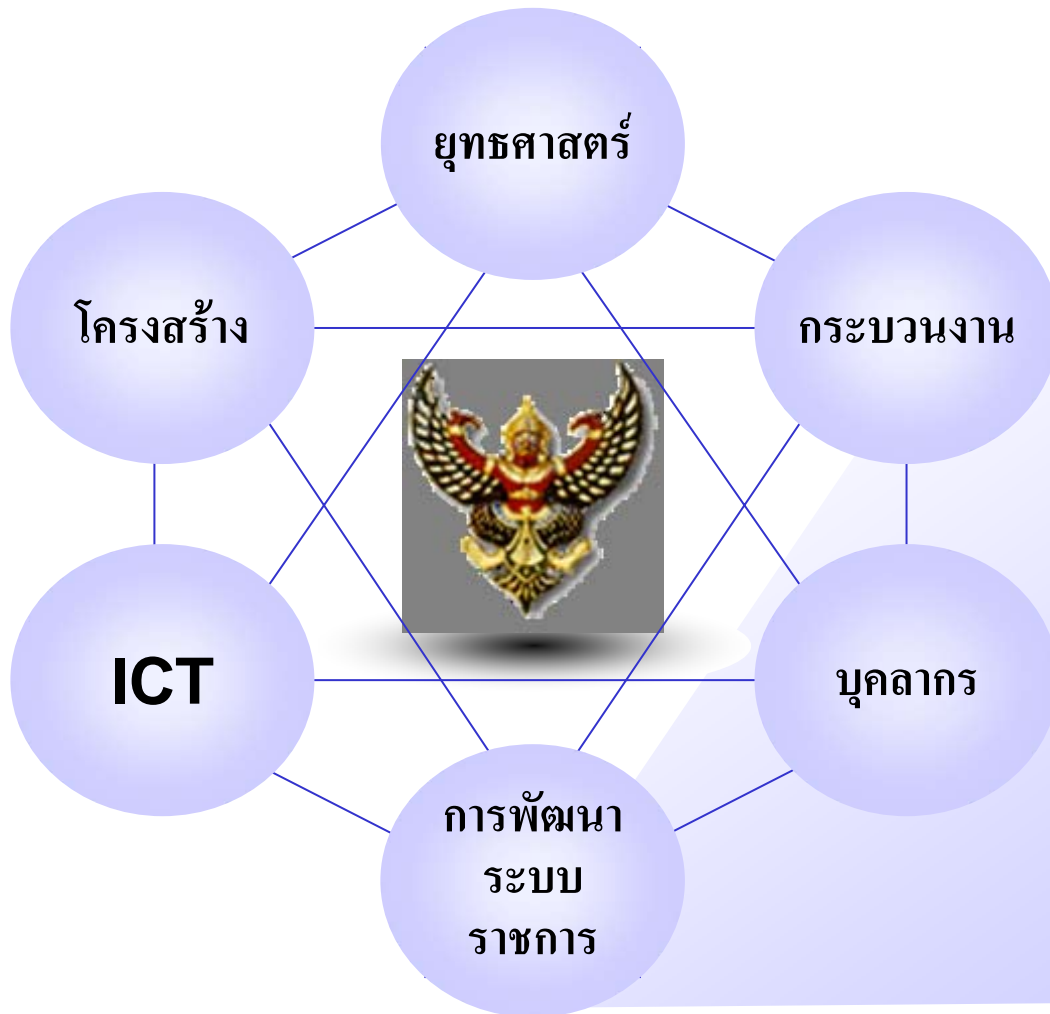


การบริหารภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนาระบบราชการ



ปกรณ์ มาลากุล ณ อยุธยา

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

จุดมุ่งหมาย

นำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับ

การบริหารภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนาระบบราชการ

- สถานการณ์ และความจำเป็น
- แนวคิดและเครื่องมือทางการบริหาร

ในการพัฒนาระบบราชการ

Blueprint for Change

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ส่วนที่ 1

สถานการณ์ และความจำเป็น

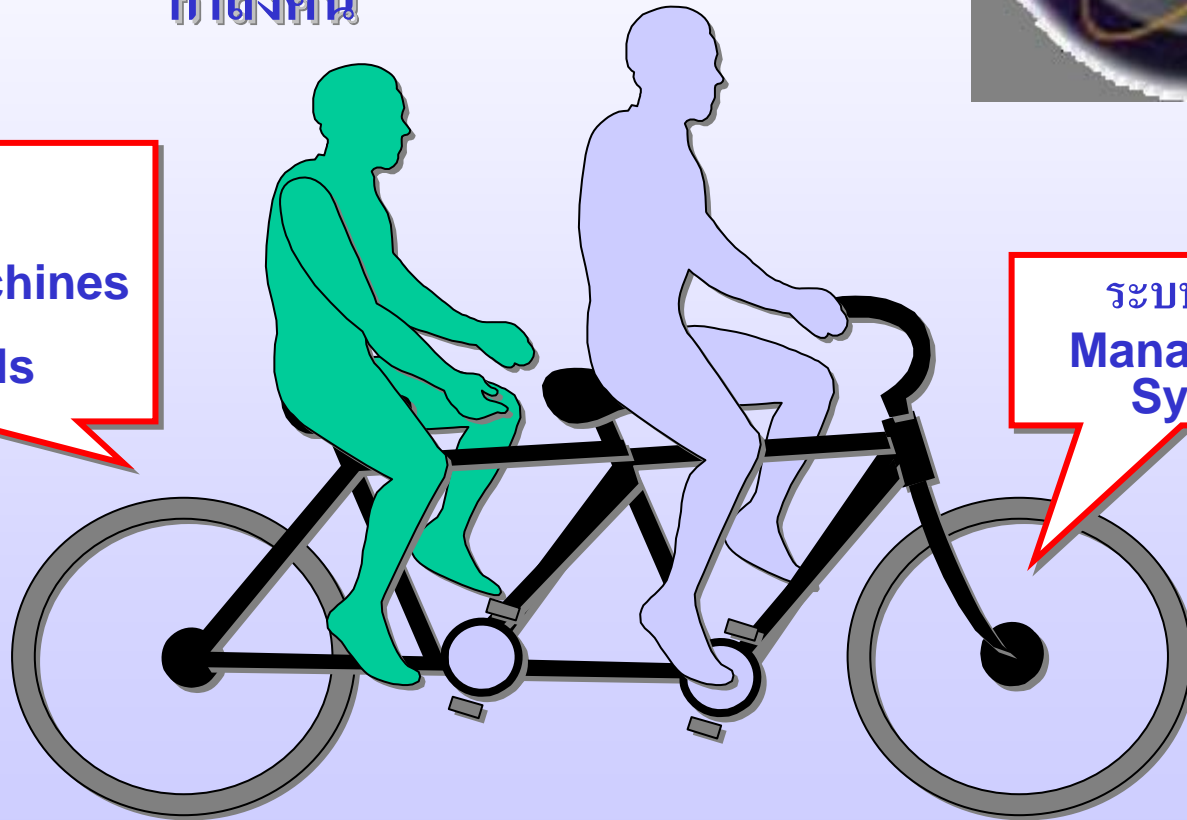
Tandem Bike



กำลังคน

ผู้บริหาร

- เงิน Money
- เครื่องมือ Machines
- วัสดุ Materials



ระบบบริหาร
Management
System

ประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์

- ทู่น
- ที่ดิน
- แรงงาน
- การประกอบการ



วิสัยทัศน์ Vision

EDB's vision for Singapore is to be
a vibrant and robust

'knowledge-based economy'.

สร้างสังคมโปร่งใสให้เป็นเศรษฐกิจบนฐานความรู้ ที่สดใส
และเข้มแข็ง



Key Strategies in University Education

From meeting manpower needs to being engines of innovation

MINISTRY OF EDUCATION

Moulding the Future of Our Nation



จาก การสนองความต้องการกำลังคน

สู่ การเป็นจักรกลขับเคลื่อนนวัตกรรมเพื่อการพัฒนา



สถาบันวิจัยในมหาวิทยาลัยแห่งชาติของสิงคโปร์ National University of Singapore

- สถาบันศึกษาคอมพิวเตอร์พลังสูง

Institute of High Performance Computing (IHPC)



- ศูนย์ศึกษาการสื่อสารไร้สาย

Centre for Wireless Communication (CWC)



- ศูนย์ศึกษาการจัดเก็บข้อมูล

Data Storage Institute (DSI)

- ศูนย์วิจัยผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ

Centre for Natural Product Research



- ศูนย์ศึกษาภาพถ่ายทางไกล

Centre for Remote Imaging, Sensing and Processing (CRISP)





National University of Singapore

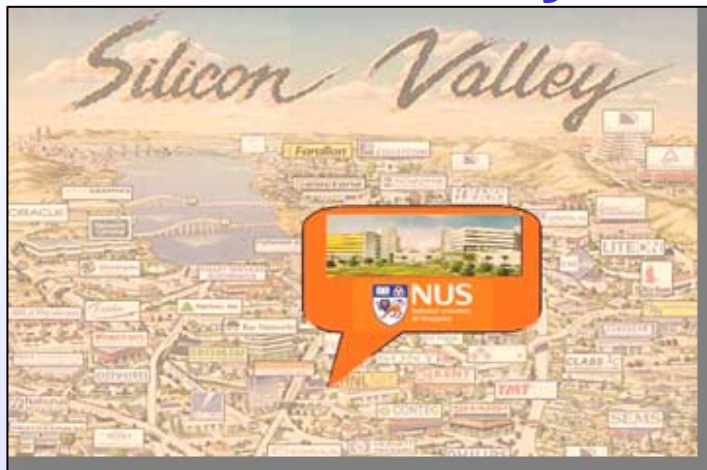
Research Institutes and Centres

University Level Research Institutes and Centres

- **The Logistics Institute - Asia Pacific (TLI-AP)**
- **The East Asian Institute**
- **Tropical Marine Science Institute (TMSI)**
- **Singapore Synchrotron Light Source**
- **Institute of Materials Research and Engineering (IMRE)**
- **Institute of Microelectronics (IME)**
- **Institute of Molecular Agrobiology (IMA)**
- **Institute of Molecular and Cell Biology (IMCB)**

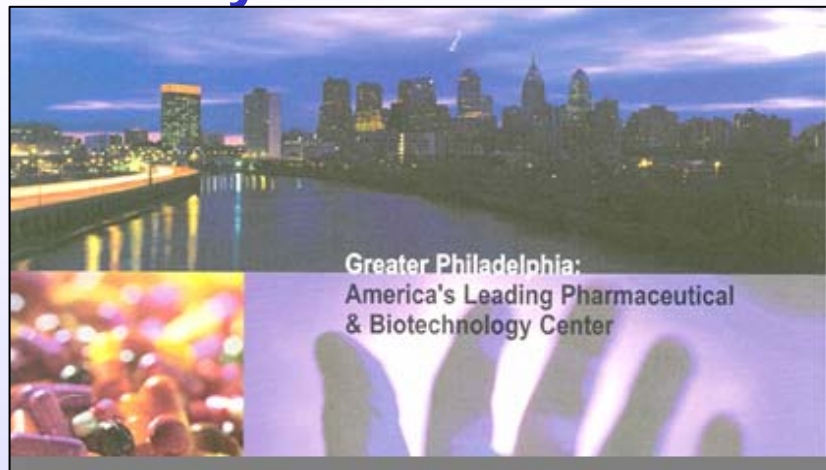
New NUS Campuses

NUS College in Silicon Valley



คอมพิวเตอร์-อิเล็กทรอนิกส์

NUS College in Bio Valley



เทคโนโลยีชีวภาพ-เภสัชกรรม



NUS College in
Shanghai
ศูนย์กลางการค้าแห่งใหม่

สภาพการณ์

โลกยุคโลกาภิวัตน์

เศรษฐกิจเสรีไร้พรมแดน
•การแข่งขันในเวทีโลก

สังคม เศรษฐกิจเป็น
ยุคแห่งการเรียนรู้

กระแสสังคม เช่น
•ประชาธิปไตย
•ธรรมาภิบาล

ใครเรียนรู้ไม่ทันโลก ก็จะมีปัญหา

งานของรัฐมากขึ้น ยากขึ้น

รัฐต้องเลิกลง ลดเงิน ลดคน ลดอำนาจ

ต้องเปิดให้มีส่วนร่วม ต้องโปร่งใส พร้อมถูกตรวจสอบ

ปรัชญาตราสาร

ปรับทิศทาง บทบาท ภารกิจ และวิธีการบริหาร

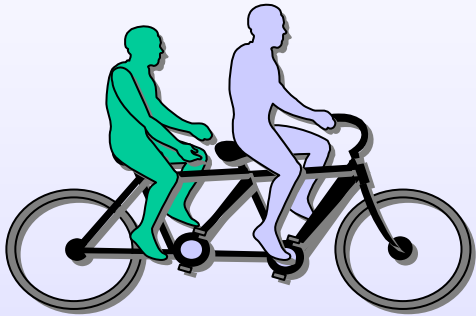
ปรัชญาตราสาร

สถานการณ์
ภายนอก

โอกาส
Oppportunity

ภัยคุกคาม
Threat

วิสัยทัศน์
VISION



เราคือ...

