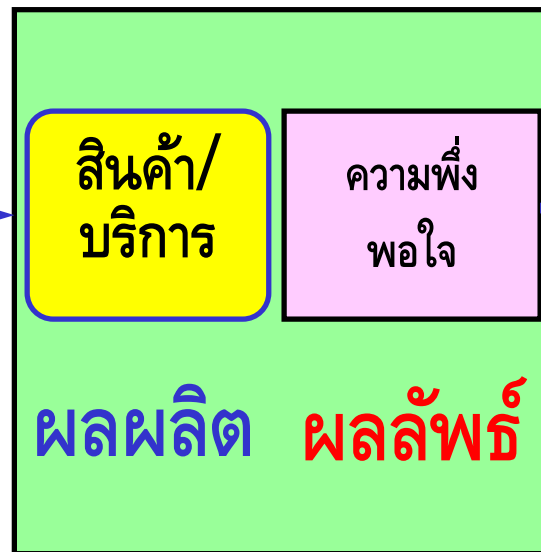


การเน้น คำตอบ หรือ Solution

โจทย์



คำตอบ



วิธีทำ





Cyber security : การปกป้องความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์

การรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐาน เพื่อ
ป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคาม
ทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นต่อข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับ
บุคลากร ผู้รับบริการ และส่วนราชการอันจะเกิด
ผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐทั้งด้านเศรษฐกิจ
การทหาร และความสงบสุข



Supply network : เครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน

การเชื่อมโยงข้อมูล ตลอด
กระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ
รวมทั้ง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ
หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอก
หน่วยงาน (collaboration)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ 2562

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถรายงานผลการดำเนินการที่สำคัญด้านผลผลิต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สะท้อนผลลัพธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทานขององค์กร รวมทั้งการรายงานข้อมูลจำแนกตามผลผลิตตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตามประเภท สถานที่ดำเนินการของกระบวนการ และข้อมูลเทียบเคียงที่เหมาะสม

7.1

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติงาน

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

7.2

ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ 2562



7.3

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- บรรยากาศการทำงาน
- การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ



7.4

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการ และความ รับผิดชอบต่อสังคม

- การนำส่วนราชการ
- การกำกับดูแลส่วนราชการ
- กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม
- สังคมและชุมชน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ 2562

7.5

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ
การเงิน และการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน
- การเติบโต

7.6

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ
กระบวนการ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ปฏิบัติการ

- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของ
กระบวนการ
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ 2562

7.1

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการ และแผนปฏิบัติงาน

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

7.2

ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3

ผลลัพธ์ด้านเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- บรรยากาศการทำงาน
- การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

7.4

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการ และ

คณปการที่มีต่อสังคม

- การนำส่วนราชการ
- การกำกับดูแลส่วนราชการ
- กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม
- ความโปร่งใส และจริยธรรม
- สังคมและชน

7.5

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และ การเติบโต

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และ
การเงิน
- การเติบโต

7.6

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ กระบวนการ และการจัดการ เครือข่ายอุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ปฏิบัติการ

- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของ
กระบวนการ
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการ เครือข่ายอุปทาน

- การจัดการ เครือข่ายอุปทาน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ 2562

7.1

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล

ส่วนราชการและแผนปฏิบัติงาน

(1) ด้านผลผลิตและการบริการตาม พันธกิจหลักของส่วนราชการ

- เปรียบเทียบผลลัพธ์ตัววัดหรือตัวชี้วัด ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการ ดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องกัน ในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน
- (2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการ บรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ของส่วนราชการ
 - ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการ เสริมสร้าง ความแข็งแกร่ง ของ สมรรถนะหลัก ของส่วนราชการ

7.2

ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียให้ เปรียบเทียบผลลัพธ์ กับระดับ ความพึงพอใจของคู่แข่งหรือส่วนราชการอื่น ที่มีบริการที่คล้ายคลึง

(4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการให้ ความสำคัญและ การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3

ผลลัพธ์ด้านเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(5) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้าน ชีตความสามารถ และอัตรากำลัง บุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการ และ ทักษะ ที่เหมาะสม ของบุคลากร

(6) บรรยากาศการทำงาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้าน บรรยากาศการทำงาน รวมถึง สุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการ และสิทธิ ประโยชน์สำหรับบุคลากร

(7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้าน การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน กับส่วนราชการและทำให้ประสบความสำเร็จ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้าน ความพึงพอใจของบุคลากร

(8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของ ส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้าน การพัฒนาบุคลากร
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้าน การพัฒนาผู้นำ ของส่วนราชการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ 2562

7.4

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ

การกำกับดูแลส่วนราชการ และคุณูปการที่มีต่อสังคม

(9) การนำส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านการสื่อสารของผู้บริหาร การสร้างความผูกพันกับบุคลากร, ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และเป้าหมายสู่การปฏิบัติ กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง

(10) การกำกับดูแลส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลและสวนวันคิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย

(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและจริยธรรม

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารและระบบการกำกับดูแลส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของพฤติกรรมที่จะเกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

(13) สังคมและชุมชน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดด้านคุณูปการที่มีต่อสังคมต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ 2562

7.5

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และ การเติบโต

(14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ
และการเงิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการด้าน
งบประมาณ และการเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวม
ด้านการบริหารงบประมาณ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลตอบแทนจากโอกาส
เชิงยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินการด้าน
กองทุน (*)

(15) การเติบโต

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการด้าน
การเติบโตของส่วนราชการ และการสร้าง
ขีดความสามารถในการแข่งขัน

7.6

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของ กระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติการ

(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติ
การของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุน รวมทั้ง
คุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ
ที่เหมาะสมด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และนวัตกรรม
ของกระบวนการ

(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของประสิทธิผลของส่วนราชการในด้าน
ความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะ
ฉุกเฉิน

