

Module 5

**การตรวจวัดสภาพ
ผลการดำเนินงานองค์กร
(Performance Measurement
: 105 Questions)**





Module5

การตรวจวัดสภาพผลการดำเนินงานองค์กร (Performance Measurement: 105 Questions)

- 5.1 องค์ความรู้เพื่อการตรวจวัดสภาพผลการดำเนินงาน
- 5.2 โครงสร้างคำถามในการตรวจสภาพผลการดำเนินงาน
- 5.3 รูปแบบการเรียบเรียงข้อมูลผลการดำเนินงาน
- 5.4 หลักการตอบคำถามหมวด P/1/2/3/4/5/6/7

SIPOC Model/ Value chain model



ผู้รับสินค้าหรือบริการคือใคร

1

Customers

Outcome

2

ความต้องการคืออะไร

สินค้าหรือบริการคืออะไร

3

Outputs

กระบวนการที่เหมาะสมคืออย่างไร

4

Process

ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการคืออะไร

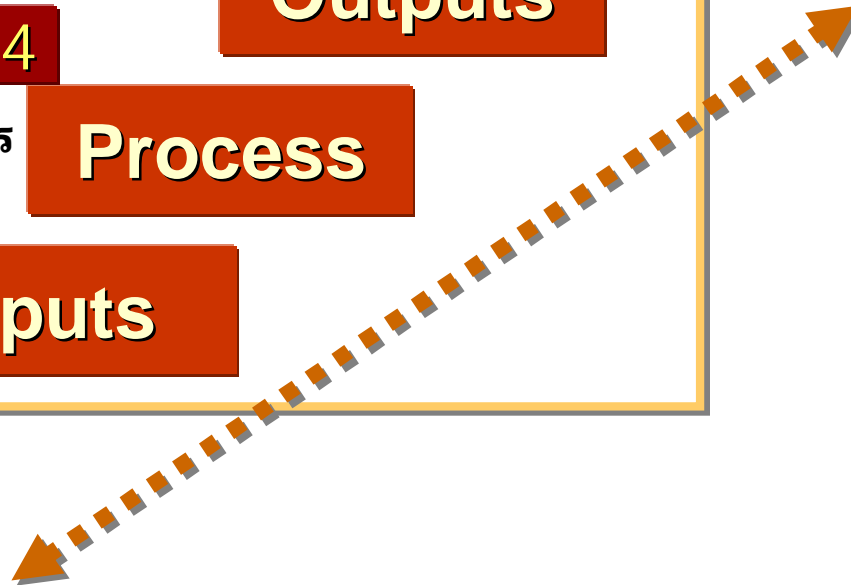
5

Inputs

ผู้ส่งมอบปัจจัยคือใคร

6

Suppliers

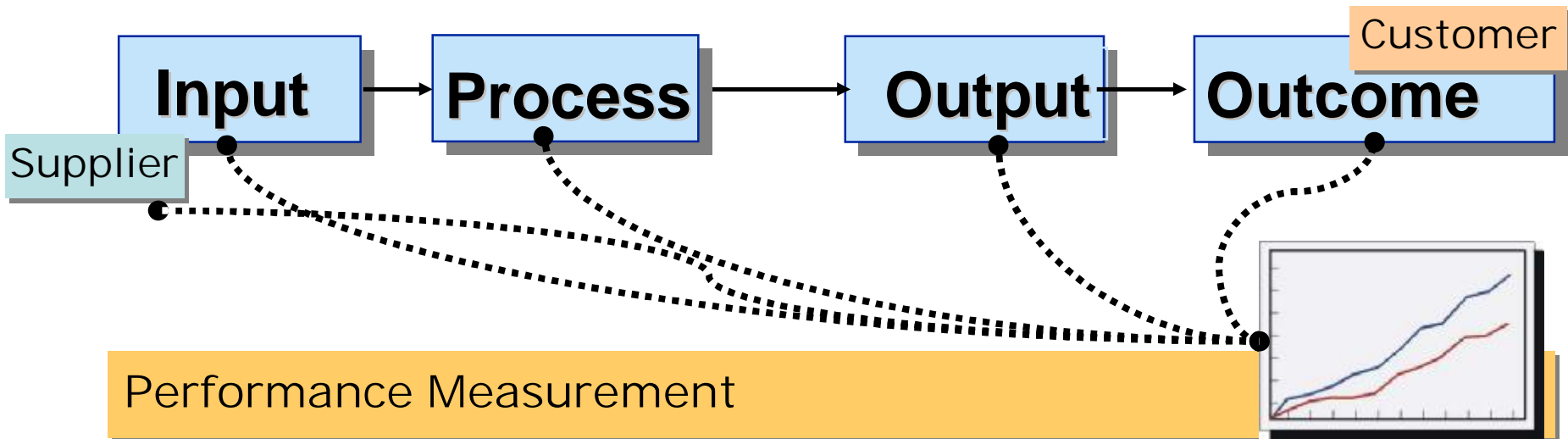


SIPOC Model/
Value chain model



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

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



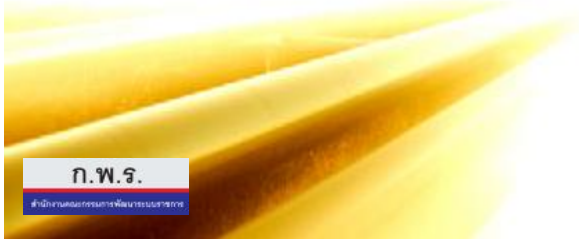
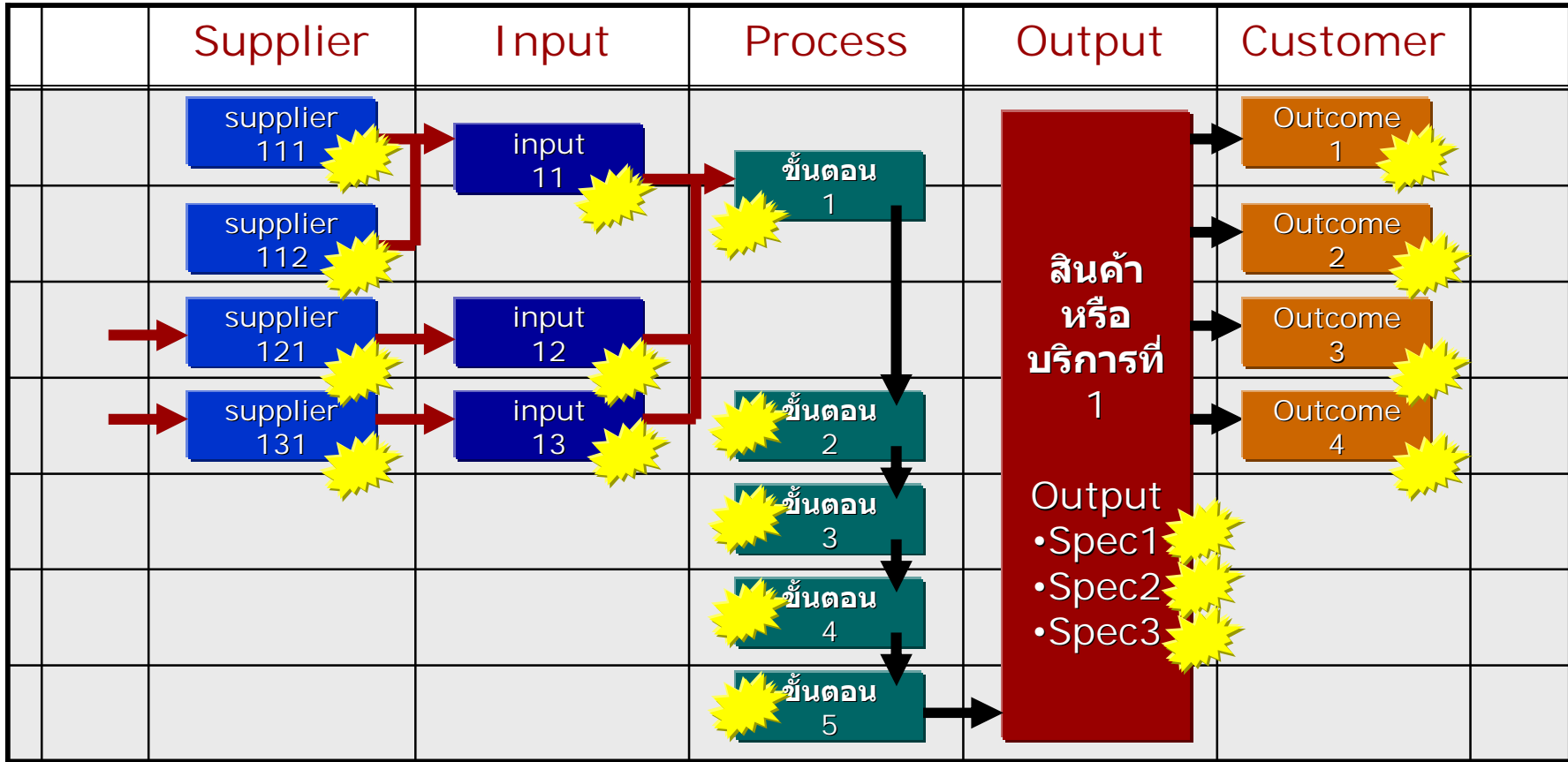
Leading indicator
Check point
Efficiency
วิธีการ