ทำอะไร

เพื่อใคร

ด้วยหลักการ...

สถานการณ์
ภายใน

จุดแข็ง
Strength

กลยุทธ์

จุดอ่อน
Weakness

การปรับเปลี่ยนองค์การ



ครัวของโลก



กรุงเทพฯ
เมืองแฟชั่น



Unseen Thailand



Bagus!

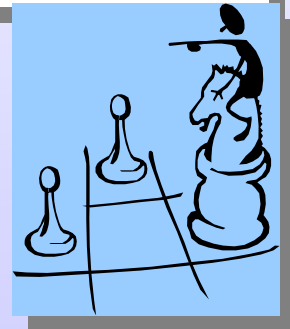
Building A Gracious &
Unique Service culture



Reinventing Government

The Key Concept

The word Government is from a Greek word, which means to *steer*. *The job of government is to steer not to row the boat*. Delivering services is rowing, and government is not very good at rowing.



คำว่า *Government* มาจากภาษากรีก ซึ่งแปลว่า

‘การถือพวงมาลัย’

งานของรัฐบาลคือการถือพวงมาลัย ไม่ใช่การลงไป

‘พายเรือ’ การจัดบริการเองเป็นการพายเรือ

และรัฐบาลก็พายเรือไม่เก่ง

งานมาก ยากขึ้น

คนและเงินน้อยลง

โปร่งใส ให้มีส่วนร่วม

Reinventing Government

1. รัฐที่เป็นตัวเร่งปฏิกิริยา: ลือท้าย แทนที่จะพายเรือ
Catalytic Government : Steering rather than Rowing
2. รัฐของชุมชน **Community- Owned Government :**
Empowering rather than Serving
3. รัฐที่ใช้กลไกตลาด **Market-Oriented Government :**
Leveraging Change through Market Mechanisms
4. รัฐที่มองการณ์ไกล **Anticipatory Government :**
Preventing rather than Cure
5. รัฐที่มุ่งภารกิจ **Mission-Driven Government :**
Transforming Rule-Driven Bureaucracy

พชร อิศรเสนา

วิสัยทัศน์
VISION

เราคือ...

ทำอะไร	เพื่อใคร

ด้วยหลักการ...

กระทรวงสาธารณสุข

ซ่อม



สร้าง

- ให้บริการด้านการแพทย์
และสาธารณสุข



- สร้างเสริมให้ประชาชนมี
สุขภาพดีและ
- จัดการให้ประชาชนได้รับ
บริการด้านการแพทย์และ
สาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ
อนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของ
ประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่
ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

กรมทรัพยากรธรณี

กรมทรัพยากรธรณี เป็น...

- องค์กรนำ และชำนาญการ
- ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรธรณีของประเทศ
—แร่ น้ำบาดาล ปิโตรเลียม โลหะ ธรณีวิทยา
- ตามนโยบายของรัฐบาล
- เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
ตามหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน

Tzu Chi University



- Tzu Chi University provides students with an environment full of *kindness, compassion, joy, and unselfish giving—the four components of its mission.*
- Students learn and study according to their interests on a safe and beautiful campus.
- By harboring **Great Love**, the school hopes that students will **enjoy life without much suffering** during their stay and after graduation. Tzu Chi University prepares students to develop diverse perspectives and also encourages them to achieve their goals and find meaning in life.

Educational Objectives

- **Education is mainly aimed at purifying human minds, providing hope for all people, and serving as a stabilizing force for society. Hence, our university values:**
- **Life education:** cultivating cultural and artistic appreciation through daily activities in diet, clothing, dwelling, and transportation.
- **Character-building:** guiding students to honor teachers and their teachings, to demonstrate appropriate manners in interacting with people, to carry themselves with dignity, and to earn the affirmation and trust of others.
- **Humanitarian education:** emphasizing the training of human-oriented attitudes and cultivating the virtues of contentment, understanding, accommodation, gratitude, and love for all people.
- **Great Love education:** cultivating in students the spirit of Great Love in addition to fulfilling their own responsibilities, students should be willing to serve other people and society.

ปรับระบบงบประมาณ

จากงบประมาณแบบแสดงรายการ

สู่ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

Performance-Based Budgeting

Government Performance and Results Act of 1993

แผนกลยุทธ์
Strategic Plan

- วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย
- แผนระยะยาว Long-range goals (outcomes)
- กลยุทธ์ มาตรการ Strategies and measures
- กำหนดเวลา
- ปัจจัยภายนอกที่สำคัญ Key external factors

การประเมินผลแผนระยะยาว
Program Evaluation

- ทุกๆ 3 ปี to update the long-range plan

แผนปฏิบัติการราชการ (คำรับรองฯ)
Annual Performance Plan

- ตัวชี้วัดผลงาน Key Performance Indicators (KPI) และ เป้าหมาย targets
- ทรัพยากร Resources required

ความยืดหยุ่นในการบริหาร
Managerial Flexibility
'Let the managers manage'

รายงานผลงานประจำปี
Annual Performance Report
(Accountability Report)

- ไบคะแนน 'Score-card'
- Results v.s. performance targets compared

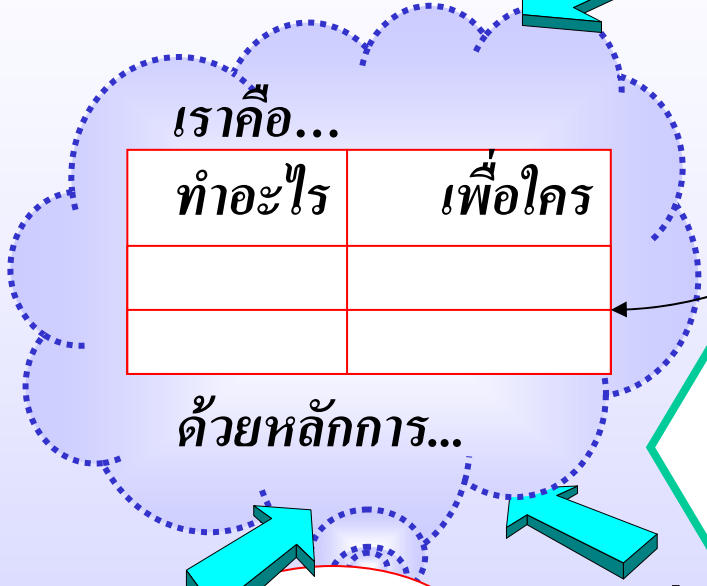
ปรับเปลี่ยนองค์การในส่วนต่างๆ

โอกาส

Opportunity

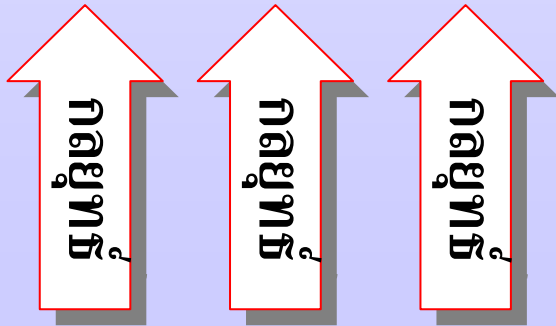
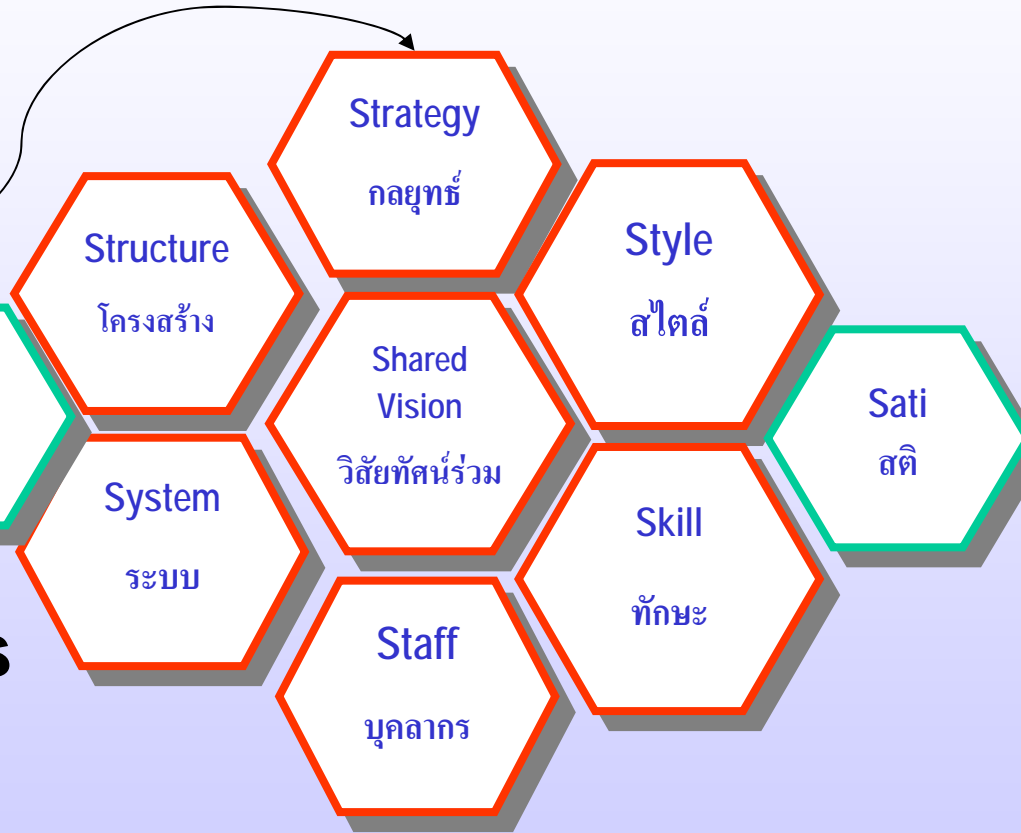
ภัยคุกคาม
Threat

วิสัยทัศน์
VISION



จุดแข็ง
Strength

จุดอ่อน
Weakness



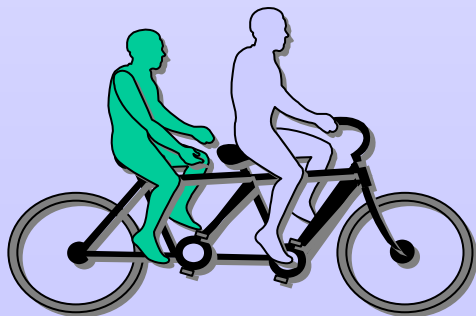
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ .ศ . 2546 – พ .ศ . 2550)

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

มีนาคม 2546

วิสัยทัศน์การพัฒนา:ระบบราชการ

- พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ
สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์
โดยยึดหลักการ**บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** และ
ประโยชน์สุขของประชาชน



ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

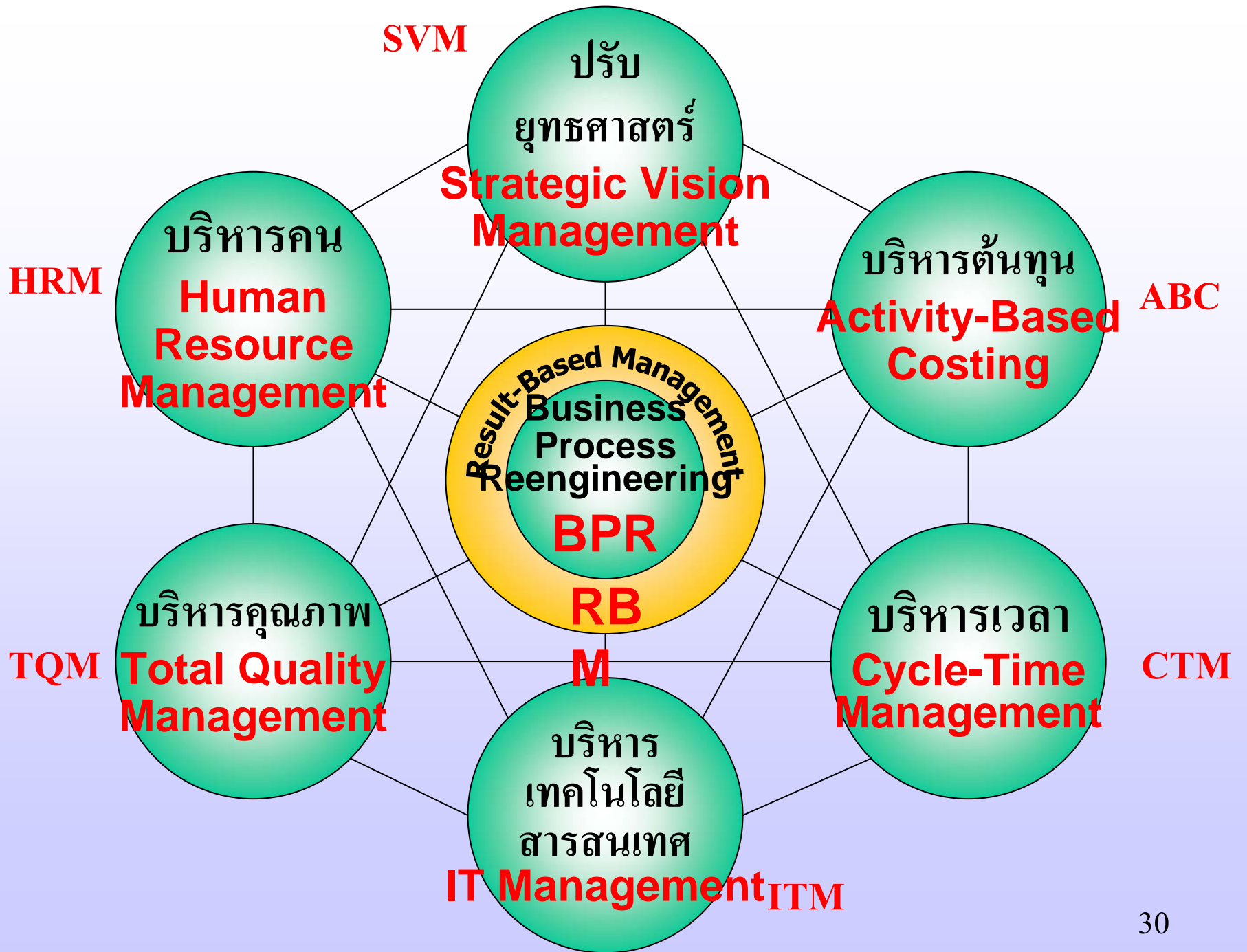
- 1 ปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน Strategy
- 2 ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน Structure
- 3 รื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ System
- 4 สร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทน Staff - Skill
- 5 ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม
- 6 เสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย Shared Values and Style
- 7 เปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ตัวแปรในการพัฒนาองค์กรเชิงกลยุทธ์



พระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. 2546

ตามมาตรา ๓/๑ พรบ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม
โดย พรบ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕



แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

Result-based Management

ม ๘ (๒) มีเป้าหมาย
ผลสัมฤทธิ์ และตัวชี้วัด
ผลสำเร็จ

ม ๑๖ ครม. อนุมัติ สกป.
จัดสรรงบประมาณ

Activity-based Costing

ม ๒๑ บัญชีต้นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

ม ๒๒ สคช. ประเมินความคุ้มค่า

ม ๔๕ มีคณะผู้ประเมินอิสระประเมิน
ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพ ความพอใจของ
ประชาชน

ม ๔๖ - ๔๗ ประเมินผู้บริหารและ
ผู้ปฏิบัติงาน

ม ๔๘ - ๔๙ รางวัล

Accountability

Strategic Vision Management

ม. ๑๓ แผนบริหารราชการแผ่นดิน

ม. ๑๖ แผนปฏิบัติการ ๔ ปี

ม ๑๖ แผนปฏิบัติการประจำปี

ปรับปรุงภารกิจ

•ม ๓๓ ทบทวนภารกิจ อำนาจหน้าที่
โครงสร้าง และอัตรากำลัง

•ม ๓๕ ทบทวนกฎหมาย - ประกาศ

การปฏิบัติราชการ

Business Process Reengineering

•ม ๓๗ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ
•ม ๓๘ นำ ICT มาใช้

ลดขั้นตอน

•ม ๒๗ กระจายอำนาจ
•ม ๒๘ ทำแผนภูมิขั้นตอน
•ม ๓๐-๓๒ ศูนย์บริการร่วม

แนวนโยบายของรัฐบาล

ม. ๑๕ แผนนิติบัญญัติ

Public Accountability Transparency and Customer-Driven

ม ๘

•วิเคราะห์ผลดีผลเสีย
•ฟังความคิดเห็นของประชาชน
•หากเกิดปัญหาให้รีบแก้

•ม ๔๑ - ๔๒ หากมีข้อร้องเรียน
ต้องแก้ไข และตอบให้เข้าใจ

• ม ๒๓ จัดซื้อโปร่งใส
•ม ๒๕ วินิจฉัยโดยเร็ว
•ม ๒๖ สั่งการเป็นลายลักษณ์
อักษร
•ม ๔๓ ทุกเรื่องเป็นเรื่องเปิดเผย
•ม ๔๔ เผยแพร่ข้อมูลลงบร่ายจ่าย

ตัวแปรในการพัฒนาองค์กรเชิงกลยุทธ์



ตัวแปรในการพัฒนาองค์กรเชิงกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ - แผนปฏิบัติราชการ

ประเมินผล BSC

Blueprint for Change

Strategy

กลยุทธ์

บริหารคุณภาพ PMQA

Structure

โครงสร้าง

Style

สไตล์

Stang

สตางค์

Shared Vision

วิสัยทัศน์ร่วม

Sati

สติ

System

ระบบ

Skill

ทักษะ

ลดขั้นตอน

Process Mgt

Staff

บุคลากร

จัดการความรู้

KM

ศูนย์บริการร่วม

GCS

ขีดสมรรถนะ

Competency

Strategy Formulation

แผนการบริหารราชการแผ่นดิน (2548-2551)

แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี

S
W
O
T



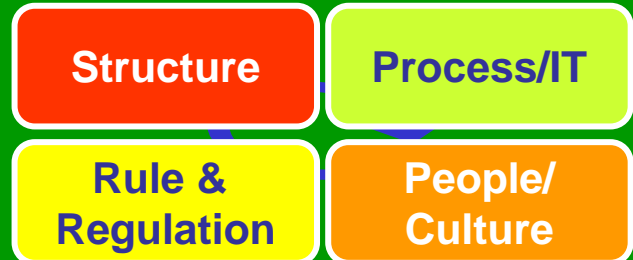
Strategic Control

Strategic Management Process

Strategy Implementation

Action Plan

Risk Assessment & Management Alignment



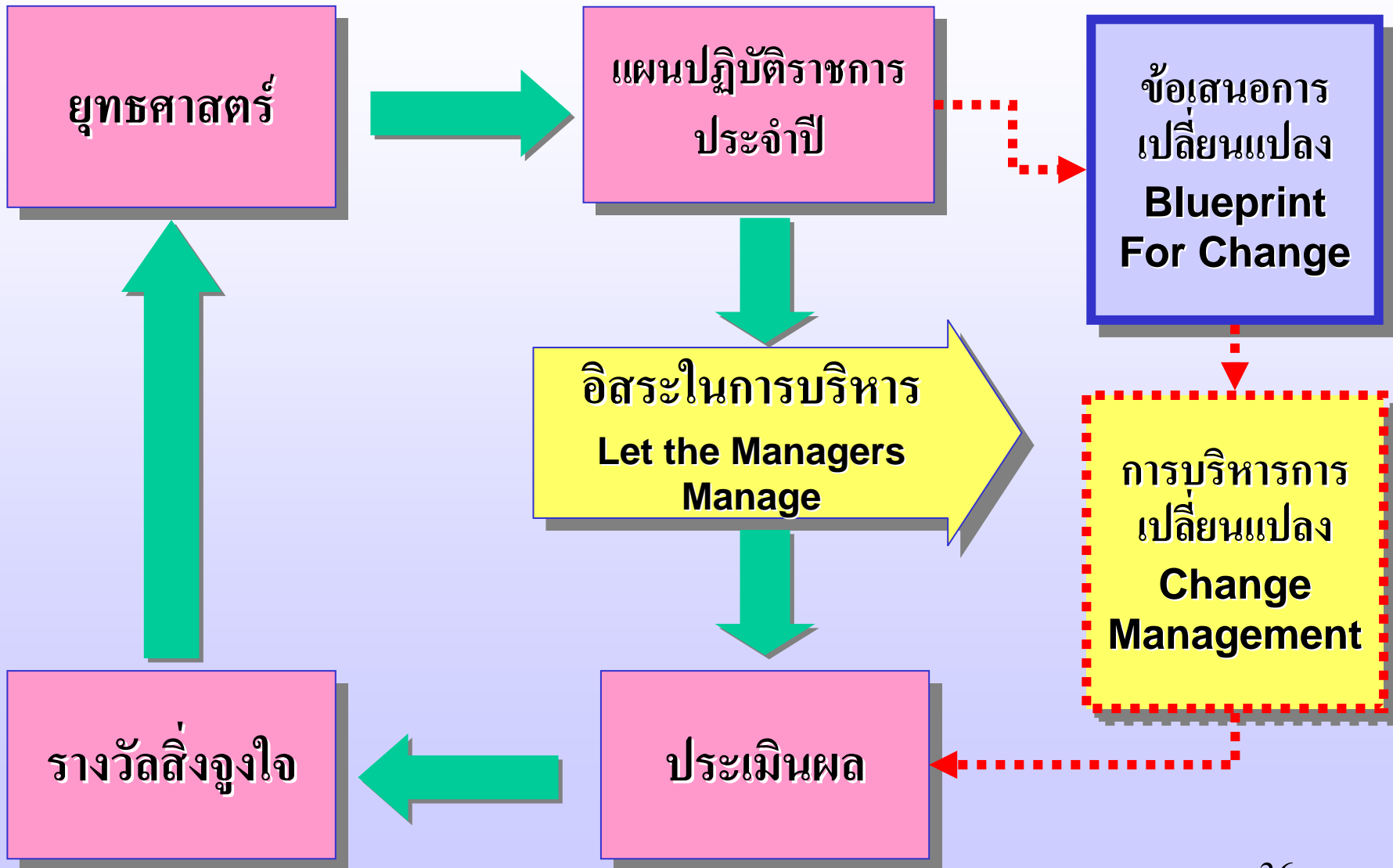
Blueprint for Change

PMQA

**ข้อเสนอเพื่อการเปลี่ยนแปลง
ตามดำริรองการปฏิบัติราชการ**

BLUEPRINT FOR CHANGE

ระบบอบุคณา Government Performance and Results Act 1993



องค์กรที่มุ่งเน้นยุทธศาสตร์ Strategy-focused Organization

การบริหารการเปลี่ยนแปลง Change Management



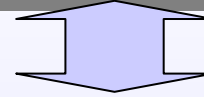
แนวทางการจัดทำตำรบริวองการปฏิบัติราชการประจำปี 2548

ผลสัมฤทธิ์
Results
(60-50%)

มิติ 1 ประสิทธิภาพ

แผนยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์



แผนการบริหารเปลี่ยนแปลง
ตามประเด็นยุทธศาสตร์

แผนพัฒนาคุณภาพ

แผนปรับปรุงประสิทธิภาพ

แผนเพิ่มขีดสมรรถนะ

ตัวผลักดัน
Enablers/
Drivers
(40-50%)