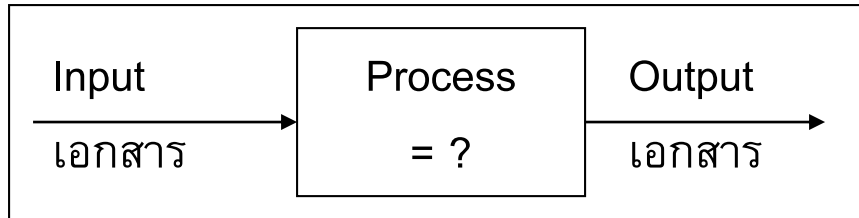
ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

(18) การจัดการเครือข่ายอุปทาน

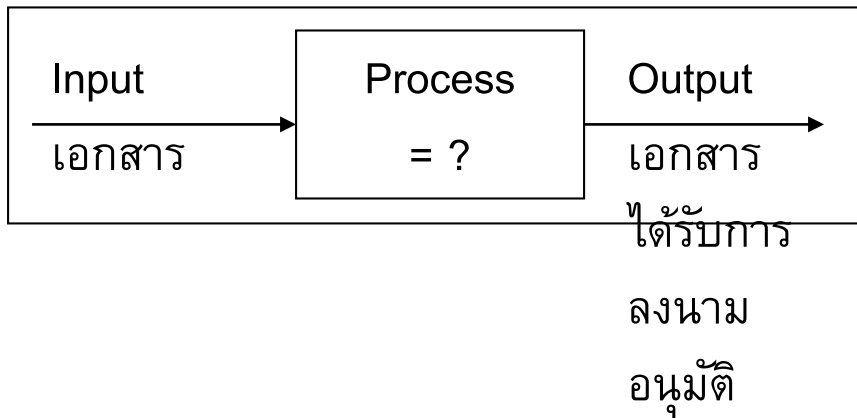
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดของผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน
ของส่วนราชการรวมทั้งการสนับสนุนผลการดำเนินการของ
ส่วนราชการ

การตอบสนอง

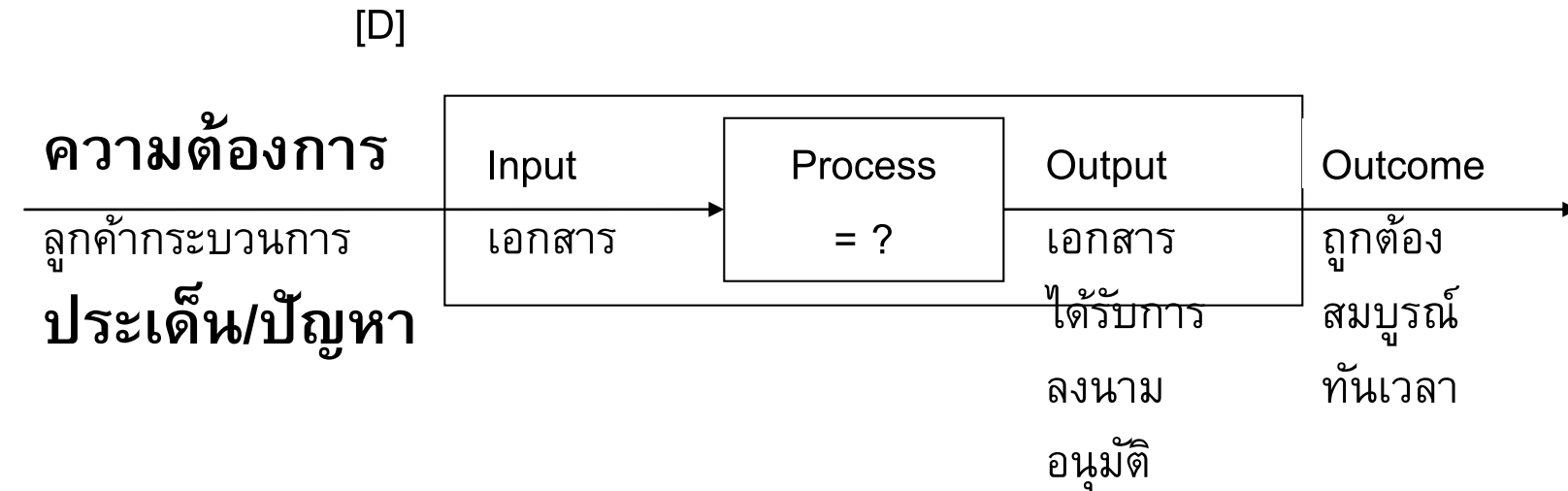
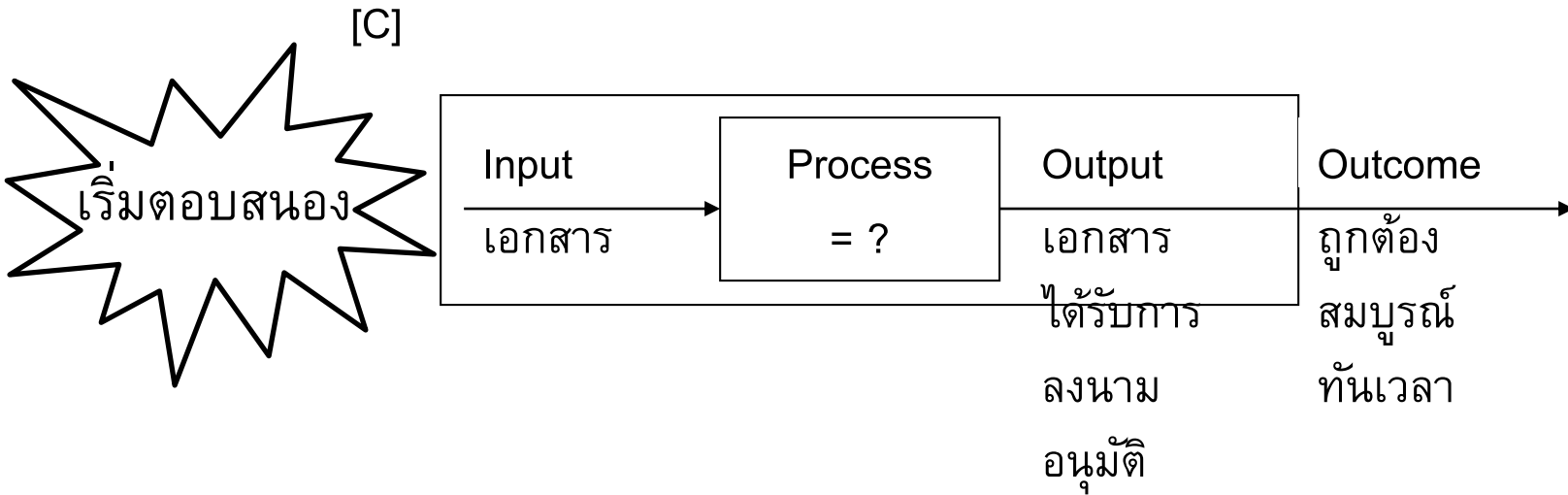
[A]