Lagging indicator
Control point
Effectiveness
เป้าหมาย

SIPOC Model/ Value chain model

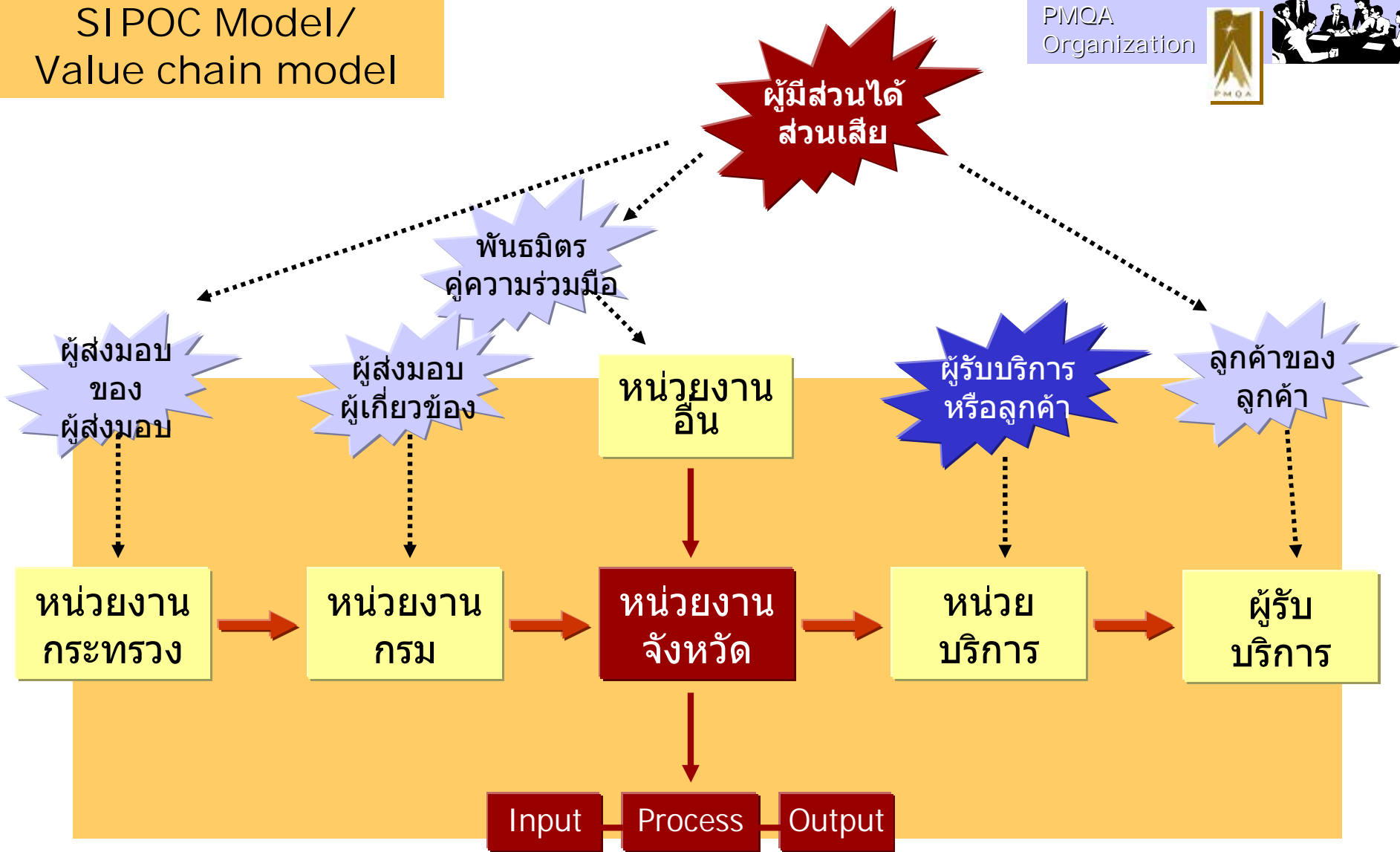


**จุดตรวจ
KPI**

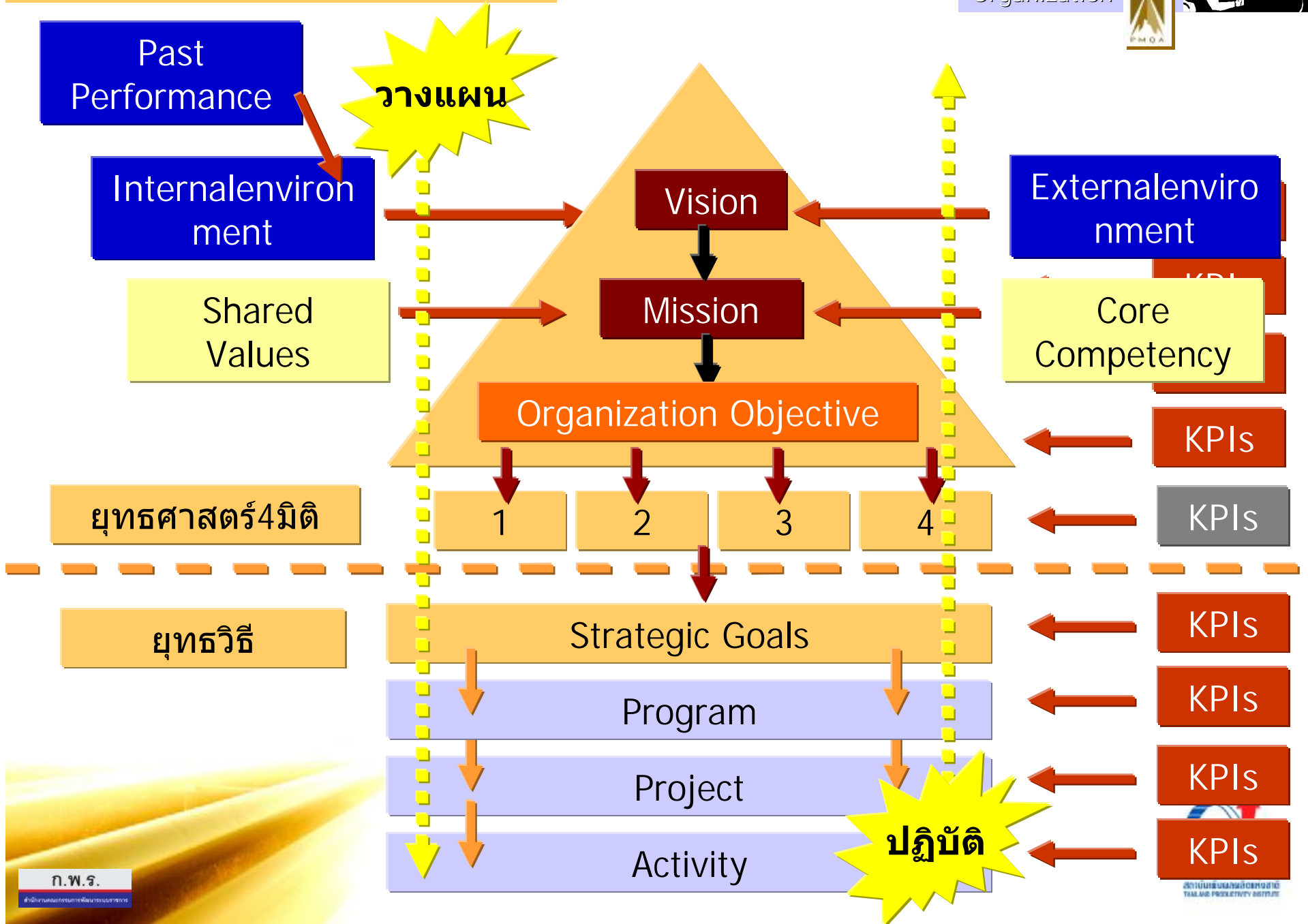


SIPOC Model/ Value chain model

PMQA
Organization



Strategic Planning Model



ประเภทคำถาม :หมวด 1-6 อะไรWHAT

PMQA
Organization



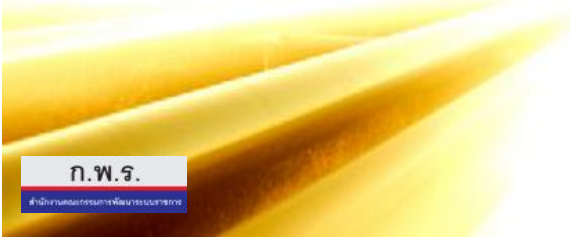
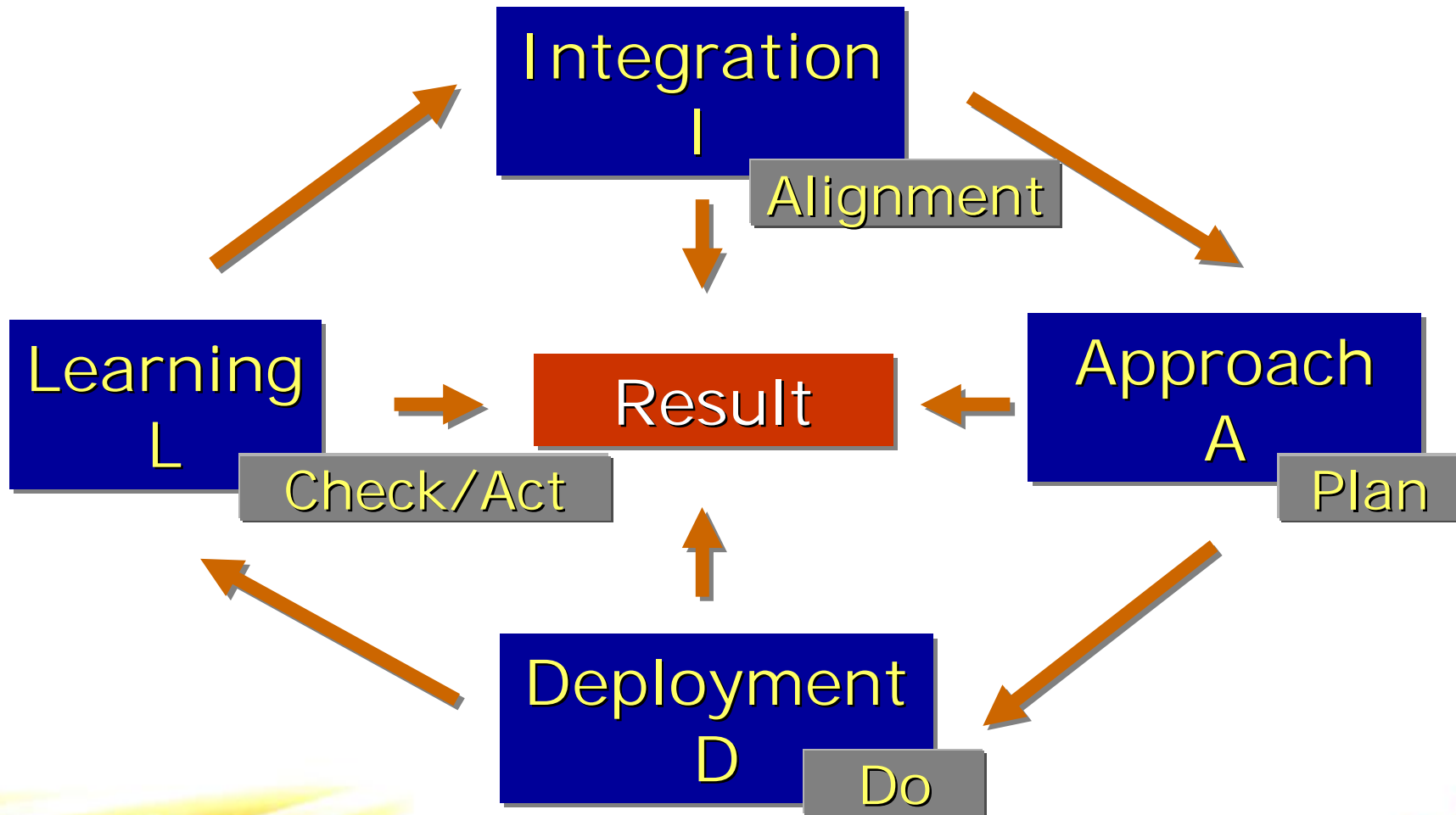
WHAT