มิติ 2 คุณภาพ

มิติ 3 ประสิทธิภาพ

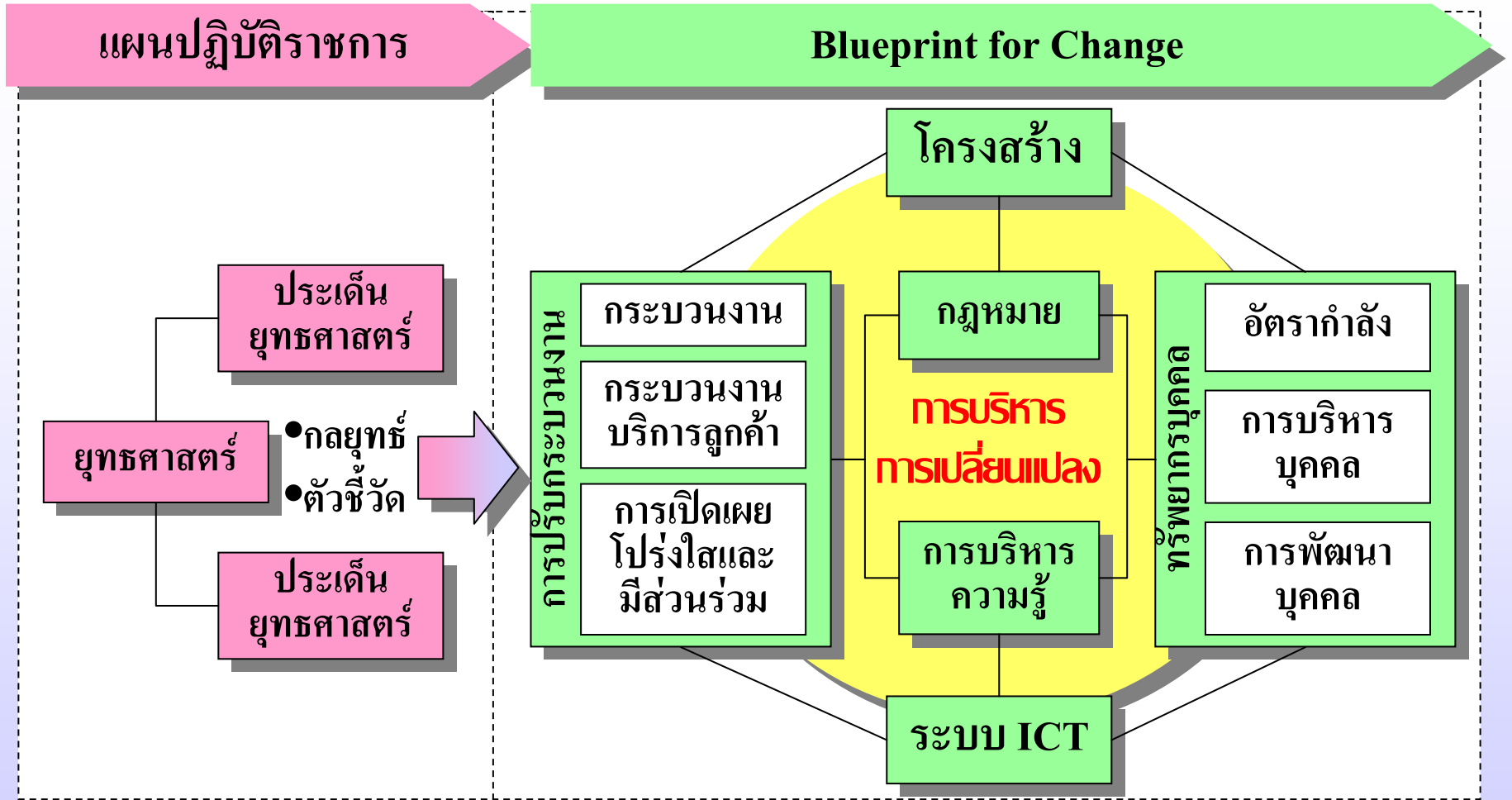
มิติ 4 การเรียนรู้
และพัฒนา

การเปลี่ยนแปลง
เป็นการทั่วไป
(ภาคบังคับ)

Strategic Approach
(selective / niche)
(26 %) (24+2)

Generic
Approach
(24%)

การพัฒนา:บบราชการตามเพนบริหารราชการแผ่นดิน



Roadmap for Change

โครงการ - กิจกรรม	Milestones	กำหนดเวลา Timeline	ผู้รับผิดชอบ	ปัจจัยนำเข้า
-------------------	------------	--------------------	--------------	--------------

การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน

- ประเด็นยุทธศาสตร์:
 - การพัฒนาศักยภาพ คุณภาพการบริการ และภาคีเครือข่ายการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ภัยสุขภาพ และการจัดการสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ
- กลยุทธ์ที่ 1 :
 - พัฒนาคูณภาพบริการและภาคีเครือข่ายการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค ภัยสุขภาพ และการจัดการสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ

กระบวนการงาน

1. พัฒนารูปแบบการเฝ้าระวัง

2. จัดระบบเครือข่ายเฝ้าระวัง

3. พัฒนาระบบการเฝ้าระวังปัญหาสาธารณสุข ด้านปัจจัยเสี่ยง โดยการสำรวจซ้ำ

4. การจัดการ (กรรมวิธี) ข้อมูลข่าวสาร / ข่าวกรองระบาดวิทยา

5. พัฒนาระบบการนิเทศ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางมาตรฐานของลูกค้า

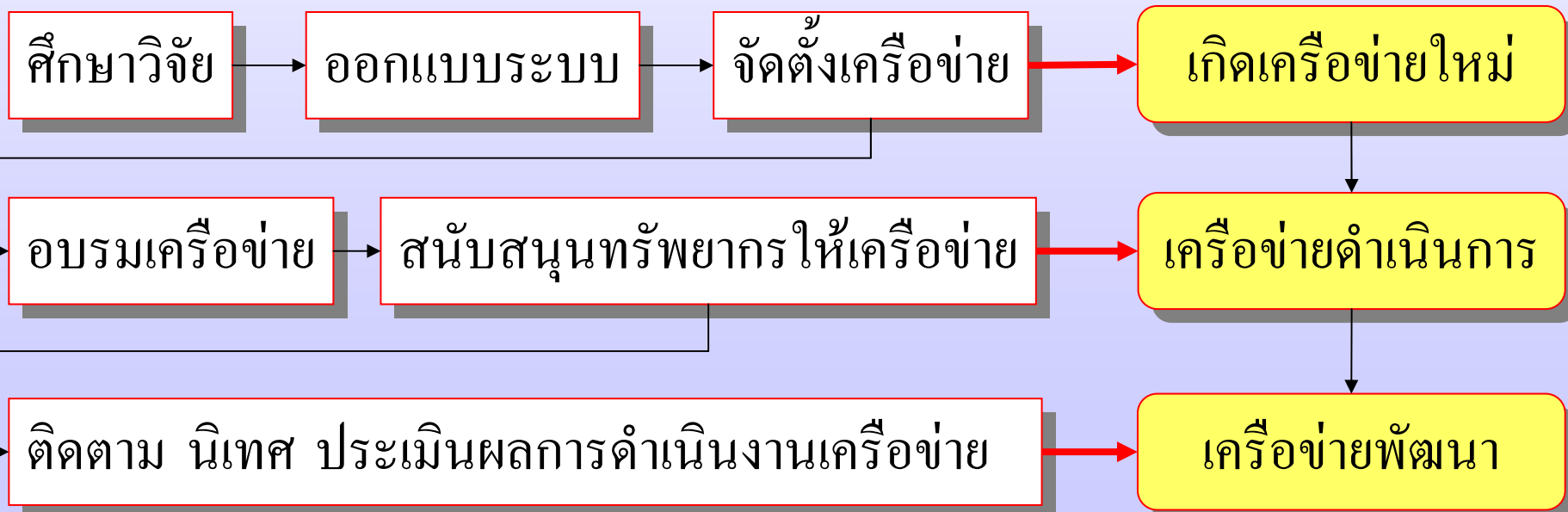
6. พัฒนางาน Disease Intelligence เพื่อติดตาม วิเคราะห์ พยากรณ์สถานการณ์ได้ทันที่

7. พัฒนาระบบการเฝ้าระวังเชิงรุกสำหรับปัญหา สธ. ที่สำคัญ โดยหลักการ Sentinel Surveillance

กระบวนการงาน

กระบวนการงาน (Work Process)

- คือ กลุ่มของกิจกรรมที่เมื่อปฏิบัติไปตามขั้นตอน และกำหนดเวลาแล้ว จะนำไปสู่ผลผลิตที่นับหน่วยได้
 - เช่น กระบวนการติดตามทวงหนี้ กระบวนการบริการหลังขาย กระบวนการส่งเสริมพัฒนาเครือข่าย ฯลฯ



การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน

- กลยุทธ์ที่ 1 : พัฒนาคูณภาพบริการและภาคีเครือข่ายการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคภัยสุขภาพ และการจัดการสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ

สนับสนุนกลยุทธ์ ?

ได้คุณภาพที่ต้องการ ?

ขั้นตอนยุ่งยาก เสียเวลา ?

มีความซ้ำซ้อนสิ้นเปลือง ?

ประสิทธิผล

คุณภาพ

ประสิทธิภาพ

กฎระเบียบ? โครงสร้าง? เทคโนโลยี? การสนับสนุน?

กระบวนการ

1. พัฒนารูปแบบการเฝ้าระวัง

2. จัดระบบเครือข่ายเฝ้าระวัง

3. พัฒนาระบบการเฝ้าระวังปัญหาสาธารณสุข ด้านปัจจัยเสี่ยง โดยการสำรวจซ้ำ

4. การจัดการ (กรรมวิธี) ข้อมูลข่าวสาร / ข่าวกรองระบาดวิทยา

5. พัฒนาระบบการนิเทศ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางมาตรฐานของลูก้า

6. พัฒนางาน Disease Intelligence เพื่อติดตาม วิเคราะห์ พยากรณ์สถานการณ์ได้ทันทั่วทั้งที่

7. พัฒนาระบบการเฝ้าระวังเชิงรุกสำหรับปัญหา สธ. ที่สำคัญ โดยหลักการ Sentinel Surveillance

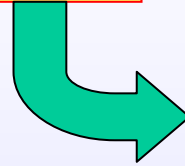
การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน

กลยุทธ์ที่ 1 : พัฒนาคูณภาพ
บริการและภาคีเครือข่ายการ
เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค
ภัยสุขภาพ และการจัดการ
สิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ

- เพิ่ม หรือ
- ทำ **ECRS**

ECRS

- Eliminate ตัดลด
- Combine ผสมรวม
- Rearrange จัดเรียงใหม่
- Simplify ทำให้ง่าย ใช้เทคโนโลยี



กระบวนการ

1. พัฒนารูปแบบการเฝ้าระวัง

2. จัดระบบเครือข่ายเฝ้าระวัง

3. พัฒนาระบบการเฝ้าระวังปัญหาสาธารณสุข ด้านปัจจัยเสี่ยง โดยการสำรวจซ้ำ

4. การจัดการ (กรรมวิธี) ข้อมูลข่าวสาร / ข่าวกรองระบาดวิทยา

5. พัฒนาระบบการนิเทศ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางมาตรฐานของลูก้า

6. พัฒนางาน Disease Intelligence เพื่อติดตาม วิเคราะห์ พยากรณ์สถานการณ์ได้ทันทั่วทั้งที่

7. พัฒนาระบบการเฝ้าระวังเชิงรุกสำหรับปัญหา สธ. ที่สำคัญ โดยหลักการ Sentinel Surveillance

กฎระเบียบ? โครงสร้าง? เทคโนโลยี? การสนับสนุน?

การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน

กระบวนการงาน

1. พัฒนารูปแบบการเฝ้าระวัง

นำผลการวิจัยมาวิเคราะห์
/ ทบทวนรูปแบบเดิม

ออกแบบรูปแบบ/
ตัวชี้วัด/ตัวแปร

Pilot Project

วิเคราะห์ สรุป
นำเสนอรูปแบบ

ดำเนินการ
เฝ้าระวัง

ประเมินผล

2. จัดระบบเครือข่ายเฝ้าระวัง

ประชุมเชิงปฏิบัติการ
เครือข่ายระดับเขต
และจังหวัด

แลกเปลี่ยนข้อมูล
ข่าวสารทางสื่อต่างๆ

ติดตามประเมินผลการ
ปฏิบัติงาน

3. พัฒนาระบบการเฝ้าระวัง ปัญหาสาธารณสุข ด้านปัจจัย เสี่ยง โดยการสำรวจซ้ำ

นำผลการวิจัยมาวิเคราะห์
/ ทบทวนรูปแบบเดิม

ออกแบบรูปแบบ/ตัวชี้วัด/ตัวแปร

กำหนดแนวทาง/มาตรฐาน/
เครื่องมือ/คู่มือ

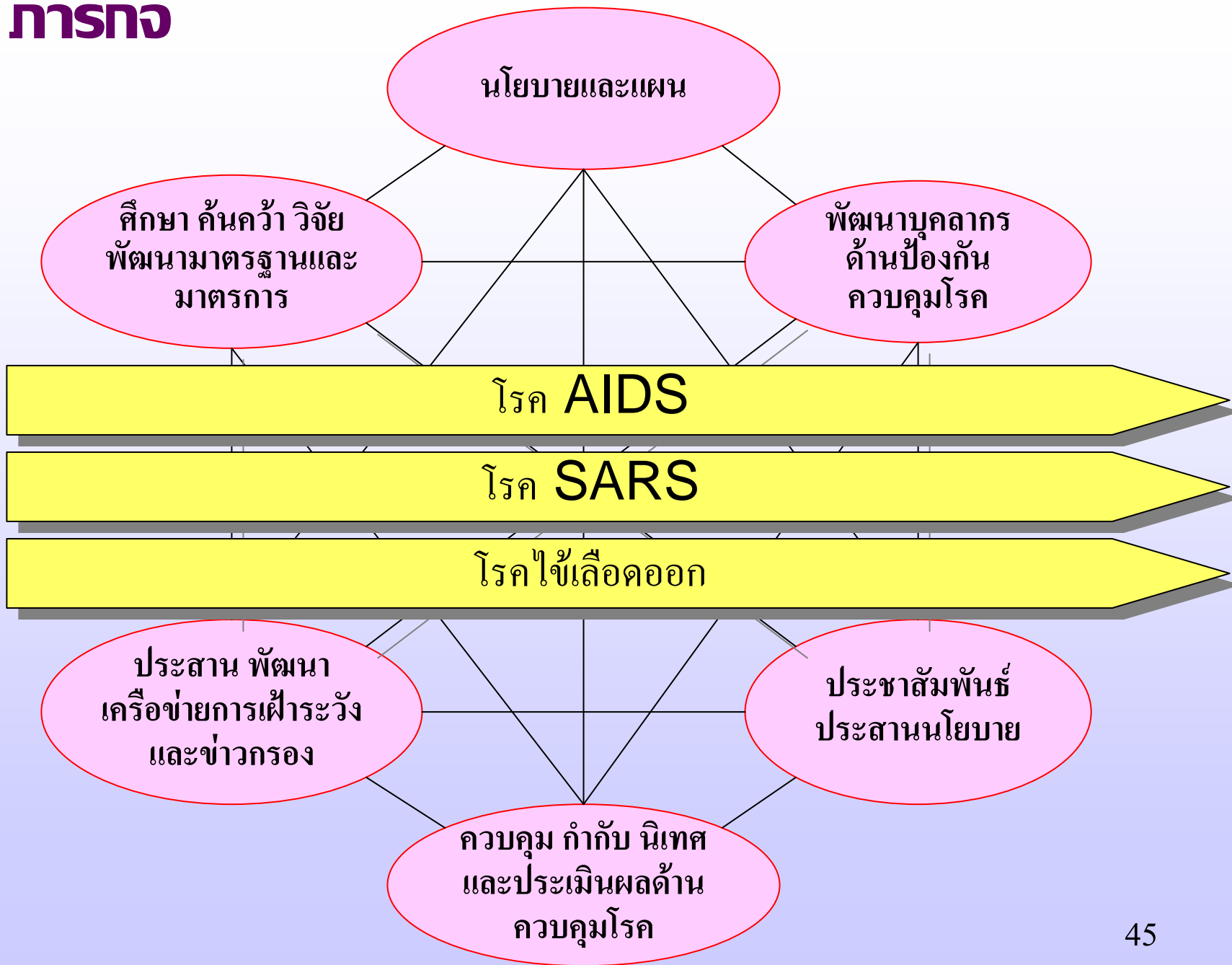
ประชุมเชิงชี้แจงหน่วยในพื้นที่

เก็บข้อมูลภาคสนาม

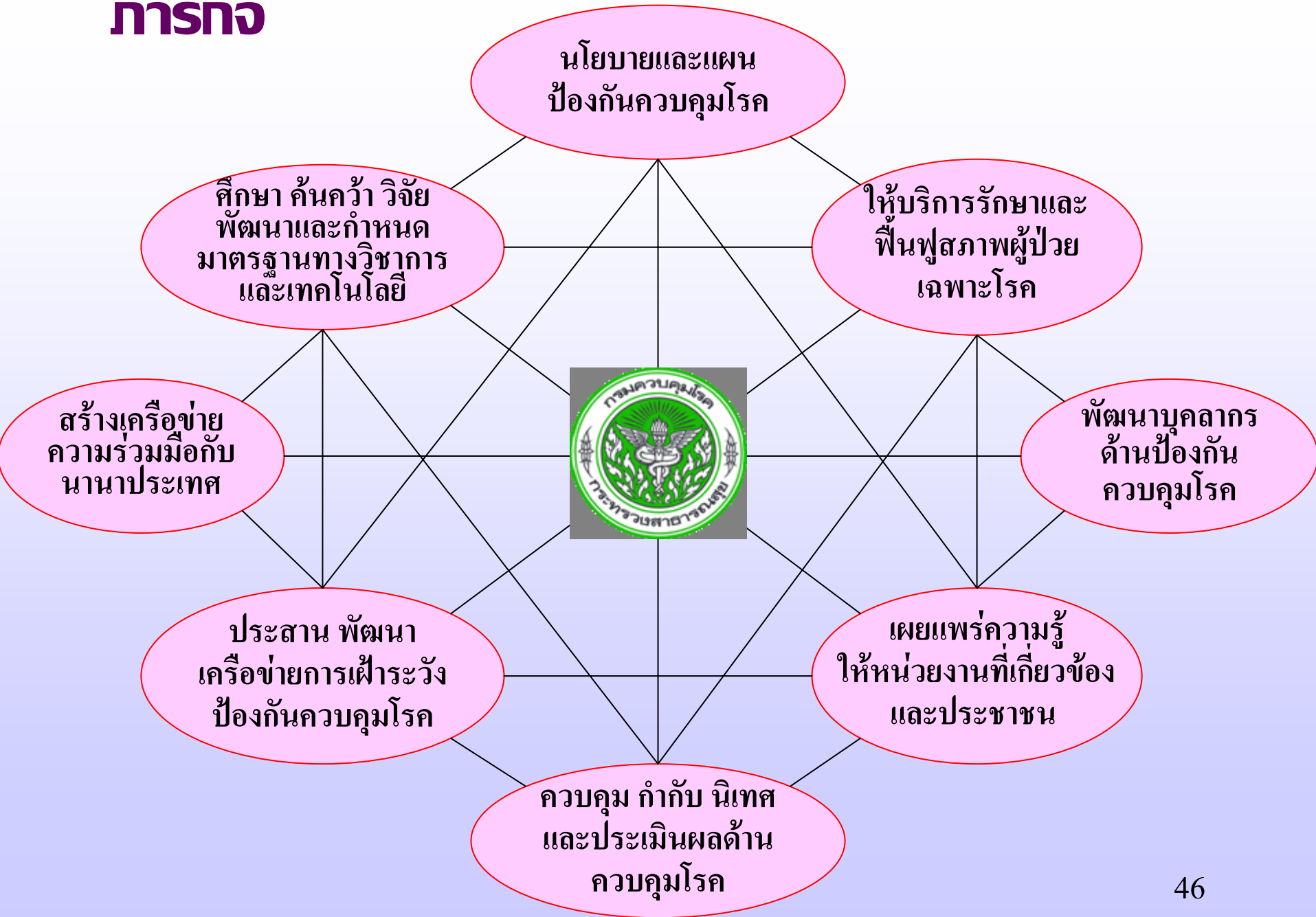
วิเคราะห์ สรุป นำเสนอ

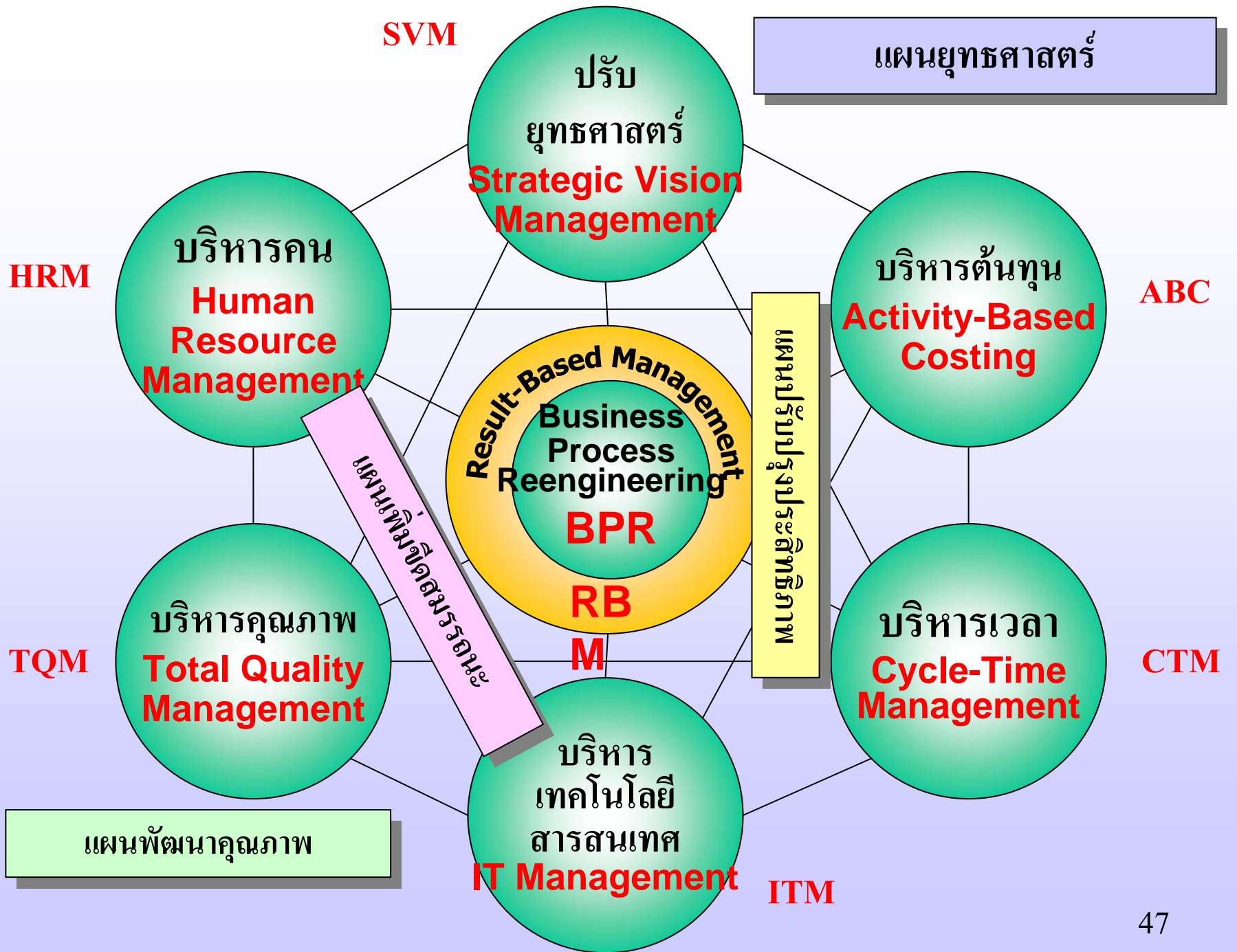
เผยแพร่ผลการประเมิน

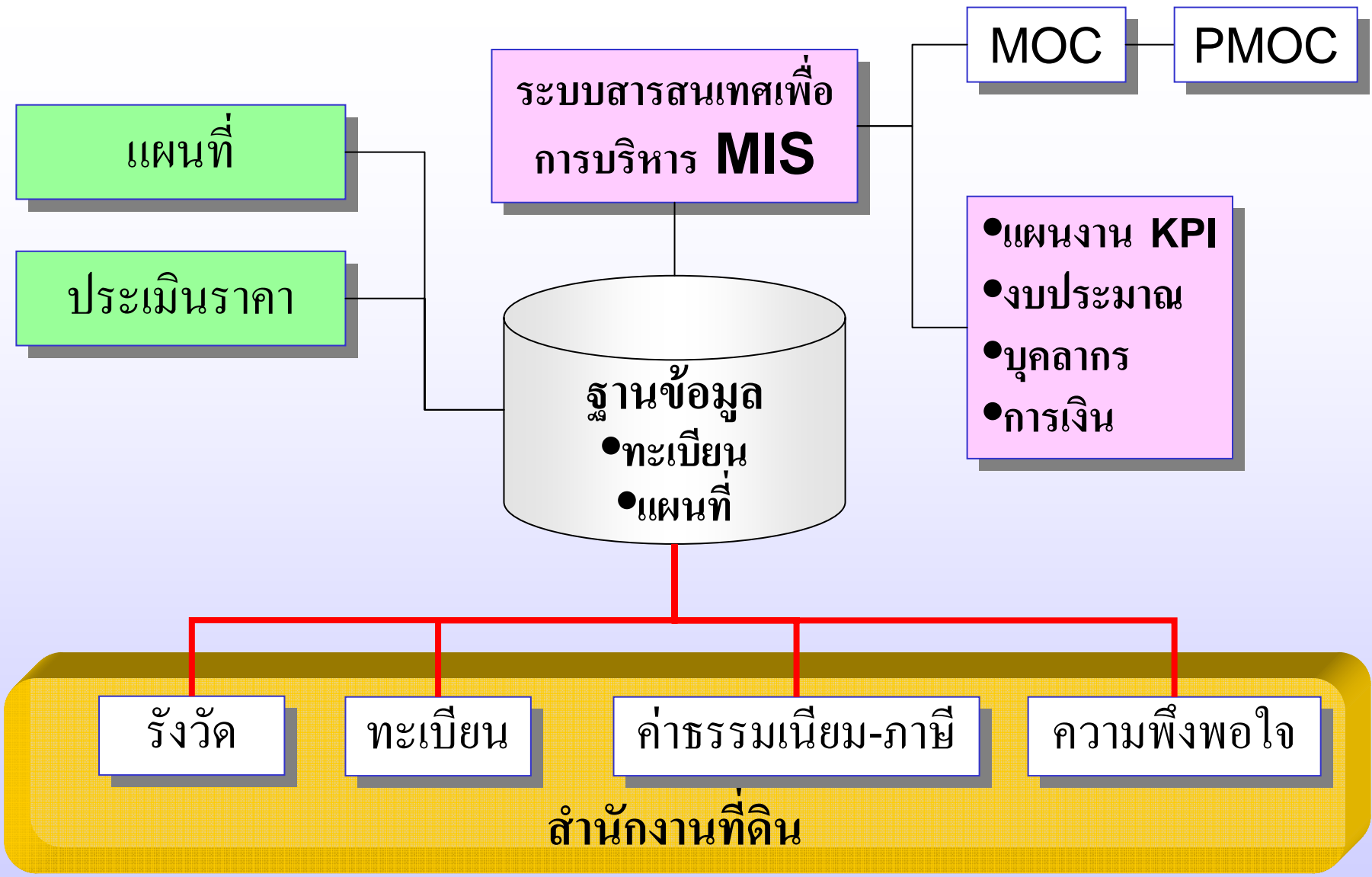
ภารกิจ



ภารกิจ



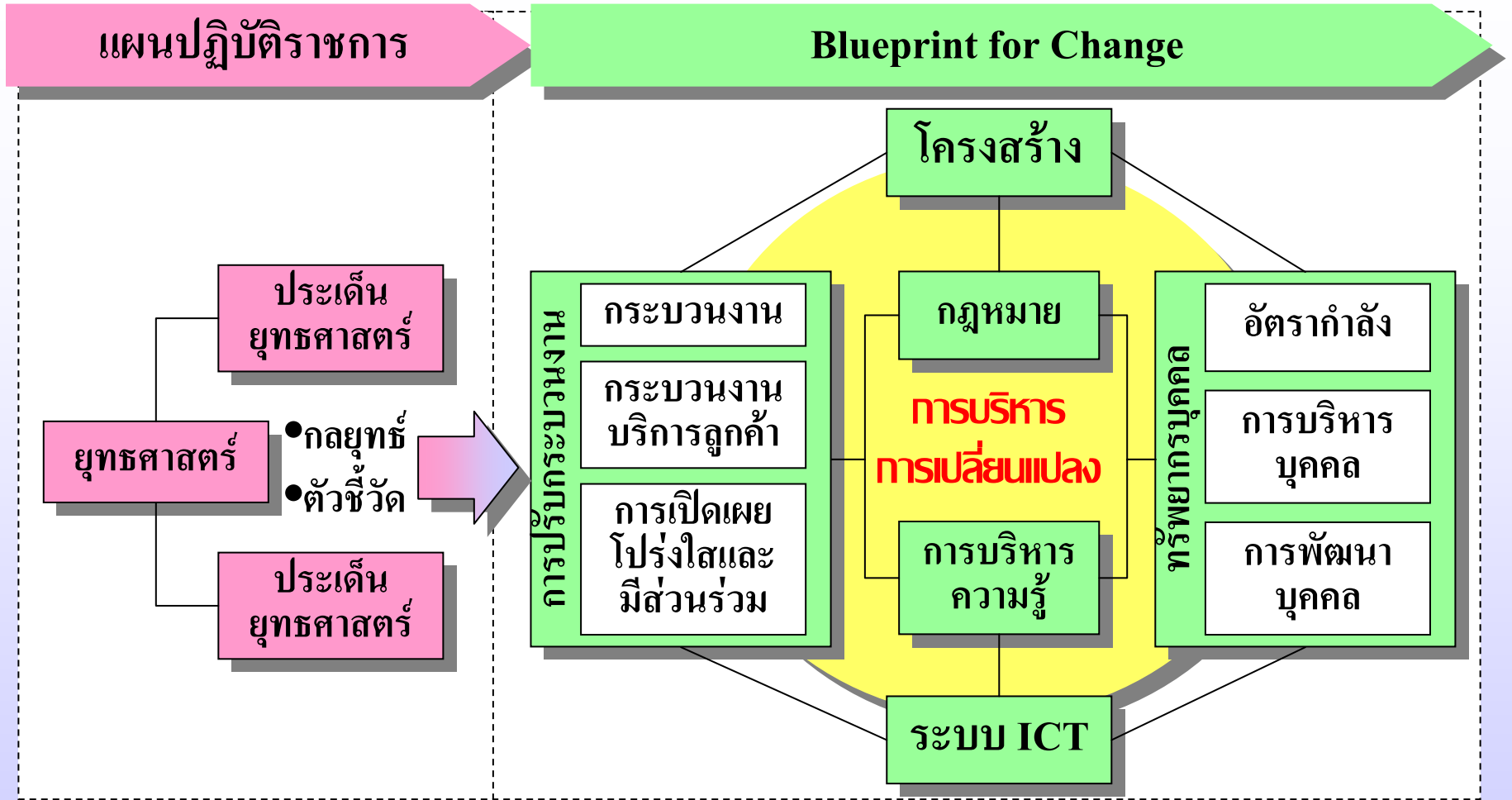