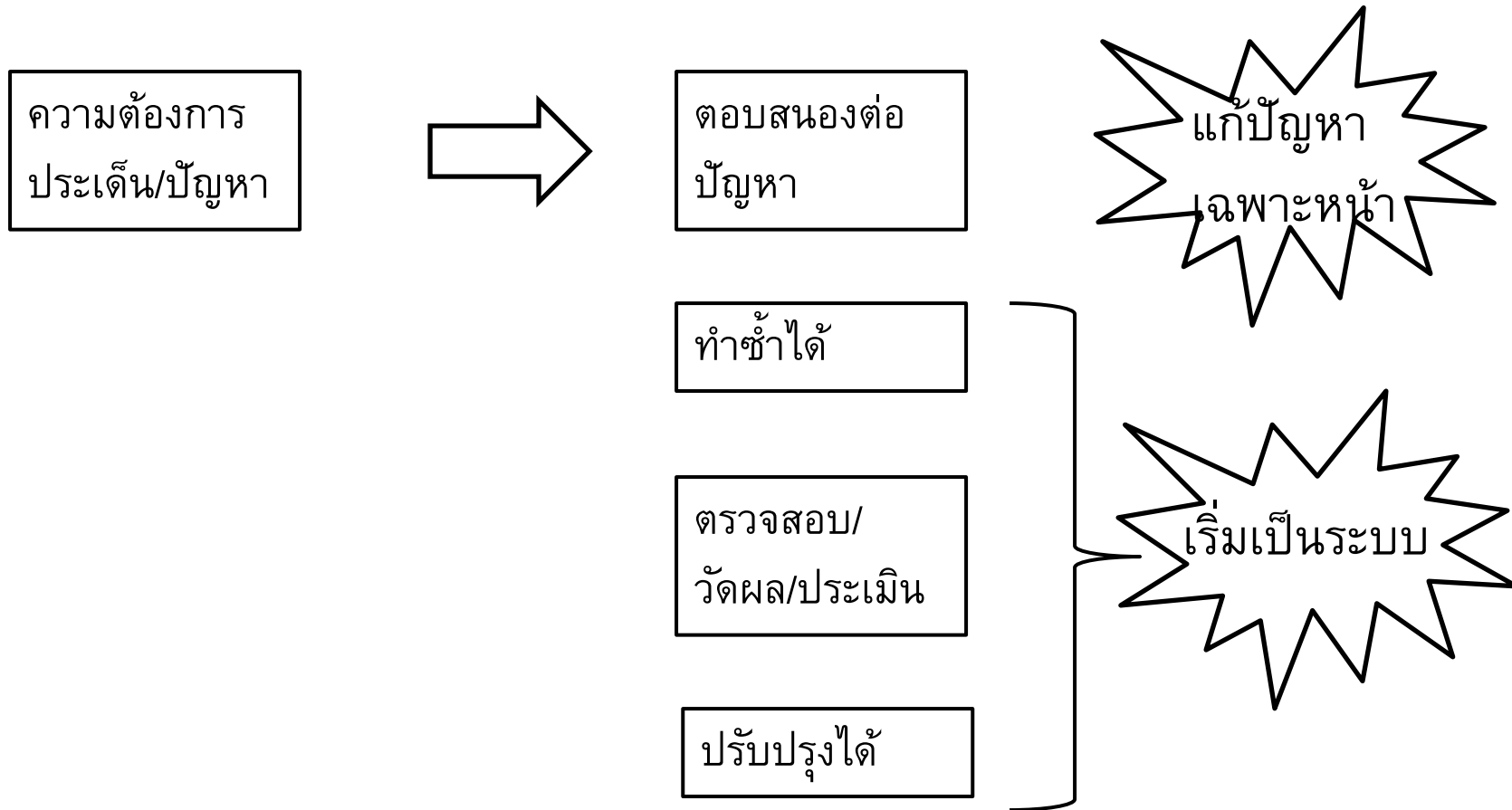
[B]