1) การตอบคำถาม "อะไร"

คำถามในหมวด 1-6 ที่ถามว่า "อะไร" มี 2 แบบ คือ

- แบบที่ 1 เป็นคำถามเพียงเพื่อต้องการทราบว่า ผล แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ หรือตัวชี้วัดสำคัญของสวนราชการคืออะไร เช่น ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง คำตอบ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น
- แบบที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการที่สำคัญและวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ซึ่งคำถามนี้ต้องการคำตอบที่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการวินิจฉัยและสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับได้ หากคำตอบตอบเพียงว่า "ใคร" ก็ไม่เพียงพอ ควรจะต้องตอบถึงกระบวนการและวิธีปฏิบัติงานด้วย เช่น กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง คำถามนี้หากตอบเพียงแค่ชื่อกระบวนการ ไม่เพียงพอสำหรับการวินิจฉัย ควรให้ข้อมูลเพิ่มเติมวิธีปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นพอสังเขป

การประเมิน หมวด 1-6
ADLI



ประเภทคำถาม:หมวด 1-6 อย่างไร HOW:ADLI

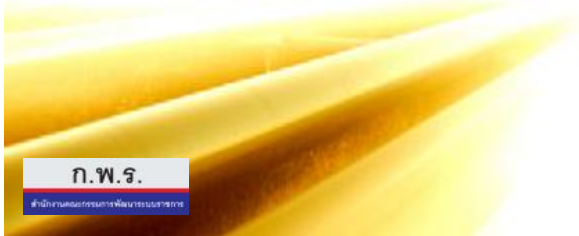
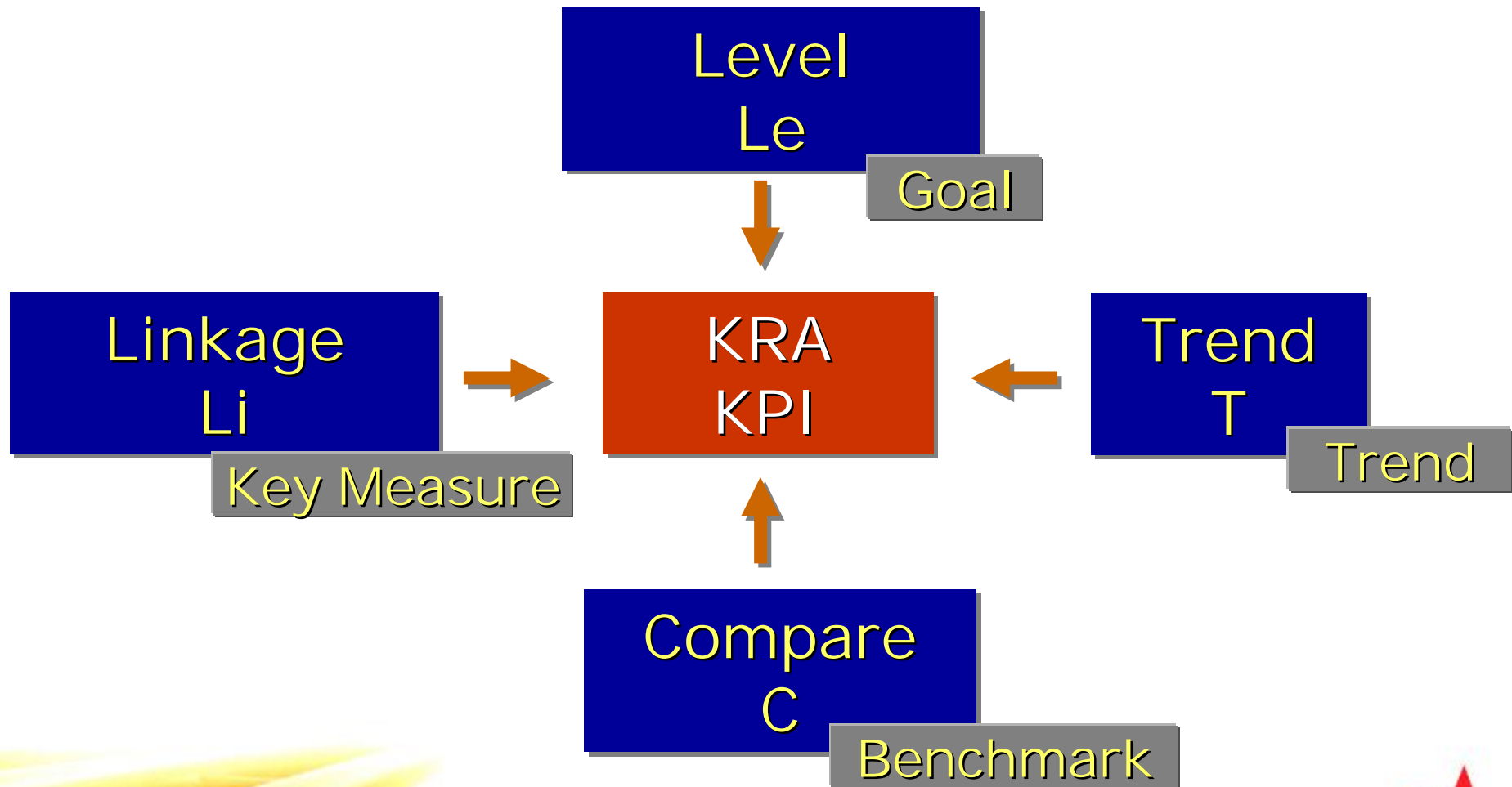


2) การตอบคำถาม "อย่างไร" HOW

ในการตอบคำถามในหมวด 1-6 ที่มีคำถาม "อย่างไร" ควรให้ข้อมูลและสารสนเทศของกระบวนการที่สำคัญที่แสดงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- *แนวทาง (Approach - A)* หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล ซึ่งแนวทางนั้นต้องสามารถนำไปใช้ซ้ำได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
- *การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment - D)* หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำแนวทางไปปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่ควรนำไปใช้
- *การเรียนรู้ (Learning - L)* หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยการแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและการปรับปรุงกระบวนการภายในส่วนราชการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- *การบูรณาการ (Integration - I)* หมายถึง ความสอดคล้องทั้งการใช้แนวทาง ตัวชี้วัด สารสนเทศ การวิเคราะห์ ระบบการปรับปรุงที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์กร และช่วยเสริมกระบวนการทั่วทั้งส่วนราชการ

การประเมิน หมวด 7 LeTCLi



ประเภทคำถาม: หมวด 7

LeTCLi



1) ผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Level - Le) ควรรายงานในมาตรวัดที่ชัดเจน เช่น คะแนน จำนวนความผิดพลาด จำนวนความถูกต้อง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

2) แนวโน้มของผลการดำเนินงาน (Trend - T) เพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์และอัตราการเปลี่ยนแปลง ตลอดช่วงเวลาที่มีการติดตามแนวโน้ม ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มต่าง ๆ นั้นไม่มีการกำหนดเวลาของข้อมูลว่าจะต้องมีมากกว่าหรือน้อยกว่ากี่ปี เนื่องจากช่วงเวลาระหว่างข้อมูลควรมีความเหมาะสมสำหรับตัวชี้วัดแต่ละตัว สำหรับผลลัพธ์ที่สำคัญ ๆ ควรแสดงข้อมูลใหม่ด้วยแม้ว่าจะยังไม่เห็นแนวโน้มหรือผลเปรียบเทียบที่ชัดเจนก็ตาม

3) ผลการดำเนินการเปรียบเทียบ (Comparison - C) เพื่อแสดงผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน หรือที่เลือกมาอย่างเหมาะสม

4) ความครอบคลุมและความสำคัญของผลลัพธ์ (Linkage - Li) เพื่อแสดงว่ามีการรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญทั้งหมดและแยกตามกลุ่มที่จัดไว้ เช่น ตามความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร กระบวนการ และกลุ่มการให้บริการ

รูปแบบการตอบคำถาม:หมวด 1-6



ขั้นตอนสำคัญ	ผู้เกี่ยวข้องสำคัญ	วิธีการ	เมื่อไร
4. กำหนด Strategy Matrix	ผู้บริหารระดับสูง	นำปัจจัยแห่งความสำเร็จและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์เชื่อมโยงไปสู่วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัด	ทุกปี ระหว่างกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ประจำปี



เมื่อปี พ.ศ. 2543 องค์กรจัดทำวิสัยทัศน์ และค่านิยม โดยใช้กระบวนการ Consensus เพื่อให้ได้ฉันทามติจากคณะผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริหารองค์กร

เมื่อได้วิสัยทัศน์และค่านิยมแล้ว คณะผู้บริหารระดับสูงได้จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกส่วนในองค์กร รวมทั้ง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ เพื่อให้เข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงมีการทบทวนวิสัยทัศน์ และค่านิยมระหว่างกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ประจำปี และทุก 3 ปีจะมีการทบทวนร่วมกับคณะกรรมการบริหารองค์กร เมื่อปี พ.ศ. 2545 มีการเพิ่มเติมค่านิยมขึ้นอีก 1 ประการ ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อชุมชน