วงรอบเวลา ต้นทุน การเรียนรู้ ความพึงพอใจ

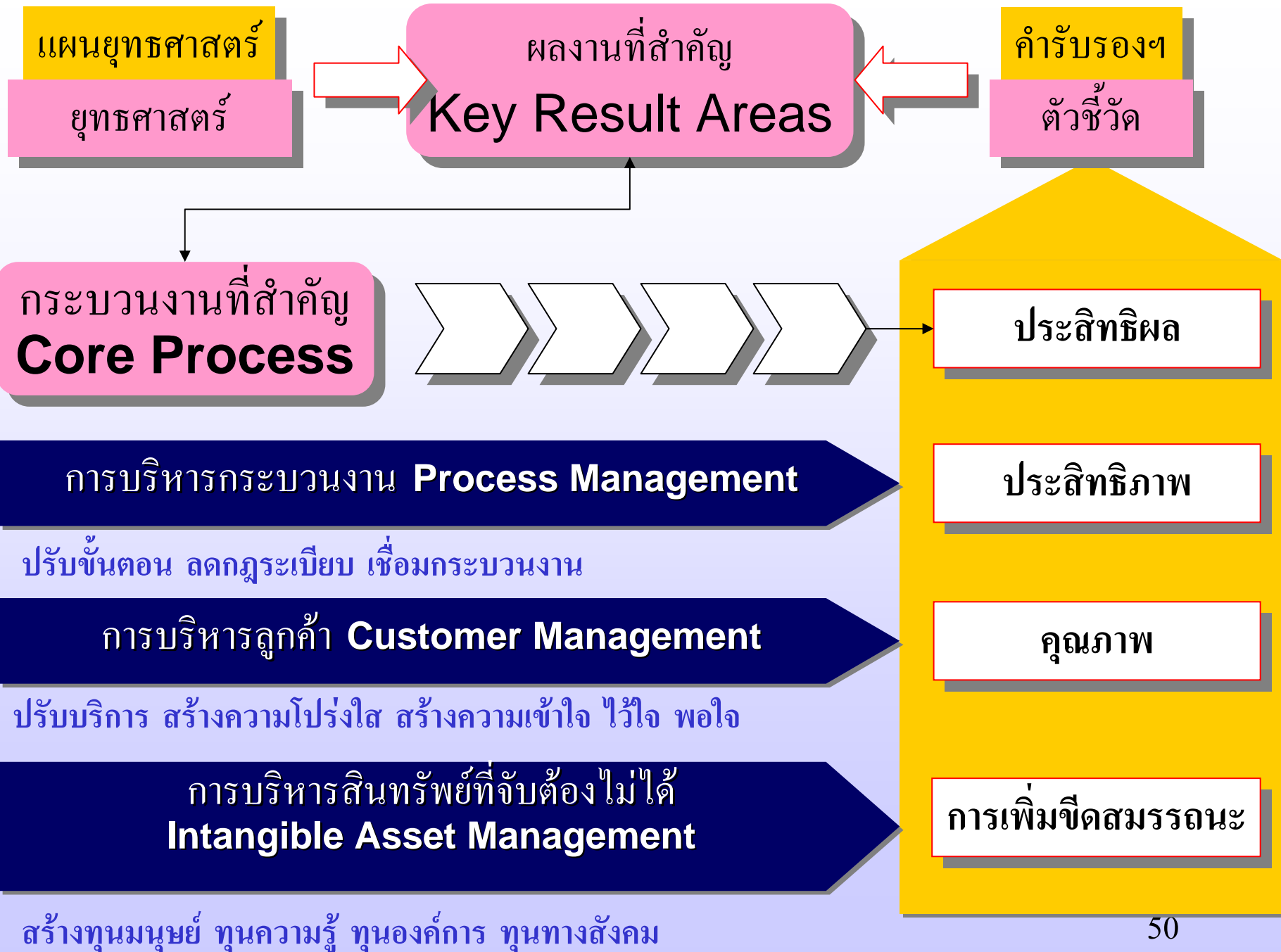
Cycle-time Activity-Based Costing QM-KM Customer Satisfaction

การพัฒนา:บบราชการตามเพนบริหารราชการแผ่นดิน



Roadmap for Change





Effectiveness

1.

การทบทวนยุทธศาสตร์
Strategy Re-formulation

- ฟังเชิงยุทธศาสตร์ Strategy Map (ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุ/ผล)
- ปัจจัยที่ขาดหายไป (Missing Links?)
- ทางออกเพื่อแก้ไขปัญหา



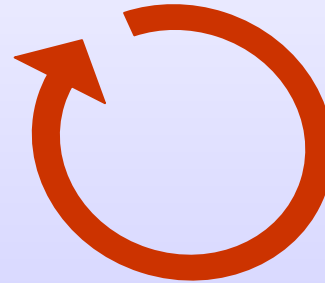
แผนการบริหารการเปลี่ยนแปลง
Change Management Plan

- อุปสรรคการดำเนินงานกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิด
- ทางออกเพื่อแก้ไขปัญหา

2.

Quality

กระบวนการบริหารลูกค้า
Customer Management Processes



3.

Efficiency

การบริหารกระบวนการ
Operations Management Processes

Capacity-building

4.

การวางระบบบริหารจัดการ
สินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้
Intangible Assets
Management Processes