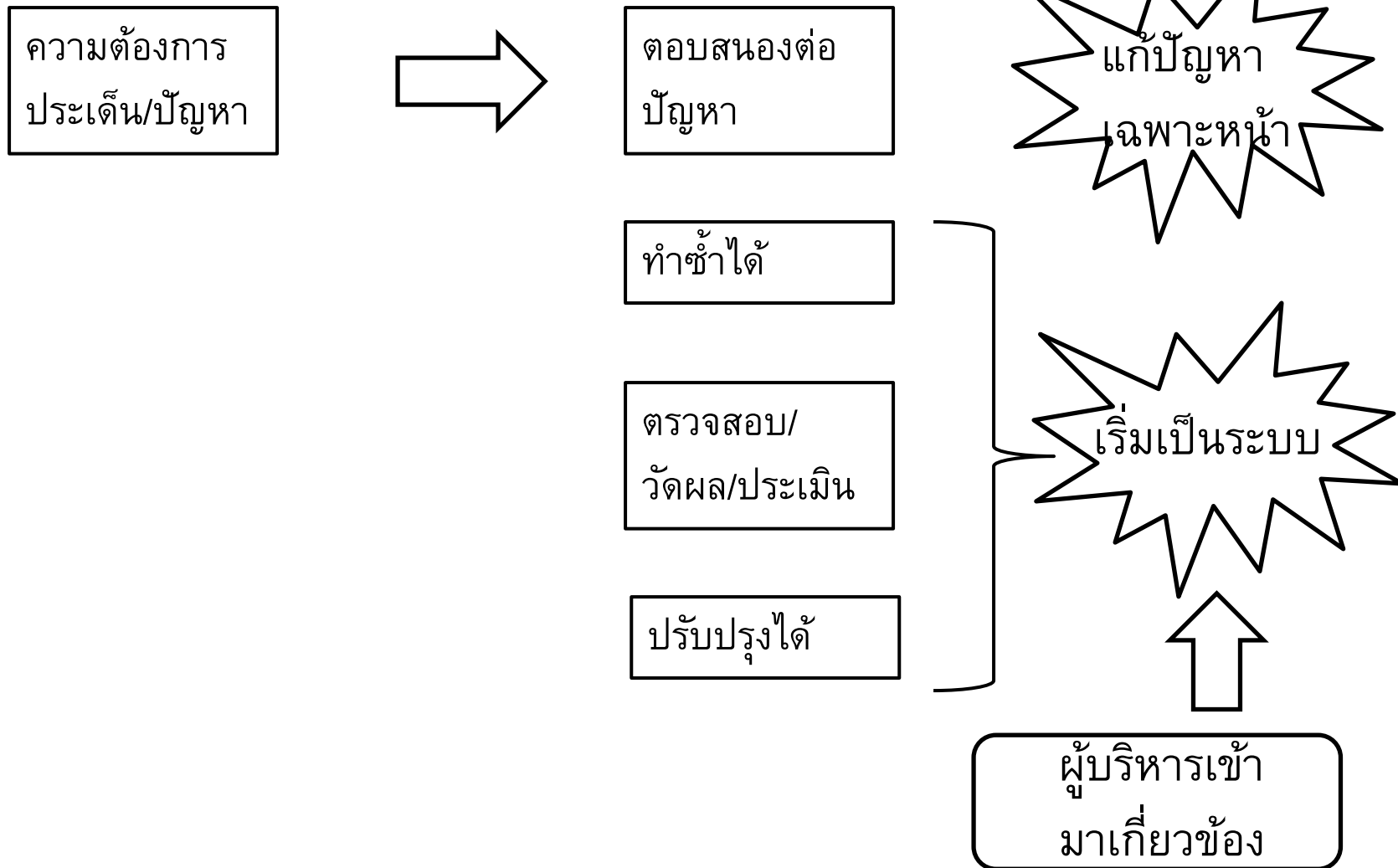
การตอบสนอง



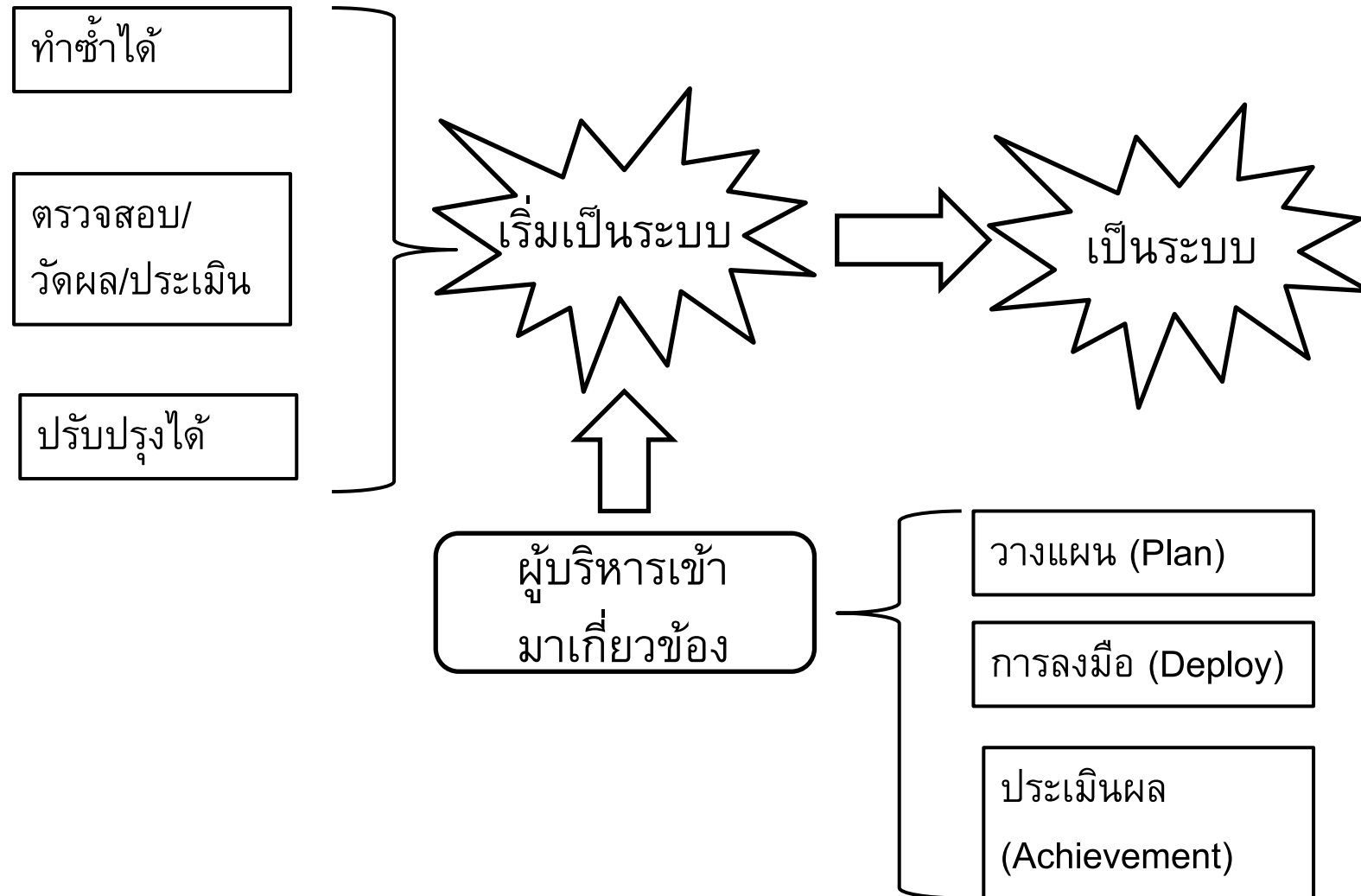
ระบบการตอบสนอง