แบบตาราง

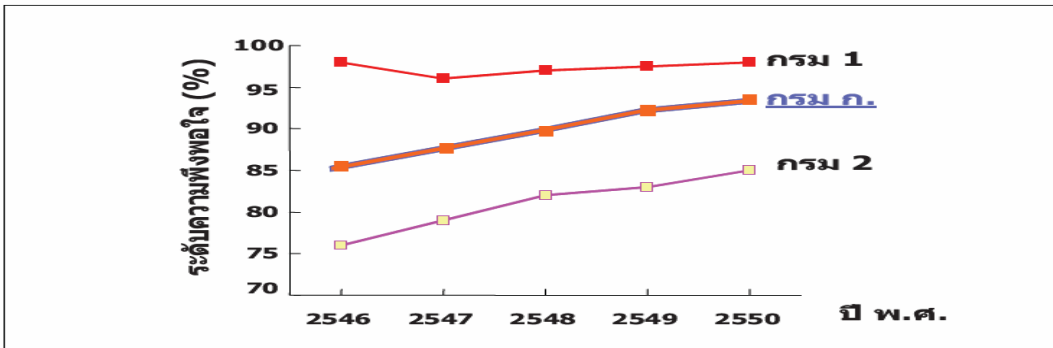
แบบแผนภาพ

แบบพรรณนา

รูปแบบการตอบคำถาม:หมวด 7



ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย (+/-)	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม (+/-)	องค์กร/กระบวนการที่เปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ (+/-)
				2548	2549	2550			
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	94%	94 %	+ (ตามเป้าหมาย)	88%	93%	94%	+	กรม 1 กรม 2	- +



เพื่อช่วยในการติดตามความคืบหน้าการให้คะแนน ควรอธิบายกราฟ ดังนี้

- กรม ก. มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 94% มีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปี 2546 - 2550
- ระดับเทียบเคียง กรม 1 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันดีที่สุดในที่เกือบ 100% และรักษาระดับไว้ได้อย่างคงที่
- ระดับเทียบเคียง กรม 2 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปัจจุบันอยู่ที่ 85% แม้จะมีแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีขึ้นทุกปี แต่ยังคงต่ำกว่ากรม ก.

แบบตาราง

แบบกราฟ

แบบคำอธิบายกราฟ



- คำถามที่มีเครื่องหมาย(#)เป็นคำถามบังคับต้องตอบคำถามโดยมีข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ
- คำถามที่ไม่มีเครื่องหมาย(#)
 - ตอบโดยยังไม่มีคำตอบ(ทำบางส่วนของคำถาม)
 - ยังไม่ได้ดำเนินการให้ตอบว่า“ยังไม่ได้ดำเนินการเนื่องจาก.....”
(ให้ระบุปัญหาหรือสาเหตุที่ยังไม่ได้ดำเนินการ)
- คำถามที่ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นให้ตอบว่า
“ส่วนราชการมีลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับคำถามในข้อนี้”
- คำถามที่มีเครื่องหมายดอกจัน(*)ที่ปรากฏอยู่ที่ท้ายของคำถามหมายถึงให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมตามภารกิจของส่วนราชการนั้น



คำถามตามเกณฑ์ PMQA: 105คำถาม

หมวด P 15คำถาม

การตอบคำถาม



(1)

คำถาม

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง (#)

คำตอบ

พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย	1. 2.
-----------------------------	-----------------------------



คำถาม

- มีแนวทางและวิธีการอย่างไรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (#)

คำตอบ

ผู้รับบริการ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1.	1.1 1.2
2.	2.1

การตอบคำถาม



(2)

คำถาม

- วิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร (#)
- เป้าประสงค์หลักของส่วนราชการคืออะไร (#)
- วัฒนธรรมในส่วนราชการคืออะไร
- ค่านิยมของส่วนราชการที่กำหนดไว้คืออะไร

คำตอบ

วิสัยทัศน์	
เป้าประสงค์หลัก	
วัฒนธรรม	
ค่านิยม	



(3)

คำถาม

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในสวนราชการเป็นอย่างไร เช่น ระดับการศึกษา อายุ สายงาน ระดับตำแหน่ง ข้อกำหนดพิเศษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (#)

หมายเหตุ

- 1) สวนราชการอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบตารางตามเกณฑ์ที่สวนราชการใช้ในการจัดกลุ่มบุคลากร
- 2) ให้ใช้ข้อมูลบุคลากรของสวนราชการ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2549



(4)

คำถาม

ส่วนราชการมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
อะไรบ้าง ในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (#)

คำตอบ

เทคโนโลยี	
อุปกรณ์	
สิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ให้บริการ สถานที่ ทำงาน)	



(5)

คำถาม

ส่วนราชการดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

(#)

คำตอบ

กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	เนื้อหา สำคัญของ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ส่วนราชการ ที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย
1.		
2.		

หมายเหตุ : ส่วนราชการที่เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย หมายถึง ส่วนราชการที่เป็นผู้วินิจฉัยหรือตีความ ในกรณีที่มีปัญหาในการดำเนินการตามกฎหมายนั้น ๆ”



(6)

คำถาม

โครงสร้างองค์กรและวิธีการจัดการที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดีเป็น
เช่นใด

คำตอบ

ให้วาดแผนผังโครงสร้างองค์กร
และเขียนบรรยายถึงวิธีการจัดการ ที่แสดงถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี



(7)

คำถาม

ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน มีหน่วยงานใดบ้าง มีบทบาทอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกัน (#)

- ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง
- มีแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันอย่างไร

คำตอบ

ส่วนราชการ / องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน

การตอบคำถาม



(8)

คำถาม

- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของสวนราชการคือใครบ้าง (#)
- กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้าง (#)
- แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันคืออะไร (#)

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
1.			
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
1.			



(9)

คำถาม

- สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)
- ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด
- ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และผลการดำเนินการปัจจุบันในประเด็นดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
1. การแข่งขันภายในประเทศ	1. 2.			
2. การแข่งขันภายนอกประเทศ	1. 2.			



(10)

คำถาม

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งคืออะไร
- ปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งมีผลต่อสภาพการแข่งขันของส่วนราชการคืออะไร

ปัจจัยแต่ละด้าน	สิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน
1. ปัจจัยภายใน	
2. ปัจจัยภายนอก	



(11)

คำถาม

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันมีแหล่งข้อมูลอยู่ที่ใดบ้าง

(12)

คำถาม

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขันมีอะไรบ้าง (ถ้ามี)

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	แหล่งข้อมูล เชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน	ข้อจำกัด ในการได้มาซึ่งข้อมูล
1. การแข่งขันภายใน ประเทศ	1. 2. 3.		
2. การแข่งขันภายนอก ประเทศ	1. 2. 3.		



(13)

คำถาม

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการคืออะไร (#)

- ความท้าทายตามพันธกิจ
- ความท้าทายด้านปฏิบัติการ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	สิ่งที่ท้าทาย
ด้านพันธกิจ	
ด้านปฏิบัติการ	
ด้านทรัพยากรบุคคล	

การตอบคำถาม



(14)

คำถาม

แนวทางและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ เพื่อให้
เกิดผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่องมีอะไรบ้าง (#)

(15)

คำถาม

ภายในองค์กรมีแนวทางในการเรียนรู้ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนความรู้
อย่างไร (#)

แนวทางและวิธีการปรับปรุง ประสิทธิภาพของส่วนราชการ	
แนวทางในการเรียนรู้ขององค์กร	



คำถามตามเกณฑ์ PMQA : 105คำถาม

หมวด 1 12 คำถาม



(1)

คำถาม

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้บุคลากรในส่วนราชการนำไปปฏิบัติ
- ในการกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว ผู้บริหารของส่วนราชการได้คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจนอย่างไร
- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารในเรื่องดังกล่าว แบบ 2 ทิศทางอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยผ่านระบบการนำองค์กร

HOW

- 1 การกำหนดและสื่อสารทิศทางองค์กร 4 ประเด็นคือ**
วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ผลดำเนินงานที่คาดหวัง
- กำหนดผลดำเนินงานโดยพิจารณาความต้องการโปร่งใสชัดเจน
 - ถ่ายทอดให้บุคลากรสู่การนำไปปฏิบัติ
 - สื่อสาร 2 ทางไปยังบุคลากรผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เรื่อง	วิธีดำเนินการ ในการกำหนดของผู้บริหาร	วิธีการถ่ายทอด เพื่อนำไปปฏิบัติ
วิสัยทัศน์		
เป้าประสงค์ระยะสั้นและ ระยะยาว		
ค่านิยม ของส่วนราชการ		
ผลการดำเนินการที่ คาดหวังไว้		

วิธีการกำหนดผลการดำเนินการของผู้บริหารที่คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยยึดหลักความโปร่งใสและความชัดเจน

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ผู้ที่ได้รับการถ่ายทอด	วิธีการสื่อสารแบบสองทางของผู้บริหาร โดยผ่านระบบการนำองค์กร
บุคลากรภายใน	
ผู้รับบริการ	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(2)

คำถาม

ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสร้างบรรยากาศ

- เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม และ ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
- เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งในระดับส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงาน
- เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายและ หลักจริยธรรม

HOW

2การกำหนดนโยบายระดับ 7ประเด็น

- กระจายอำนาจ
- นวัตกรรม
- ความคล่องตัว
- การเรียนรู้
- ทำถูกต้องกฎหมาย
- ทำตามหลักจริยธรรม

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



เป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร	วิธีการของผู้บริหารในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดผลในสิ่งที่ต้องการ
การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรมและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	
การเรียนรู้ทั้งในระดับส่วนราชการและ ผู้ปฏิบัติงาน	
การส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้อง ตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม	

เป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร	วิธีการของผู้บริหารในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดผลในสิ่งที่ต้องการ
การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรมและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	
การเรียนรู้ทั้งในระดับส่วนราชการและ ผู้ปฏิบัติงาน	
การส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้อง ตามกฎระเบียบและหลักจริยธรรม	