การบริหารกระบวนการ

Operations Management Processes

การออกแบบขั้นตอนใหม่ Process Redesign

Strategy-related Processes

- ท่องเที่ยว
- เกษตร
- SME/OTOP
- การค้าชายแดน
-

รีออกแบบงาน
Reengineering

ควบคุมคุณภาพ
Six Sigma
Kaizen / TQM

ลดขั้นตอน/ทำให้ง่าย
Work Simplification

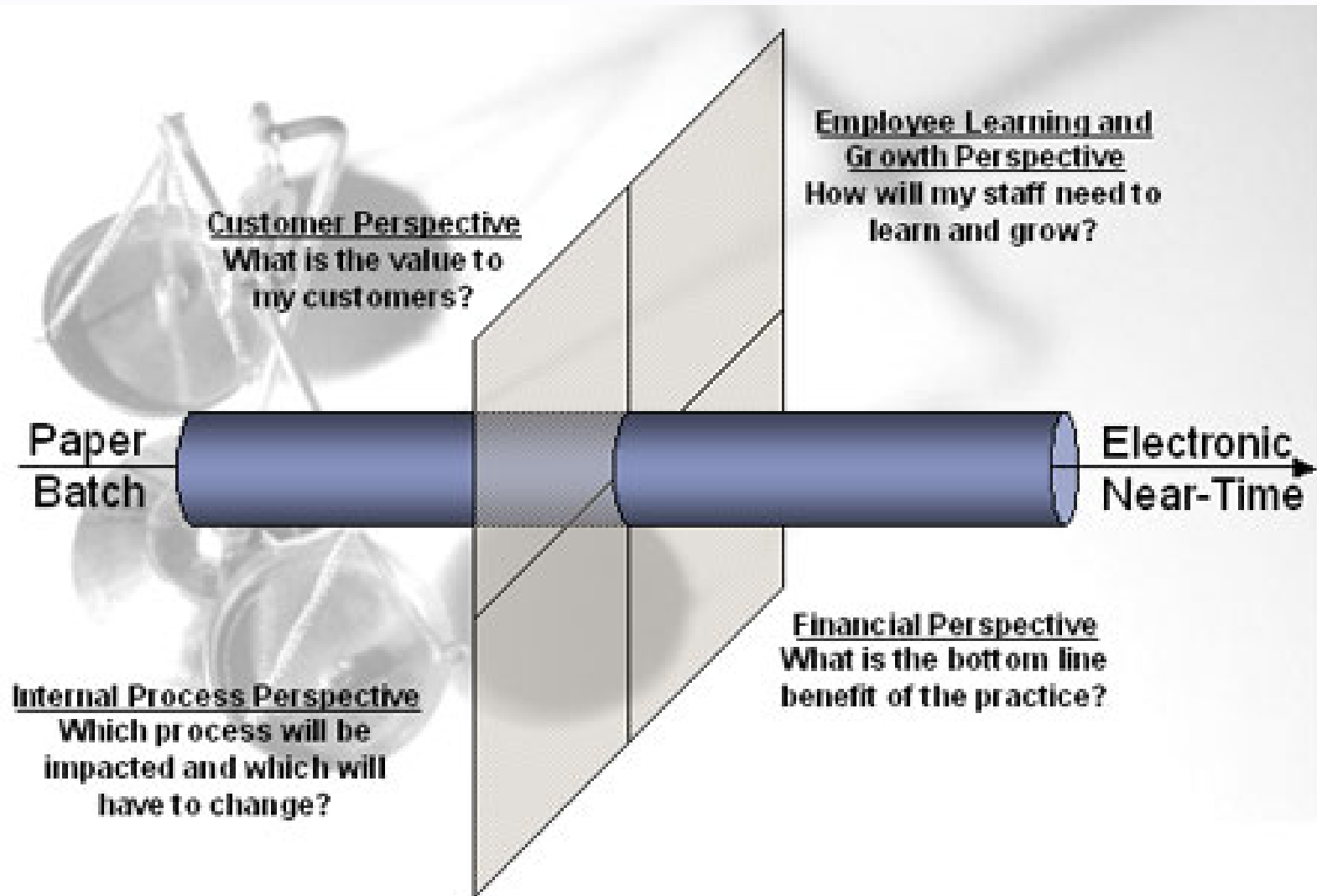
ลดกฎระเบียบ
Deregulation

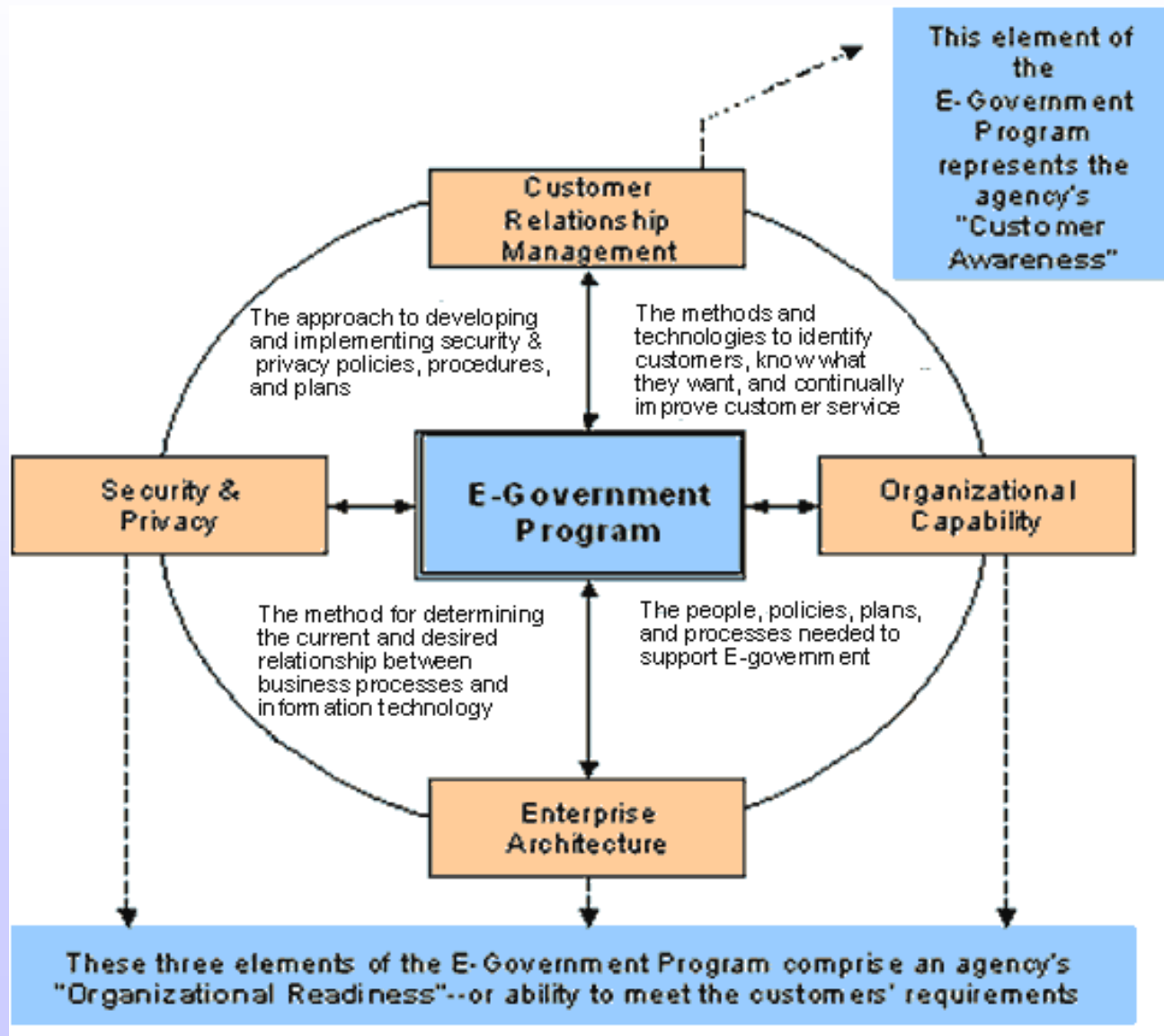
ลดระยะเวลา
Cycle-time

ลดต้นทุน
Cost Saving

เพิ่มผลผลิต
Productivity

การปรับเปลี่ยนกระบวนการ Business Process Reengineering





Typical BPR Value Chain

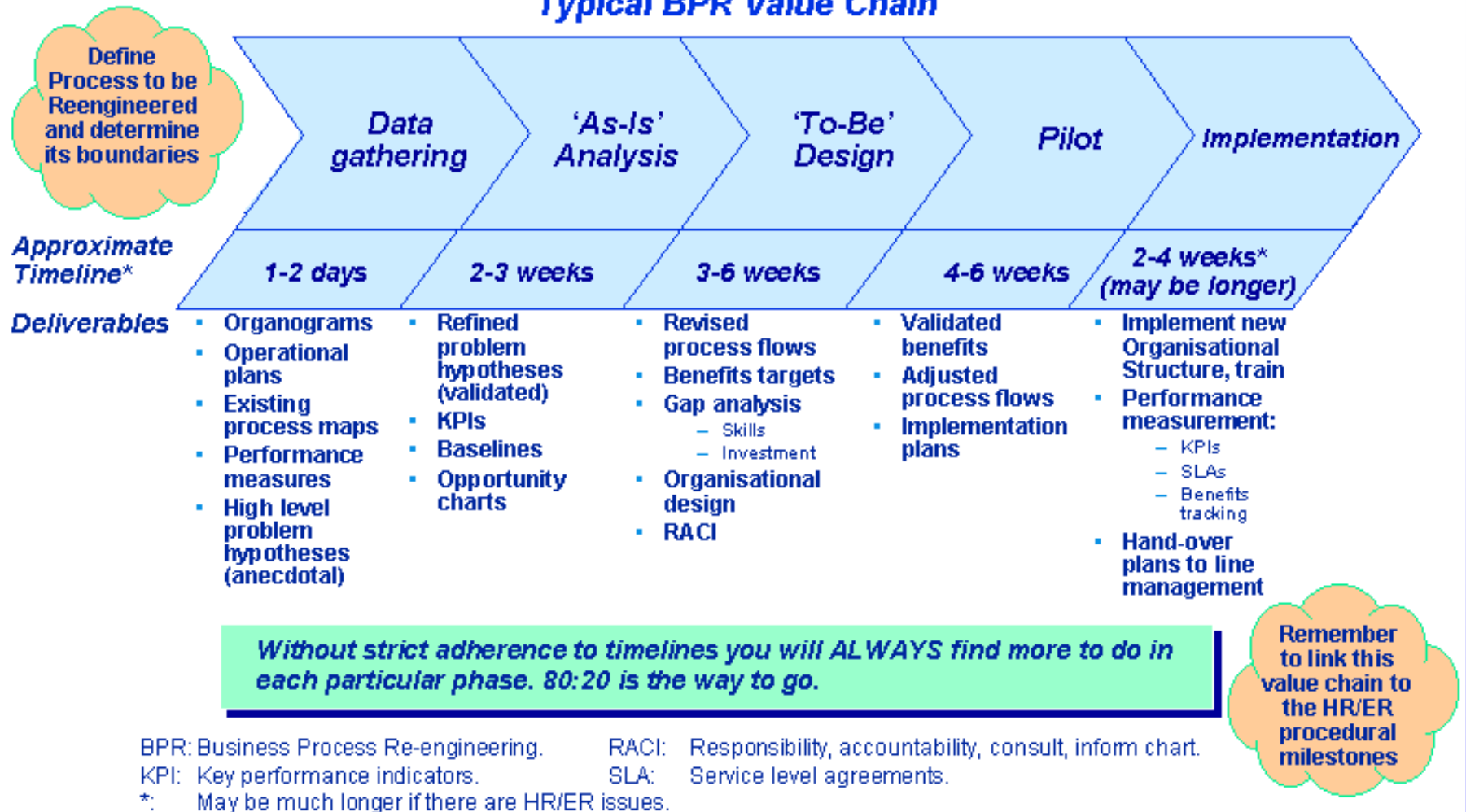


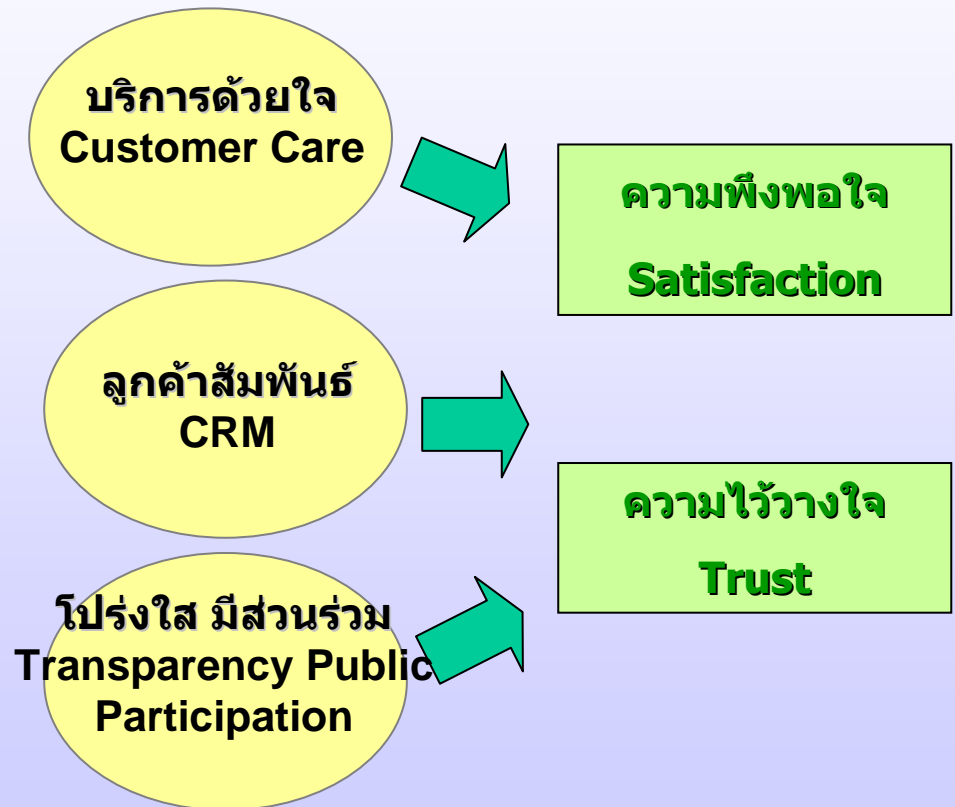
Fig. 7A – The major phases of the Business Process Reengineering methodology followed as part of the AIMS Project.