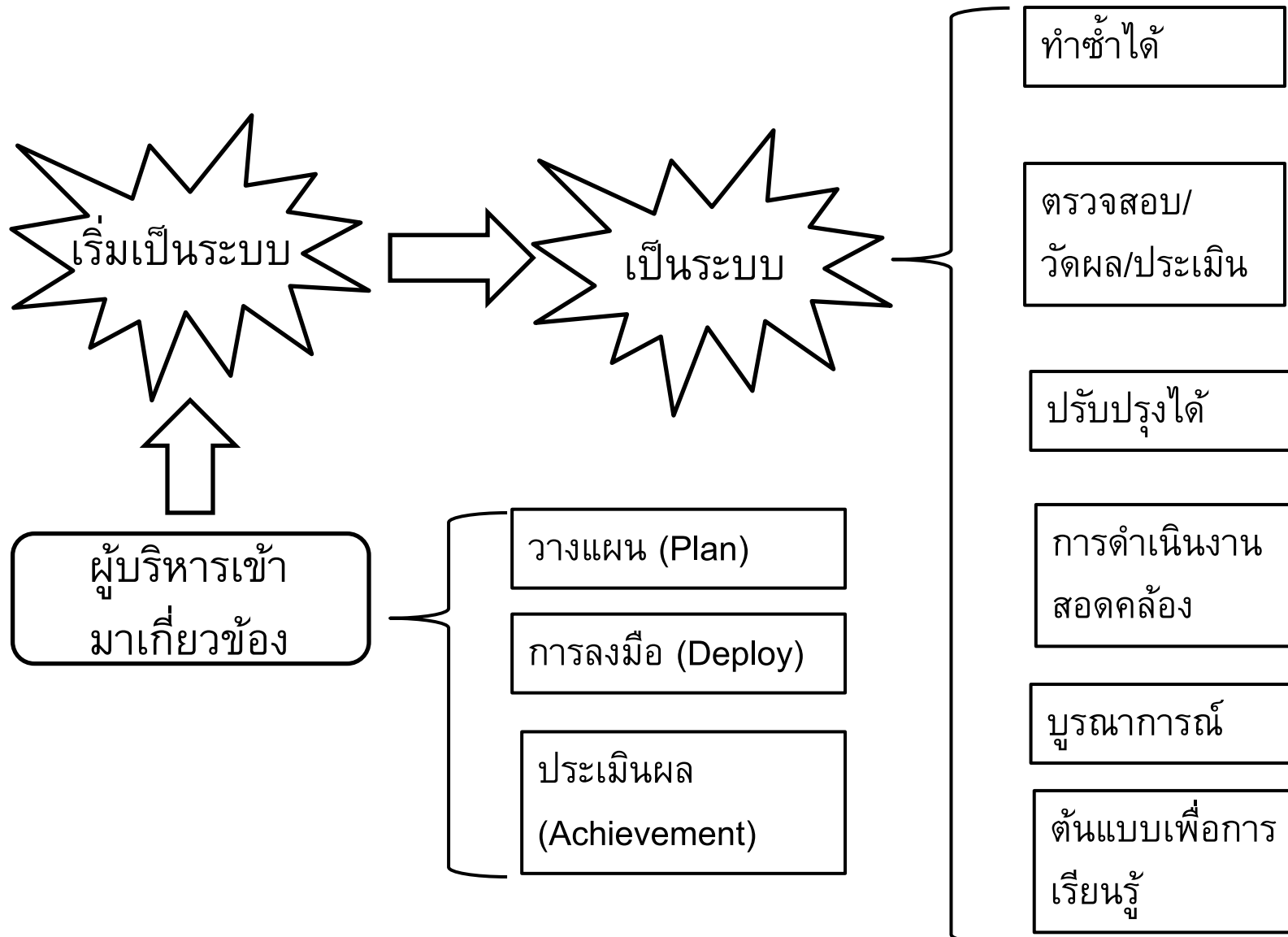
ระบบการตอบสนอง



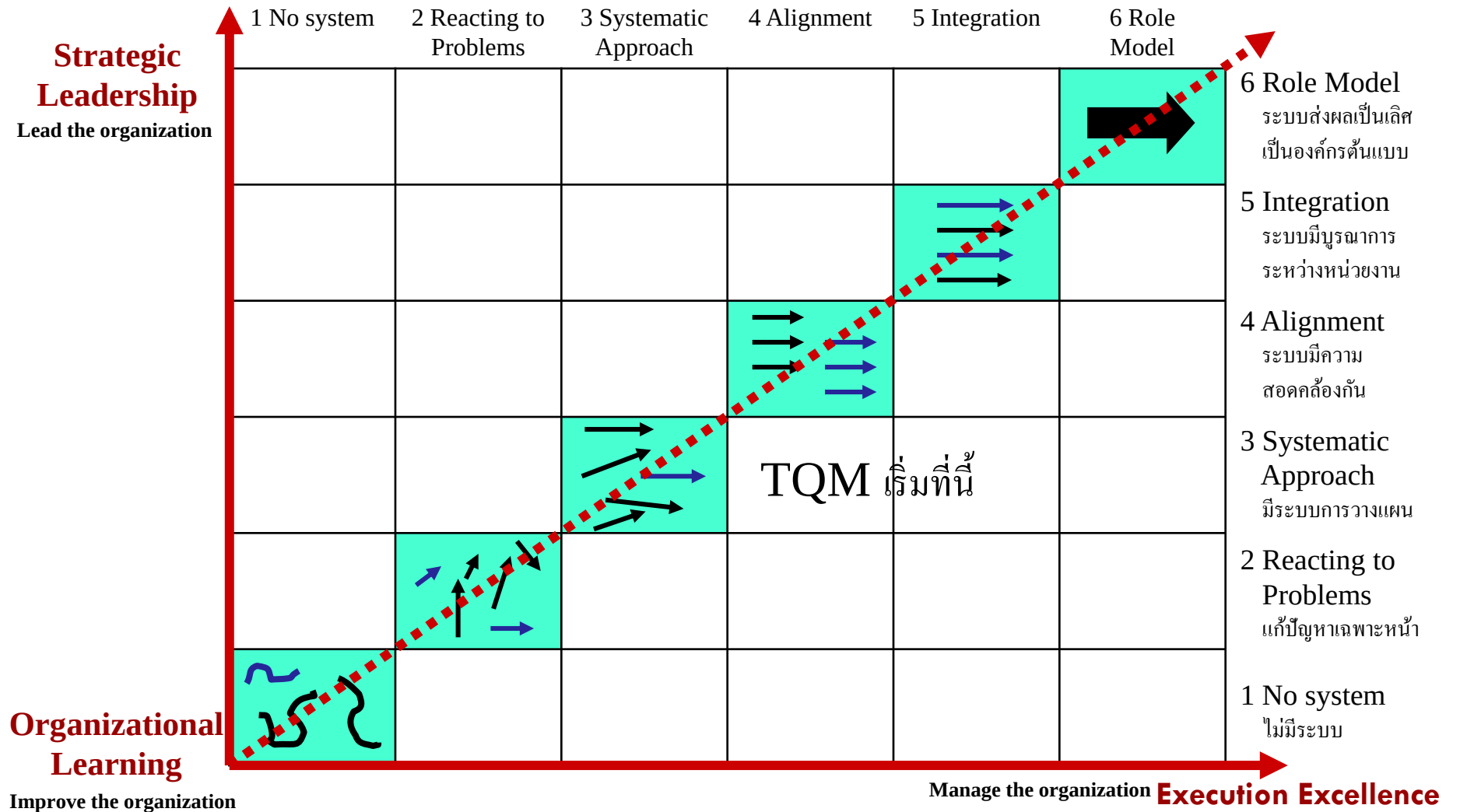
ระบบการตอบสนอง