(3)

คำถาม

ในการกำกับดูแลตนเองที่ดี ส่วนราชการและผู้บริหารดำเนินการอย่างไรในเรื่องที่สำคัญต่อไปนี้

- ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
- ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ
- การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

HOW

3การกำกับดูแลตนเองที่ดี

- ด้านการปฏิบัติงาน
- ด้านการเงินป้องกันทุจริต
- ด้านปกป้องผลประโยชน์ประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ	วิธีการที่ผู้บริหารดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลตนเองที่ดี
ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของ ส่วนราชการ	
ความรับผิดชอบด้านการเงินและการ ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ



สถาบันส่งเสริมประสิทธิภาพ
THAI LAB PRODUCTIVITY INSTITUTE



(4)

คำถาม

- ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ (#)
- ผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการประเมินและทบทวนดังกล่าวมาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการอย่างไร (#)
- ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการประเมินและทบทวนนี้มาใช้ในการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของส่วนราชการอย่างไร

HOW

4.1 การทบทวนผลดำเนินการ

4.2 การใช้ผลประเมินเพื่อ

- เพื่อดูการบรรลุเป้าหมาย
- เพื่อประเมินการตอบสนองการเปลี่ยนแปลง

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการทบทวนผลการดำเนินการ	วิธีการใช้ผลการประเมินและทบทวนมาประเมินผลความสำเร็จขององค์กร	การนำผลการประเมินและทบทวนมาใช้ในการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(5)

คำถาม

- ตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารของส่วนราชการทบทุนเป็นประจำมีอะไรบ้าง (#)
- ผลการทบทุนที่ผ่านมาเป็นอย่างไร (#)

WHAT

ตัวชี้วัดสำคัญ

5.1 ตัวชี้วัด

5.2 ผลการทบทุนที่ผ่านมา

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผลการทบทวนที่ผ่านมา

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(6)

คำถาม

- ผู้บริหารของส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงทั้งอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ผู้บริหารของส่วนราชการใช้วิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงและนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

HOW

6 การใช้ผลการทบทวนเพื่อ

- เพื่อจัดลำดับความสำคัญ
- เพื่อการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ผลของการนำผลการทบทวนจากข้อ5มาใช้	วิธีการนำผลการทบทวนมาใช้ให้เกิดผลดังกล่าว
จัดลำดับความสำคัญเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดดรวมทั้งใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม	
ปรับปรุงและนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(7)

คำถาม

- ผู้บริหารของส่วนราชการในแต่ละระดับได้รับการประเมินผลงานอย่างไร (#)
- ส่วนราชการนำผลจากการประเมินผลงานของผู้บริหารไปปรับปรุงระบบการนำองค์กรของผู้บริหารทุกระดับอย่างไร

HOW

7.1 การประเมินผลงานผู้บริหาร

7.2 การนำผลประเมินไปปรับระบบการนำองค์กร

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ผู้บริหาร	วิธีการประเมินและผลการประเมิน ผู้บริหาร	การนำผลการประเมินผลงาน ไปปรับปรุงระบบการนำองค์กร
หัวหน้าส่วนราชการ		
รองหัวหน้าส่วนราชการ		
หัวหน้าหน่วยงานที่รายงาน ตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ		

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ



สถาบันส่งเสริมประสิทธิภาพ
THAI LAB PRODUCTIVITY INSTITUTE



(8)

คำถาม

ในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในทางลบต่อสังคม
ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร

HOW

**8 การดำเนินการต่องานที่มีผลกระทบทางลบ
ต่อสังคม**



วิธีดำเนินการในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงาน
มีผลกระทบในทางลบต่อสังคม



(9)

คำถาม

กระบวนการ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายของส่วนราชการในการจัดการ
กับผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นคืออะไร

WHAT
การจัดการผลกระทบ

- 9.1 กระบวนการ
- 9.2 เป้าประสงค์
- 9.3 ตัวชี้วัด
- 9.4 เป้าหมายในการจัดการผลกระทบ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



กระบวนการในการจัดการกับผลกระทบในทางลบ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(10)

คำถาม

- ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในทางลบของการบริการ และการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร
- ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกในประเด็นดังกล่าวอย่างไร

HOW

10.1 การคาดการณ์ผลกระทบทางลบ

10.2 การเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบ

การตอบคำถาม



วิธีคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในทางลบ	วิธีเตรียมการเชิงรุกต่อผลกระทบดังกล่าว



(11)

คำถาม

ผู้บริหารของส่วนราชการได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการมีการ
ดำเนินการอย่างมีจริยธรรม อย่างไร

HOW

11 การกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทำอย่างมีจริยธรรม



วิธีกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้สวนราชการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

- 1.....
- 2.....



(12)

คำถาม

- ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อส่วนราชการ
- ชุมชนใดที่สำคัญกับส่วนราชการของท่าน และมีวิธีเลือกชุมชนดังกล่าวอย่างไร
- มีวิธีการอย่างไรในการเลือกกิจกรรมที่จะสนับสนุนชุมชน
- ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนดังกล่าวอย่างไร

HOW

12 การสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

- ชุมชนและการเลือก
- การเลือกกิจกรรม
- การมีส่วนร่วมของบุคลากร

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญต่อสวนราชการ			
วิธีการเลือกชุมชน	ชุมชนที่สำคัญ	วิธีดำเนินการและการเลือกกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชน	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





คำถามตามเกณฑ์ PMQA: 105คำถาม

หมวด 2 9คำถาม



(1)

คำถาม

ส่วนราชการมีกระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์โดยรวมอย่างไร ให้ระบุ (#)

- ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ
- กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และเหตุผลที่ใช้ในการกำหนดกรอบเวลาเช่นนั้น
- โปรดแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้

HOW

1 การวางแผนยุทธศาสตร์

- ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง
- กรอบเวลาและเหตุผล
- แสดงกิจกรรมที่สอดคล้องกับกรอบเวลา

การตอบคำถาม



แผนปฏิบัติราชการ	ขั้นตอนในการจัดทำแผน	ผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ	กรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผน	เหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา
4ปี	1. 2. 3.			
1ปี	1. 2. 3.			

โปรดแสดงแผนผังกระบวนการวางแผนของส่วนราชการ



(2)

คำถาม

ส่วนราชการได้นำปัจจัยต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์อย่างไร
ให้ระบุวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

HOW

2การนำปัจจัยมาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์

- ปัจจัยต่างๆ
- การรวบรวม
- การวิเคราะห์

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผน	วิธีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการวางแผน
<p>ความต้องการความคาดหวังทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน</p>	
<p>สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการ</p> <p>(ให้อ้างอิงข้อมูลที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรข้อ2กสภาพการแข่งขัน)</p>	
<p>นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางเทคโนโลยีและด้านอื่นๆซึ่งอาจมีผลต่อบริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ</p>	
<p>จุดแข็งและจุดอ่อนรวมถึงทรัพยากรบุคคล</p> <p>และทรัพยากรอื่นๆของส่วนราชการเช่นงบประมาณเวลา เป็นต้น</p>	

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผน	วิธีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการวางแผน
การศึกษาวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า	
ความเสี่ยงในด้านการเงินสังคมและจริยธรรมกฎหมายข้อบังคับและด้านอื่นๆ	
การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศหรือระดับโลก	
ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการของท่าน เช่นการต้องให้บริการ24ชั่วโมงข้อจำกัดเรื่องสถานที่กฎระเบียบ เป็นต้น	
จุดแข็งจุดอ่อนของส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน (ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)	

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ



สถาบันส่งเสริมประสิทธิภาพ
THAI LAB PRODUCTIVITY INSTITUTE



(3)

คำถาม

- ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก มีอะไรบ้าง (#)
- ให้ระบุเป้าหมาย และระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์เหล่านั้น (#)
- ให้ระบุลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์เหล่านั้น

WHAT

ประเด็นยุทธศาสตร์

- 9.1 ยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์
- 9.2 เป้าหมายและระยะเวลา
- 9.3 ลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (โปรดเรียงตามลำดับความสำคัญ)	เป้าหมาย (ปีพ.ศ.....)	กลยุทธ์หลัก
1.....	1.1..... 1.2..... 1.3.....	1.1.1..... 1.1.2..... 1.2.1..... 1.2.2.....
2.....	2.1..... 2.2.....	2.1.1..... 2.1.2..... 2.2.1..... 2.2.2.....

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(4)

คำถาม

- ในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักส่วนราชการได้ให้ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ข้อ 2 อย่างไร
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก
 - มีความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ในระยะสั้นและระยะยาว
 - มีความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด

HOW

4การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์กลยุทธ์

- ความท้าทาย
- ความสมดุลของโอกาสระยะสั้นระยะยาว
- ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การตอบคำถาม



ความเสียหายต่อองค์กรที่ส่วนราชการได้ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรข้อ2	การให้ความสำคัญกับความเสียหาย
1..... 2..... 3.....	
ความเสียหายต่อองค์กรที่ส่วนราชการได้ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรข้อ2	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลักที่สอดคล้องกับความเสียหาย
1..... 2..... 3.....	

ลักษณะของความสมดุล	วิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าจะมีความสมดุล
ความสมดุลของโอกาสและความเสียหายในระยะสั้นและระยะยาว	
ความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด	



(5)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการ

- ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก (#)
- จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ (#)
- ทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนมีความยั่งยืน

HOW

5การนำแผนสู่การปฏิบัติ

- วิธีการถ่ายทอด
- การจัดสรรทรัพยากร
- การทำให้ผลมีความยั่งยืน

การตอบคำถาม



การทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล	วิธีการดำเนินการ
การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก	
การจัดสรรทรัพยากร(บุคลากรเครื่องมือรวมถึงสินทรัพย์ต่างๆ)เพื่อให้ดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ	
การสร้างความยั่งยืนของผลการดำเนินการตามแผน	



(6)

คำถาม

- แผนปฏิบัติการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง (#)
- หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการจะดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

WHAT

6.1 แผนปฏิบัติการที่สำคัญ

HOW

6.2 แผนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

- จากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
- จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การตอบคำถาม



ประเด็นที่สำคัญของแผนปฏิบัติการ	เป้าประสงค์	เป้าหมาย
1.....	1.1..... 1.2.....
2.....	2.1..... 2.2.....
3.....	3.1..... 3.2.....

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	วิธีการดำเนินการเพื่อตอบสนอง
การเปลี่ยนแปลงในการให้บริการรวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	



(7)

คำถาม

แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง (#)

WHAT

7แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล

- ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- ตอบสนองกลยุทธ์หลัก
- ตอบสนองแผนปฏิบัติการ

HOW

7การวางแผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล

- ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- ตอบสนองกลยุทธ์หลัก
- ตอบสนองแผนปฏิบัติการ

แก้ไข

การตอบคำถาม



ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์หลัก	แผนปฏิบัติการ (Action Plan)	แผนด้าน ทรัพยากร บุคคล
1. 2.	1.1..... 1.2..... 2.1..... 2.2.....	1).....



(8)

คำถาม

- ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ มีอะไรบ้าง (#)
- สวทช. มีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม เสริมให้สวทช. มุ่งไปในแนวทางเดียวกัน

WHAT

8.1 ตัวชี้วัดติดตามแผนปฏิบัติการ

HOW

8.2 การทำระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

• เพื่อมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

การตอบคำถาม



แผนปฏิบัติการ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
1.....	1.1..... 1.2.....
2.....	2.1..... 2.2.....
3.....	3.1..... 3.2.....

**วิธีดำเนินการที่ทำให้ระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม
เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน**



(9)

คำถาม

- เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการตามตัวชี้วัดที่ระบุในข้อ 2.2 ก(8)

มีอะไรบ้าง (#)

- เป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการเป็นเช่นใด เมื่อเปรียบเทียบกับ
 - เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (#)
 - ผลการดำเนินการที่ผ่านมา (#)
 - ผลการดำเนินการที่คาดหวังของคู่แข่ง
 - ระดับเทียบเคียงที่สำคัญ (Benchmark)

(ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

WHAT

9.1 เป้าหมายของตัวชี้วัด

9.2 เป้าหมายเปรียบเทียบ

- กับเป้าประสงค์
- กับผลการดำเนินการที่ผ่านมา
- กับผลการดำเนินการที่คาดหวังของคู่แข่ง
- กับระดับเทียบเคียงที่สำคัญ

การตอบคำถาม



แผนปฏิบัติการที่ระบุใน ข้อ 2.2 ก(8)	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	เป้าหมาย
1.....	1.1..... 1.2.....	1).....	
2.....	2.1..... 2.2.....	1).....	
3.....	3.1.....	1).....	

การตอบคำถาม



แผนปฏิบัติการ	เป้าหมาย แผนปฏิบัติการ ปี49	เป้าประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์	ผลการ ดำเนินการที่ คาดหวังของ คู่แข่ง	ระดับเทียบเคียง ที่สำคัญ (Benchmark)
แผน.....				
แผน.....				
แผน.....				

แผนปฏิบัติการ	เป้าหมาย แผนปฏิบัติการ ปี49	ผล การดำเนินการ ปี48	ผล การดำเนินการ ปี47	ผล การดำเนินการ ปี46
แผน.....				
แผน.....				
แผน.....				



คำถามตามเกณฑ์ PMQA: 105คำถาม

หมวด 3 11คำถาม



(1)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนราชการได้คำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในขนาดมาประกอบการพิจารณาดังกล่าวอย่างไร

HOW

1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประเภท/กลุ่ม
- การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในขนาด

การตอบคำถาม



วิธีการกำหนดกลุ่มหรือจำแนกกลุ่ม	ผลการจำแนกกลุ่ม
1.กลุ่มผู้รับบริการ กำหนดหรือจำแนกโดย.....	1.กลุ่มผู้รับบริการ มี....กลุ่มได้แก่ 1)..... 2).....
2.กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดหรือจำแนกโดย.....	1.กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย มี....กลุ่มได้แก่ 1)..... 2).....

วิธีการพิจารณา ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต	ผู้รับบริการที่คาดว่าจะมีในอนาคต



(2)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลัก ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- ส่วนราชการได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนากิจกรรมบริการใหม่ ๆ อย่างไร

HOW

2.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง

2.2 การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

การตอบคำถาม



กลุ่ม	วิธีการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังหลักๆ (ให้ระบุเหตุผลในการเลือกวิธีการนั้นๆด้วย)	ความถี่ (ในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ)	ข้อมูลที่ได้รับจากการรับฟังฯ
กลุ่มผู้รับบริการ			
1..... 2.....			
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1..... 2.....			

ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังฯ	การนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาบริการใหม่ๆ



(3)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

3การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการรับฟัง และเรียนรู้	วิธีการทบทวน และปรับปรุง	ความถี่ ในการทบทวน	ผลการทบทวน และแผนปรับปรุง (ถ้ามี)

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(4)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนราชการมีภาพลักษณ์ที่ดี และมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

4การสร้างความสัมพันธ์เพื่อ

- สนองความคาดหวัง
- สร้างความประทับใจ
- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



กลุ่ม	วิธีการสร้างความสัมพันธ์
กลุ่มผู้รับบริการ 1..... 2.....	
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย 1..... 2.....	

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



สถาบันส่งเสริมประสิทธิภาพ
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE



(5)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอะไรบ้างที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อขอข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนต่อส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรในส่วนราชการในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องของทุกคนได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

HOW

5.1 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อ

- ขอข้อมูล
- ขอรับบริการ
- ขอร้องเรียน

5.2 การกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากร

- ระบบติดตามการปฏิบัติ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วัตถุประสงค์ ในการติดต่อกับส่วน ราชการ	วิธีการติดต่อของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางในการกำหนดวิธี ปฏิบัติของบุคลากร	การทำให้มั่นใจได้ว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุก คนได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติ ที่กำหนด
ขอข้อมูล	1..... 2.....		
ขอรับบริการ	1..... 2.....		
ขอร้องเรียน	1..... 2.....		
อื่นๆ	1..... 2.....		

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(6)

คำถาม

- ส่วนราชการมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไร
- ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่วงทีตามกระบวนการที่กำหนดไว้
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการของท่านและส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

HOW

6 การจัดการข้อร้องเรียน

- กระบวนการจัดการ
- วิธีการแก้ไขที่ทันต่วงที
- รวบรวมและวิเคราะห์นำไปเพื่อการปรับปรุง

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



อธิบายกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนจนถึงการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้นโดยครอบคลุมขั้นตอนการประเมินและการปรับปรุงด้วยโดยอาจใช้แผนผังประกอบ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(7)

คำถาม

ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการติดต่อเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

7 การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการสร้างความสัมพันธ์ และวิธีการติดต่อ	วิธีการทบทวน	ความถี่ในการทบทวน	ผลการทบทวน และแผนปรับปรุง (ถ้ามี)

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(8)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้การวัดดังกล่าวได้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างความประทับใจและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- ส่วนราชการนำผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไปปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร

HOW

8.1 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8.2 การนำข้อมูลไปใช้เพื่อ

- สร้างความประทับใจ
- ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- ปรับปรุงการทำงาน

การตอบคำถาม



กลุ่ม	วิธีการวัด <u>ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ</u> และวิธีการที่จะสร้างความมั่นใจว่า ได้ข้อมูลที่ได้รับจากการวัดสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	วิธีการนำผลการวัดไป ปรับปรุงการดำเนินการ ของส่วนราชการ	ผลการปรับปรุงการ ดำเนินการของส่วน ราชการ
กลุ่มผู้รับบริการ			
1.....			
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1.....			



(9)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการติดตามในเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงทีและนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้

HOW

9 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ

- ให้ได้ข้อมูลป้อนกลับทันท่วงที
- นำไปใช้ต่อได้



วิธีการในการติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที
และนำไปใช้ในการดำเนินการ



(10)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบใน
ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

HOW

10การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ

- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การตอบคำถาม



องค์กร ที่นำมา เปรียบเทียบ	วิธีการหาข้อมูล	วิธีการใช้ข้อมูล	ผลการเปรียบเทียบข้อมูล
1.....	1.....	1.....	1.....
2.....	2.....	2.....	2.....
.....



(11)

คำถาม

ส่วนราชการทำอย่างไรเพื่อให้วิธีการในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

11 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการวัด ความพึงพอใจ	วิธีการทบทวน	ความถี่ ในการทบทวน	ผลการทบทวน และแผนปรับปรุง (ถ้ามี)

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



สถาบันส่งเสริมประสิทธิภาพ
THAI LAB PRODUCTIVITY INSTITUTE



คำถามตามเกณฑ์ PMQA: 105คำถาม

หมวด4 10คำถาม



(1)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยรวม (#)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

HOW

1.1 การเลือกรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ

- ที่สอดคล้องเชื่อมโยง
- เพื่อติดตามผลดำเนินงานองค์กร

1.2 การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อ

- สนับสนุนการตัดสินใจ
- สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

การตอบคำถาม



วิธีการเลือกข้อมูล และสารสนเทศ	วิธีการรวบรวมข้อมูลและ สารสนเทศ	ความถี่ในการทบทวนข้อมูลและ สารสนเทศ

อธิบายวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้ เกิดนวัตกรรม



(2)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการ และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม

HOW

2การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

- สนับสนุนการตัดสินใจ
- สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม



อธิบายวิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาสนับสนุนการตัดสินใจในสวนราชการและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม



(3)

คำถาม

- สว่นราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสม และทันสมัยอยู่เสมอ
- สว่นราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดการณ์ทั้งจากภายในและภายนอกสว่นราชการ

HOW

3.1 การทบทวนปรับปรุงระบบการวัดผล

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

3.2 การจั้ดระบบการวัดผลให้ไวต่อการบ่งชี้

- จากการเปลี่ยนแปลงภายใน
- จากการเปลี่ยนแปลงภายนอก

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ	วิธีการในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลง	ความถี่ในการทบทวน	ผลการทบทวน (ถ้ามี)

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



สถาบันส่งเสริมประสิทธิภาพ
THAI LAB PRODUCTIVITY INSTITUTE



(4)

คำถาม

ส่วนราชการมีการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อช่วยให้ผู้บริหารของส่วนราชการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ และนำไปใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

WHAT

4ประเด็นที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหาร

- ทบทวนผลดำเนินงาน
- วางแผนเชิงยุทธศาสตร์

การตอบคำถาม



เรื่องที่น่ามาวิเคราะห์	วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์	ผลที่ได้จากการวิเคราะห์และการนำมาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการและการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
1..... 2..... 3.....		