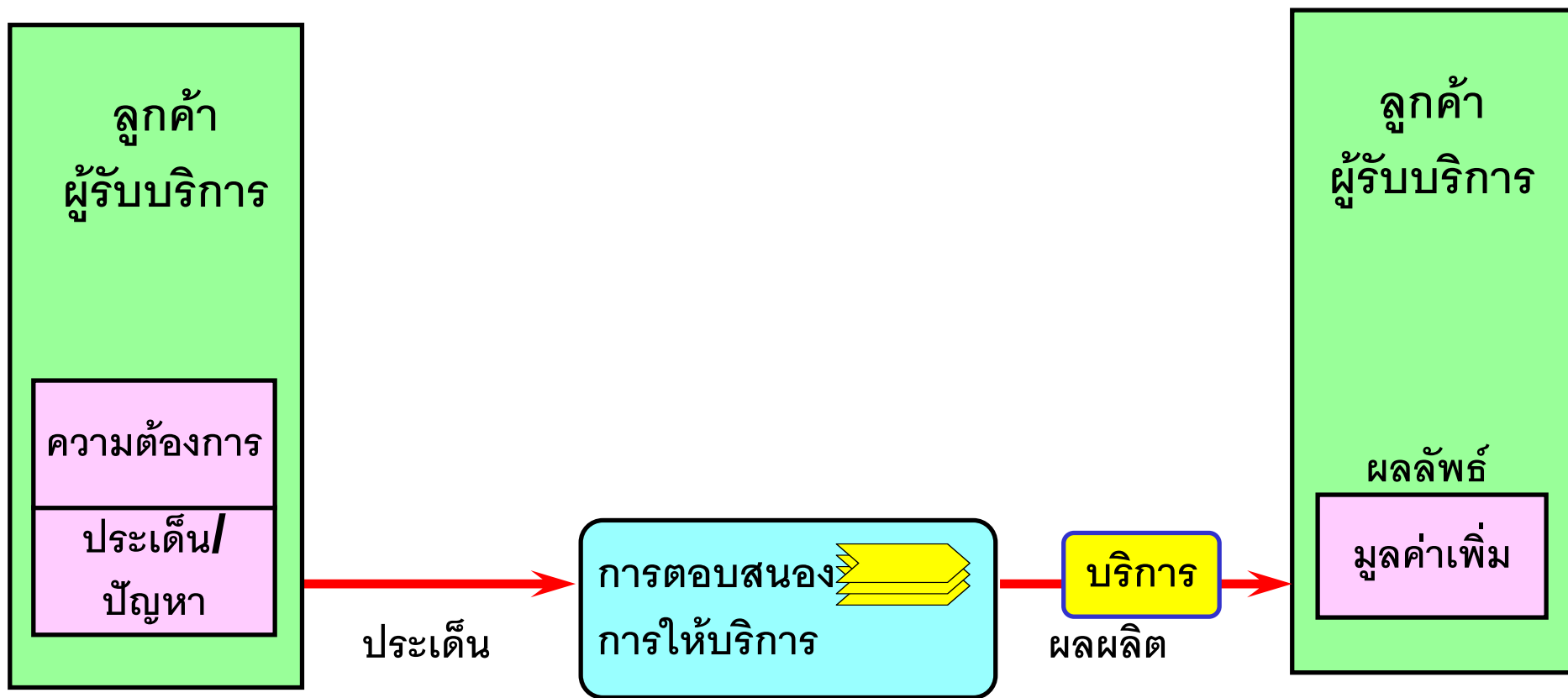
ระบบการตอบสนอง



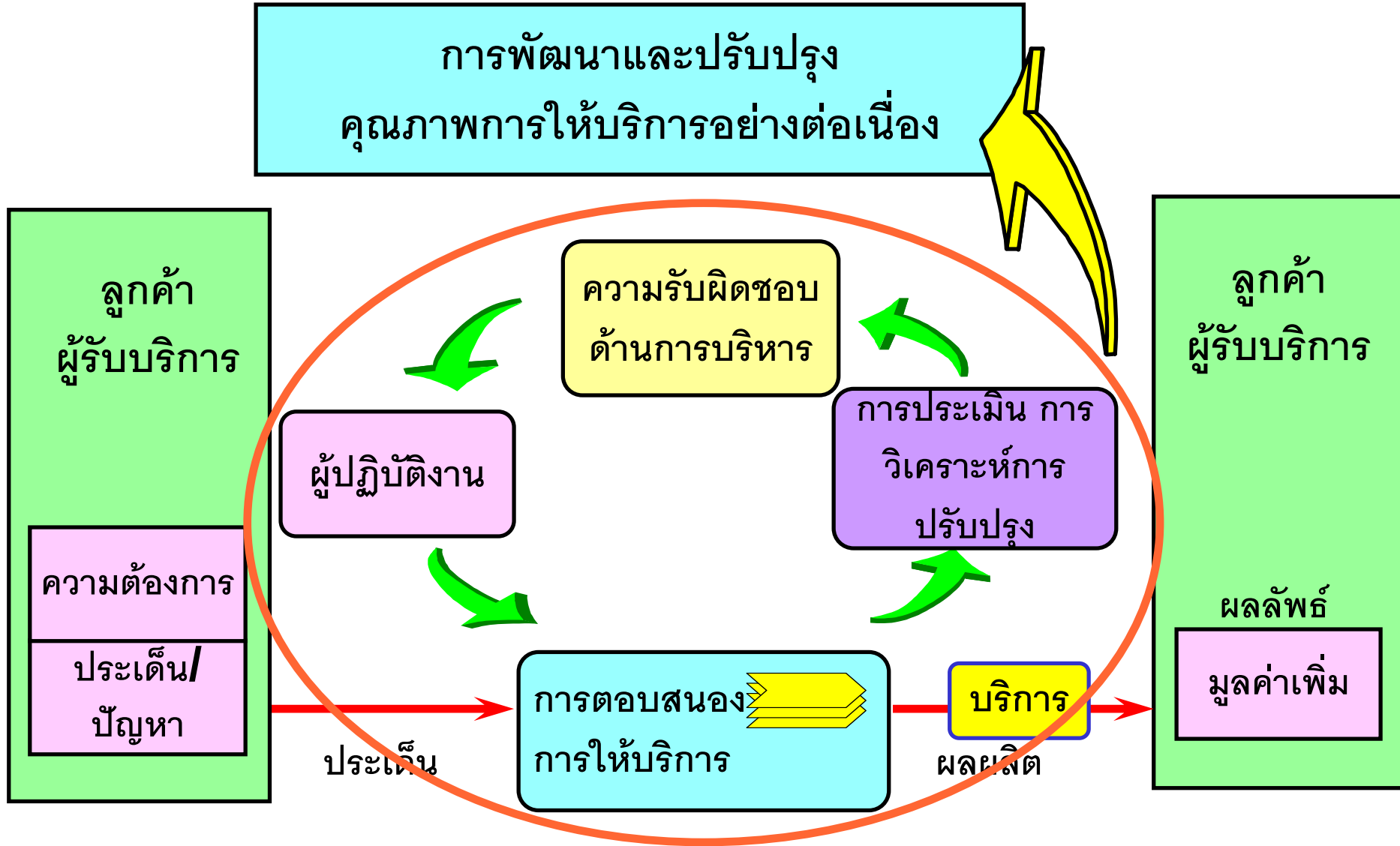
Path to Performance Excellence