(5)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับได้รับทราบถึง ผลการวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

HOW

5 การสื่อสารผลวิเคราะห์ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ
• เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



กลุ่มบุคคลที่ต้องการสื่อสารให้รับทราบ	วิธีการสื่อสาร
1..... 2..... 3.....	

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(6)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องของกัน สามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว

HOW

6 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

- ให้พร้อมใช้งาน
- ผู้เกี่ยวข้องเข้าถึงได้

การตอบคำถาม



วิธีการที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อม ในการใช้งาน	วิธีการที่ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ	
	ผู้ใช้	วิธีการเข้าถึง
	1. บุคลากร	
	2. ผู้รับบริการ	
	3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	4. องค์กรอื่นๆ	



(7)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในส่วนราชการมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย (#)

HOW

7 การจัดการระบบอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ

- ให้เชื่อถือได้
- ปลอดภัย
- ใช้งานง่าย

การตอบคำถาม



วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	บุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ
1..... 2....			
1..... 2....			



(8)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าว เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

HOW

8การทบทวนปรับปรุงระบบสารสนเทศและอุปกรณ์

- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการในการทำให้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ	วิธีการในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ
	1. ฮาร์ดแวร์
	2. ซอฟต์แวร์



(9)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้เพื่อให้เรื่องต่อไปนี้บรรลุผล

- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในส่วนราชการ (#)
- การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น
- การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

HOW

9การจัดการความรู้

- รวบรวมถ่ายทอดจากบุคลากรในองค์กร
- รวบรวมถ่ายทอดจากคนอื่น
- แลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การตอบคำถาม



การจัดการความรู้	วิธีการ
การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสวนราชการ	
การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรอื่น	
การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	



(10)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ของ
ส่วนราชการ มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- ครอบคลุม
- ความรวดเร็ว
- ความถูกต้อง
- ความทันสมัย
- ความเชื่อมโยง
- ความน่าเชื่อถือ
- ความสามารถในการเข้าถึง
- ความสามารถในการตรวจสอบ
- การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล
- ความปลอดภัย
- การรักษาความลับ

HOW

10การจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศมีคุณสมบัติที่ดี
•รวมทั้งสิ้น11ประการ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



คุณลักษณะของข้อมูลสารสนเทศและความรู้	วิธีการ
<ol style="list-style-type: none">1. ความครอบคลุม2. ความรวดเร็ว3. ความถูกต้อง4. ความทันสมัย5. ความเชื่อมโยง6. ความน่าเชื่อถือ7. ความสามารถในการเข้าถึง8. ความสามารถในการตรวจสอบ9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล10. ความปลอดภัย11. การรักษาความลับ	



คำถามตามเกณฑ์ PMQA: 105คำถาม

หมวด 5 21คำถาม



(1)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการระบบงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ นวัตกรรม ความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

HOW

1 การจัดการระบบงานทั้งทางการและไม่เป็นทางการ

- เพื่อเกิดความร่วมมือ
- เพื่อสร้างความคิดริเริ่ม
- เพื่อการกระจายอำนาจ
- เพื่อกระตุ้นนวัตกรรม
- เพื่อความคล่องตัว
- เพื่อให้ทันความต้องการอยู่เสมอ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการจัดโครงสร้างและระบบการทำงาน	แนวทางการพิจารณา
บุคลากรในสายงานและหน้าที่ (ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร)	
วัฒนธรรมและความคิดของบุคลากร	
วัฒนธรรมและความคิดของของชุมชน	
ปัจจัยอื่นๆ (โปรดระบุ)	

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



สถาบันส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE



(2)

คำถาม

ในการจัดระบบงานดังกล่าว ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและของชุมชนซึ่งส่วนราชการมีปฏิสัมพันธ์ด้วยมาพิจารณาอย่างไร (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

**2การนำวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากร
และชุมชนมาใช้จัดระบบงาน**

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



อธิบายวิธีการจัดโครงสร้างและระบบการทำงานของส่วนราชการเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ
ความคิดริเริ่มการกระจายอำนาจการตัดสินใจวัฒนธรรมความคล่องตัวและทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ

วิธีการจัดโครงสร้างและระบบการทำงาน
อย่างเป็นทางการ

วิธีการจัดโครงสร้างและระบบการทำงาน
อย่างไม่เป็นทางการ



(3)

คำถาม

ส่วนราชการทำอะไรเพื่อให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะ
ระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการมีประสิทธิภาพ (#)

HOW

3 การจัดระบบสื่อสารภายในองค์กร
• ให้มีประสิทธิภาพ

การตอบคำถาม



รูปแบบการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะ ระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการ	วิธีการที่ทำให้รูปแบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพ
1.... 2....	



(4)

คำถาม

- ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีการแจ้งผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคลอย่างไร (#)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (#)

HOW

4.1 การจัดการระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

- รวมถึงการแจ้งผล
- เพื่อให้พัฒนาและปรับปรุงงาน

4.2 การจัดการระบบการยกย่องชมเชยจูงใจ

- เพื่อให้มีขวัญกำลังใจ
- เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้มีจิตสำนึกที่เน้นประโยชน์ของผู้รับบริการ

การตอบคำถาม



ระบบการประเมินผล	วิธีการในการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากรรายบุคคล

การดำเนินการของส่วนราชการ	วิธีการ
การยกย่องชมเชย	
การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ	



(5)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งอย่างไร (#)

HOW

5การกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



คุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น	วิธีการกำหนด
สมรรถนะหลัก(CoreCompetency)	
สมรรถนะประจำสายงาน (FunctionalCompetency)	
สมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง(Level)	

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(6)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากรไว้อย่างไร
- ในการสรรหา ว่าจ้าง และรักษาบุคลากร ส่วนราชการได้คำนึงถึงวัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรและของชุมชนที่ส่วนราชการตั้งอยู่อย่างไร (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

6 การสรรหาว่าจ้างรักษาบุคลากร

- ด้วยการคำนึงถึงวัฒนธรรมความคิดของบุคลากรและชุมชน

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการสรรหาและว่าจ้าง	วิธีการรักษามูลค่า

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(7)

คำถาม

- ส่วนราชการมีแผนในการเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งบริหาร หรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของส่วนราชการอย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ

HOW

7.1 การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญ

7.2 การสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

การตอบคำถาม



ประเภทตำแหน่ง	แผนการเตรียมบุคลากร	วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่า ผู้ที่เตรียมไว้มีโอกาสได้ดำรง ตำแหน่งนั้นและสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
ตำแหน่งบริหาร		
ตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อ ภารกิจหลัก § ตำแหน่ง..... § ตำแหน่ง..... §		

วิธีการสร้างความก้าวหน้าให้แก่บุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการ
1..... 2.....



(8)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นนั้นให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานในการปฏิบัติราชการ (ให้ตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

8การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการพัฒนาบุคลากรที่มาจากท้องถิ่นนั้นให้มีโอกาสก้าวหน้า
ในการปฏิบัติราชการ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(9)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากร เพื่อ

- ให้แผนปฏิบัติการและผลการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดไว้
- ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการ กับความต้องการของบุคลากร ในด้านการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

HOW

9การพัฒนาบุคลากรเพื่อ

- ให้ทำงานได้ตามแผนปฏิบัติการและบรรลุผล
- ให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์กับความต้องการของบุคลากร

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน
และเกิดความสมดุลและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(10)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการให้การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การอบรมบุคลากรใหม่ จริยธรรม การบริหารจัดการ การพัฒนาภาวะผู้นำ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

HOW

10การให้การศึกษาและฝึกอบรม
•ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ประเด็นในการให้การศึกษาและฝึกอบรม	กลุ่มบุคลากรที่เข้าอบรม	วิธีการในการให้การศึกษาและฝึกอบรม	ความถี่ในการฝึกอบรม (เฉลี่ยครั้ง/ปี)
การอบรมบุคลากรใหม่			
จริยธรรม			
การบริหารจัดการ			
การพัฒนาภาวะผู้นำ			
ความปลอดภัยอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน			
ความต้องการอื่นๆที่สำคัญ ของส่วนราชการ			

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



สถาบันส่งเสริมและพัฒนาผลิตภาพ
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE



(11)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมจากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา (#)
- ส่วนราชการนำความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมดังกล่าวมาประกอบการพัฒนาบุคลากรอย่างไร
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการมาช่วยในการพัฒนาบุคลากร (#)

HOW

11.1 การหาความต้องการการฝึกอบรม

11.2 การนำความต้องการการอบรมมาพัฒนาบุคลากร

11.3 การนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร

การตอบคำถาม



แหล่งข้อมูลในการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม	วิธีการให้ได้มาซึ่งความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม	วิธีการนำความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมมาประกอบการพัฒนาบุคลากร
§ บุคลากรของส่วนราชการ § หัวหน้างาน § ผู้บังคับบัญชา		

วิธีการในการนำความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการมาช่วยในการพัฒนาบุคลากร

--



(12)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
อย่างไร (#)

HOW

12.1 การพัฒนาบุคลากรแบบเป็นทางการ

12.2 การพัฒนาบุคลากรแบบไม่เป็นทางการ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



หัวข้อในการพัฒนา	วิธีการอย่างเป็นทางการ	วิธีการอย่างไม่เป็นทางการ



(13)

คำถาม

ส่วนราชการส่งเสริมให้มีการนำความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่ได้จากการศึกษา
และฝึกอบรม มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

HOW

**13การส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะจากการอบรม
มาใช้ในการปฏิบัติงาน**

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการส่งเสริมให้นำความรู้และทักษะใหม่ๆที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(14)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษาและการฝึกอบรมของบุคลากรอย่างไร ทั้งนี้ ให้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการโดยรวม

HOW

14 การประเมินประสิทธิผลของการศึกษาอบรม

- ผลระดับบุคคล
- ผลระดับองค์กร

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



องค์ประกอบที่ใช้ในการประเมิน	วิธีการประเมิน	ความถี่ที่ใช้ในการประเมิน
ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล		
ผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการโดยรวม		
อื่นๆ(ระบุ)		

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(15)

คำถาม

- สว่นราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงานมีบทบาทอย่างไรในการช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว

HOW

15การช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง

- เพื่อความก้าวหน้าในงาน
- พิจารณาทบทวนของหัวหน้างาน

การตอบคำถาม



วิธีการเพื่อช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

--

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทที่ช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว
ผู้บริหาร	
ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน	



(16)

คำถาม

- สว่นราชการมีวิธีการอย่างไรในการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- สว่นราชการกำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดในเรื่องดังกล่าวอย่างไร
- บุคลากรมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

HOW

16การจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงาน

- สุขอนามัย
- ความปลอดภัย
- การป้องกันภัย
- ความเหมาะสมในงาน
- การกำหนดตัวชี้วัด
- การมีส่วนร่วมของบุคลากร

การตอบคำถาม



การดำเนินการ	วิธีการส่งเสริม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ด้านสุขอนามัย			
ด้านความปลอดภัย			
ด้านการป้องกันภัย			
ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน			

การดำเนินการ	การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมของบุคลากร
ด้านสุขอนามัย	
ด้านความปลอดภัย	



(17)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีอย่างไรในการทำให้สถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภาวะ
ฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง

HOW

17 การเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ

การตอบคำถาม



การเตรียมความพร้อมในภาวะ	วิธีการเตรียมความพร้อม	วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง
ฉุกเฉิน 1..... 2.....		
ภัยพิบัติ 1..... 2.....		



(18)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความ
พึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภทอย่างไร

HOW

**18การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ของบุคลากรทุกระดับทุกประเภท**

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



กลุ่มบุคลากร	วิธีการกำหนดปัจจัย ที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร	ปัจจัยที่ได้กำหนด
บริหาร		
ปฏิบัติการ § สายงานหลัก § สายงานสนับสนุน		
อื่นๆ		

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(19)

คำถาม

นอกเหนือจากระเบียบสวัสดิการกลางที่กำหนดไว้ ส่วราชการมีการสนับสนุนบุคลากรอย่างไร ในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการ โดยกำหนดให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท

HOW

19การสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการบริการ
•ให้ตรงความต้องการบุคลากรทุกระดับทุกประเภท

การตอบคำถาม



กลุ่มบุคลากร	วิธีหา ความต้องการ ของบุคลากร	วิธีการสนับสนุนบุคลากร ให้ตรงกับความต้องการบุคลากรใน แต่ละระดับ	นโยบายสวัสดิการ และการบริการที่จัดให้
บริหาร			
ปฏิบัติการ			
§ สายงาน หลัก § สายงาน สนับสนุน			
อื่นๆ			



(20)

คำถาม

- ส่วนราชการมีการกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรแต่ละระดับและแต่ละประเภท ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างไร
- ส่วนราชการได้ใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น การสูญเสียบุคลากร การหยุดงาน การร้องเรียน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตภาพ เพื่อมาประเมินความพึงพอใจ ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรอย่างไร

HOW

20.1 การประเมินความพอใจบุคลากร

- ทุกระดับทุกประเภทของบุคลากร
- ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

20.2 การกำหนดและใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ

การตอบคำถาม



วิธีกำหนดตัวชี้วัด ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร	ตัวชี้วัดที่ กำหนด	วิธีการประเมิน ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

ตัวชี้วัดที่ส่วนราชการนำมา ประเมินความผาสุก ความพึงพอใจและการสร้าง แรงจูงใจของบุคลากร	วิธีการในการนำตัวชี้วัดดังกล่าวมาประเมิน
<ul style="list-style-type: none"> § การสูญเสียบุคลากร § การหยุดงาน § การร้องเรียนการร้องทุกข์ § ความปลอดภัย § ผลผลิตภาพ อื่นๆ 	



(21)

คำถาม

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ในการดำเนินการ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

HOW

21 การเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์องค์กร
• เพื่อจัดลำดับการปรับปรุงความพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อม

การตอบคำถาม



วิธีการในการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความพึงพอใจและการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการ	วิธีการกำหนดลำดับความสำคัญในการปรับปรุง



คำถามตามเกณฑ์ PMQA: 105คำถาม

หมวด 6 12คำถาม



(1)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (#)
- กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

HOW

1.1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า

WHAT

1.2 กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



รายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่า	วิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า
1....	
2....	
.....	



(2)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

HOW

2.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า

- จากข้อมูลผู้รับบริการ
- จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

WHAT

2.2 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

การตอบคำถาม



วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	
	รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	1..... 2.....	1..... 2.....



(3)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุม ค่าใช้จ่าย และ ปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ
 - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

3การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า

- จากข้อมูลทั้ง4ประเด็น
- รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น



วิธีการในการออกแบบและการนำปัจจัยต่างๆ
มาประกอบในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า

ให้แสดงแผนผังการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสร้างคุณค่า
ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นพร้อมอธิบาย



(4)

คำถาม

- ส่วนราชการมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

WHAT

4.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

- เพื่อใช้ควบคุมและปรับปรุง

HOW

4.2 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



รายชื่อกระบวนการ สร้างคุณค่า	ข้อกำหนด ที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ใน การควบคุมและปรับปรุง กระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการ ไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตาม ข้อกำหนดที่สำคัญ



(5)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

HOW

5.1 การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ

5.2 การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบการทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ	วิธีการการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ



(6)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

HOW

6.1 การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น

6.2 การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง

- ภายในหน่วยงาน
- ระหว่างหน่วยงาน

การตอบคำถาม



วิธีการปรับปรุง กระบวนการที่สร้าง คุณค่า	ความถี่ ในการทบทวน	ผลการปรับปรุง	วิธีการเผยแพร่แลกเปลี่ยน ประสบการณ์



(7)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุน (#)
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

HOW

7.1 การกำหนดกระบวนการสนับสนุน

WHAT

7.2 กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



รายชื่อกระบวนการสนับสนุน	วิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุน



(8)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

HOW

8.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน

- จากข้อมูลผู้รับบริการภายในและภายนอก
- จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

WHAT

8.2 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

การตอบคำถาม



วิธีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของ กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	
	รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	1..... 2.....	1..... 2.....



(9)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน
- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - - ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
 - - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพอื่น ๆ
 - - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

HOW

9 การออกแบบกระบวนการสนับสนุน

- จากข้อมูลทั้ง 4 ประเด็น
- รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องบูรณาการกับหน่วยงานอื่น



วิธีการในการออกแบบและการนำปัจจัยต่างๆมาประกอบในการออกแบบกระบวนการ
สนับสนุน

ให้แสดงแผนผังการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสนับสนุน
ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นพร้อมอธิบาย



(10)

คำถาม

- สว่นราชการมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- สว่นราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญนั้น

WHAT

10.1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

- เพื่อใช้ควบคุมและปรับปรุง

HOW

10.2 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



รายชื่อกระบวนการ สนับสนุน	ข้อกำหนด ที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ใน การควบคุมและปรับปรุง กระบวนการ	วิธีการนำกระบวนการ ไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตาม ข้อกำหนดที่สำคัญ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





(11)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

HOW

5.1 การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ

5.2 การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบการทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ	วิธีการการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



สถาบันส่งเสริมประสิทธิภาพ
THAI LAB PRODUCTIVITY INSTITUTE



(12)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

HOW

12.1 การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น

12.2 การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง

- ภายในหน่วยงาน
- ระหว่างหน่วยงาน

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



วิธีการปรับปรุง กระบวนการ สนับสนุน	ความถี่ในการทบทวน	ผลการปรับปรุง	วิธีการเผยแพร่แลกเปลี่ยน ประสบการณ์

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ





คำถามตามเกณฑ์ PMQA: 105คำถาม

หมวด 7 15คำถาม

การตอบคำถาม



(1)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

คำตอบ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย (+/-)	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม (+/-)	องค์กร/กระบวนการที่เปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ (+/-)	ความครอบคลุมเชื่อมโยงของตัวชี้วัด
				2548	2549	2550				
1. ...										
2. ...										
3. ...										
...										

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



(2)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านคุณค่าจากมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และแง่มุมอื่นของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(4)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น (*)

การตอบคำถาม



(5)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการที่สำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำตอบ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย (+/-)	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม (+/-)	องค์กร/กระบวนการที่เปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ (+/-)	ความครอบคลุมเชื่อมโยงของตัวชี้วัด
				2548	2549	2550				
1. ...										
2. ...										
3. ...										
...										



(6)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการที่สร้างคุณค่า รวมทั้งผลผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลอื่น ๆ ที่เหมาะสม

(7)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการสนับสนุน รวมทั้ง ผลผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิผลอื่น ๆ ที่เหมาะสม

การตอบคำถาม



(8)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงการควบคุมและการลดค่าใช้จ่าย

(9)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

(10)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย

(11)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

การตอบคำถาม

PMQA
Organization



ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย (+/-)	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม (+/-)	องค์กร/กระบวนการที่เปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ (+/-)	ความครอบคลุมเชื่อมโยงของตัวชี้วัด
				2548	2549	2550				
1. ...										
2. ...										
3. ...										
...										



(12)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน

(13)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร

(14)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร

การตอบคำถาม



(15)

คำถาม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ตัวชี้วัดที่สำคัญของความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ และตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	ผลลัพธ์เทียบกับเป้าหมาย (+/-)	ผลลัพธ์ในช่วง 3 ปี			ลักษณะแนวโน้ม (+/-)	องค์กร/กระบวนการที่เปรียบเทียบ	ผลการเปรียบเทียบ (+/-)	ความครอบคลุมเชื่อมโยงของตัวชี้วัด
				2548	2549	2550				
1. ...										
2. ...										
3. ...										
...										