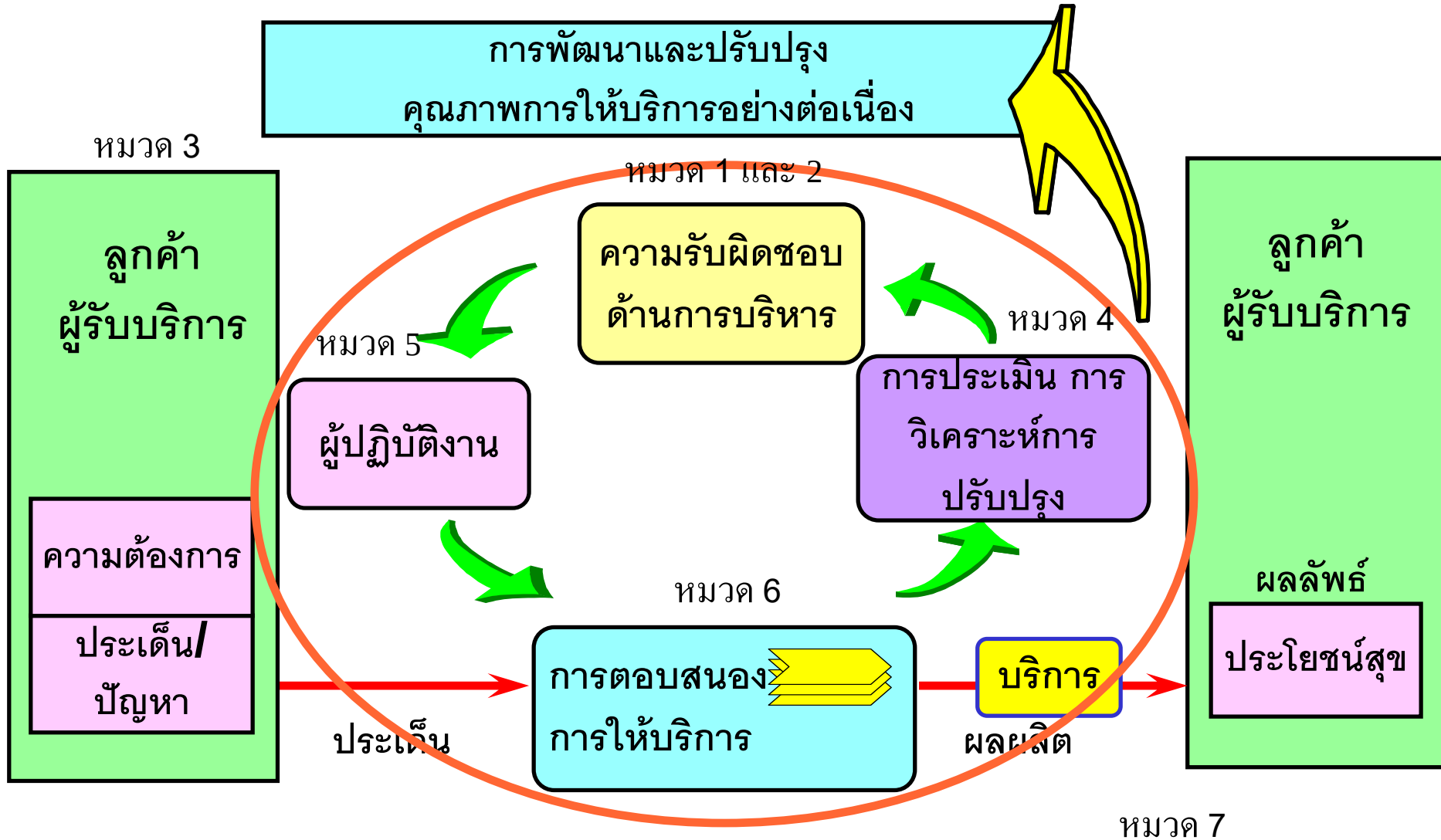
กระบวนการตอบสนอง



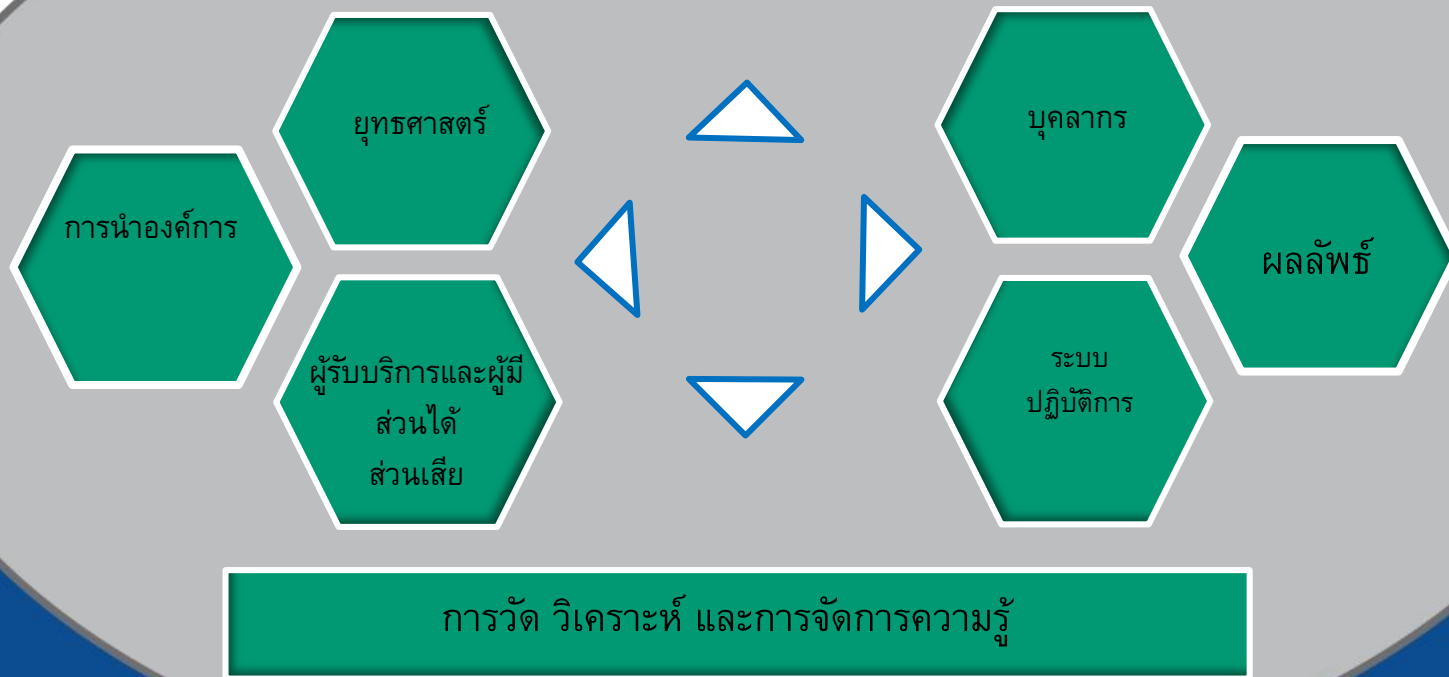
กระบวนการตอบสนอง



ลักษณะสำคัญขององค์กร
สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย



ลักษณะสำคัญขององค์การ



ค่านิยม และหลักการ