กระบวนการบริหารลูกค้า

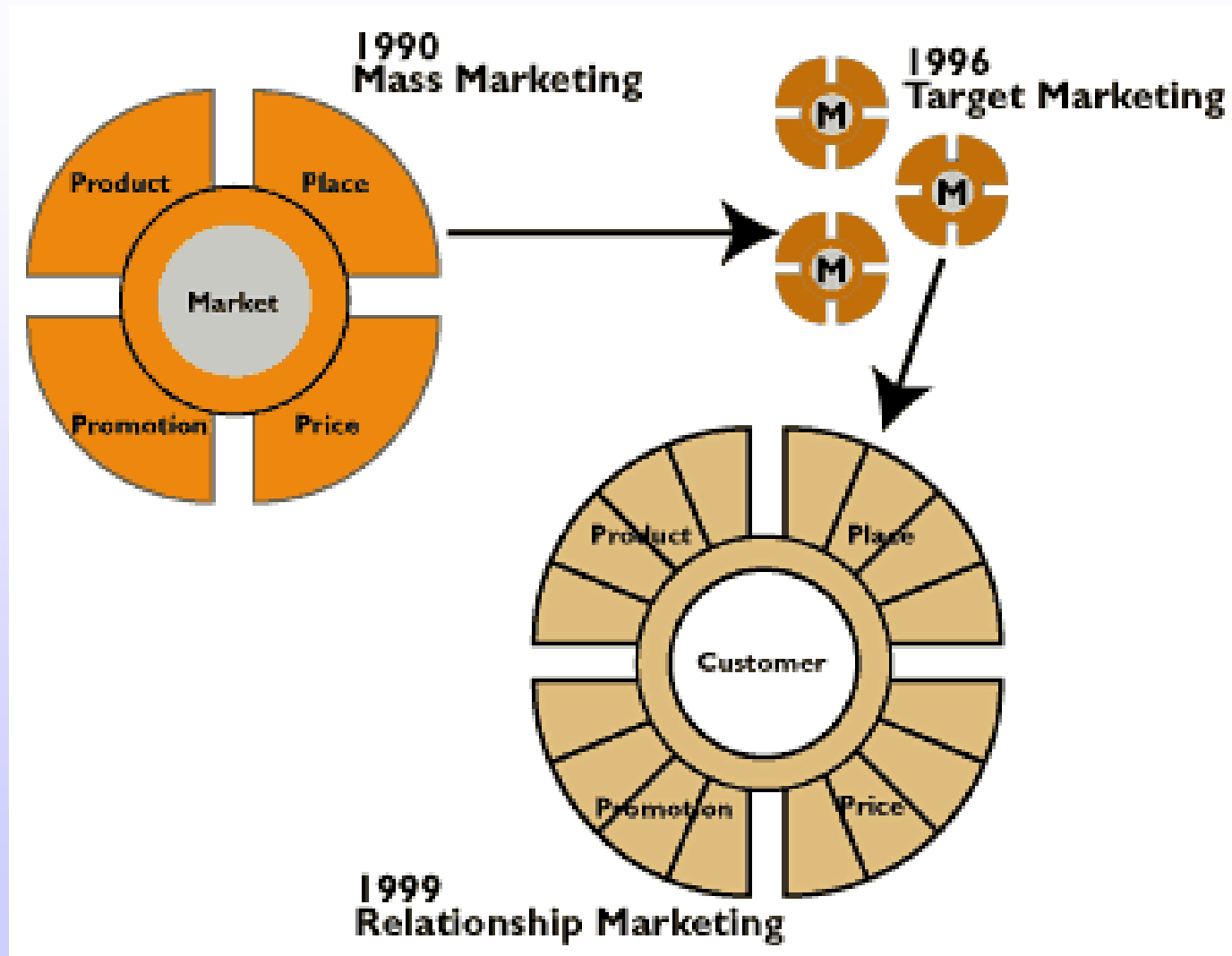
Customer Management Processes

Strategy-related Processes

- ท่องเที่ยว
- เกษตร
- SME/OTOP
- การค้าชายแดน
-



Customer Relationship Management



การวางระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ Intangible Assets Management Processes

ทุนมนุษย์ Human Capital

ทักษะ	ความรู้
คุณค่า	ขีดความสามารถ

ทุนข้อมูลสารสนเทศและทุนความรู้ Information Capital

ระบบ	ฐานข้อมูล
เครือข่าย	

ทุนองค์การ Organization Capital

ภาวะผู้นำ	ทำงานเป็นทีม
วัฒนธรรมองค์กร	การถ่ายทอดเป้าหมาย

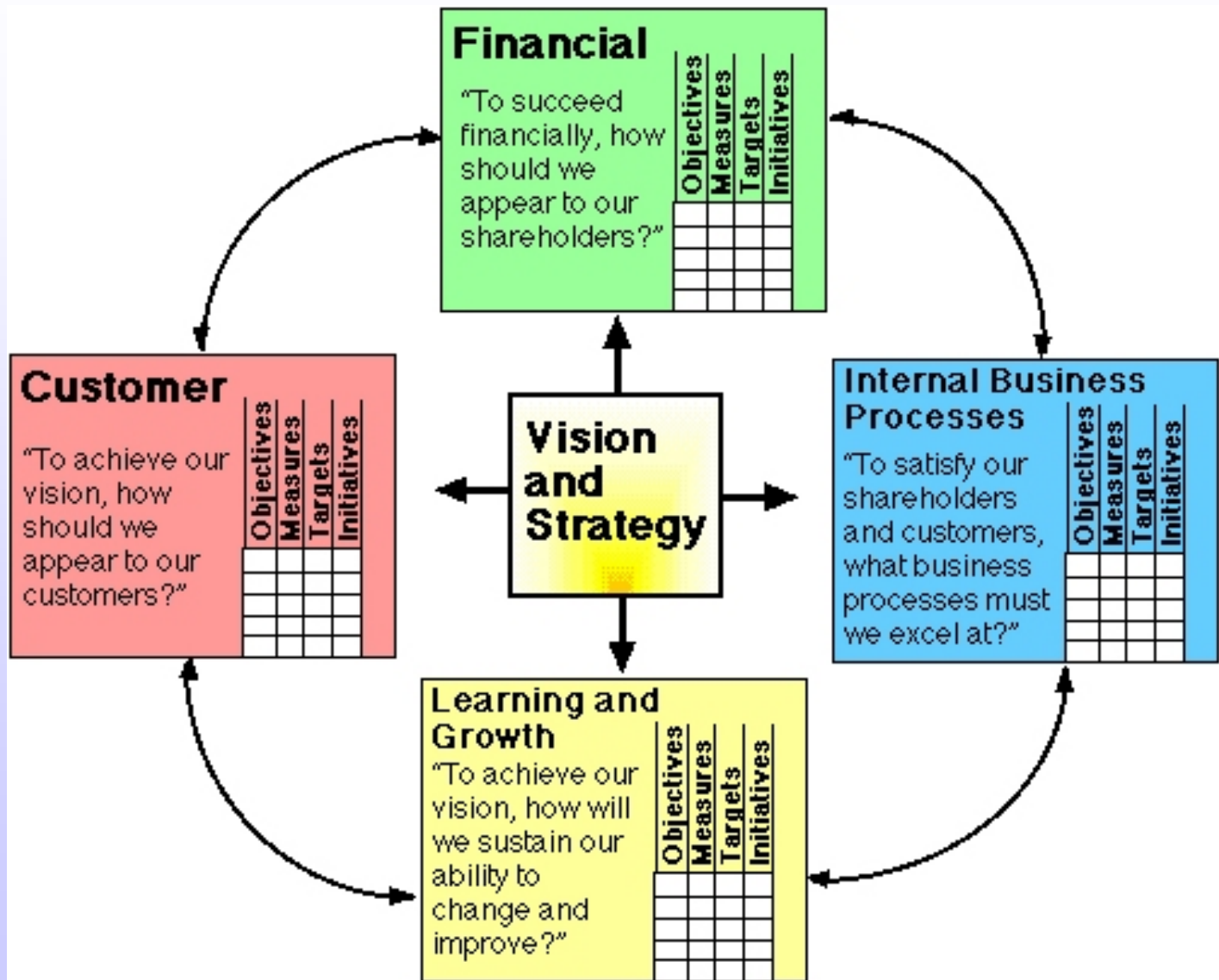
•Human Capital Development Plan

•ICT Plan

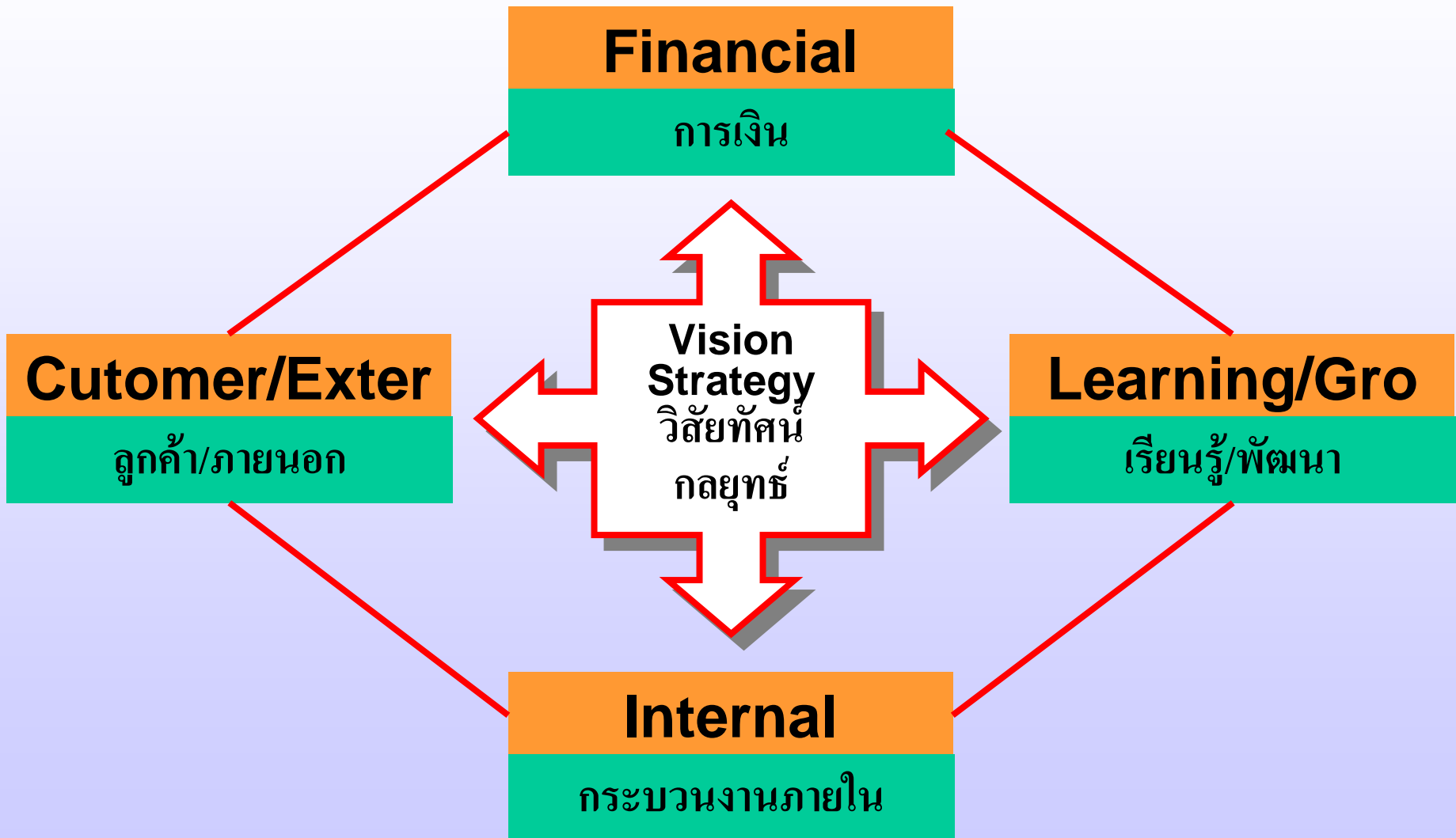
•Knowledge Mgt.
•Individual Scorecard

การสร้าง
"ความพร้อม"
ในการ
ขับเคลื่อน
ยุทธศาสตร์
Strategic
Readiness

Balanced Scorecard

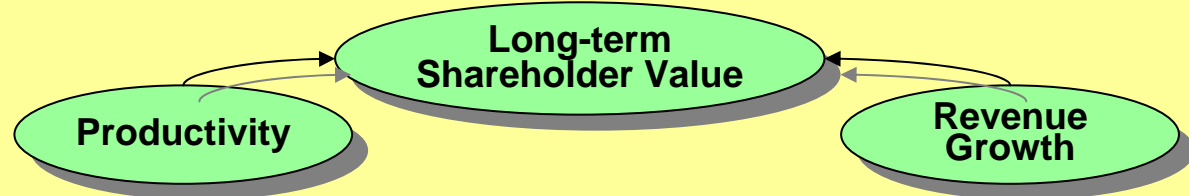


BALANCED SCORECARD: BSC

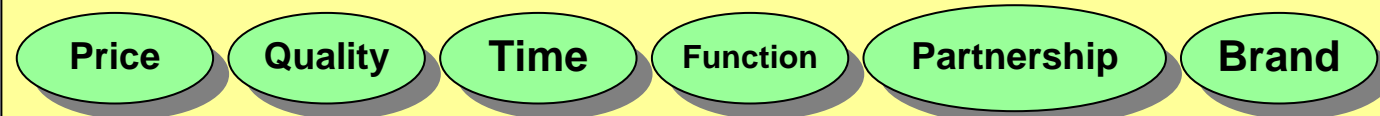


Strategy Mapping

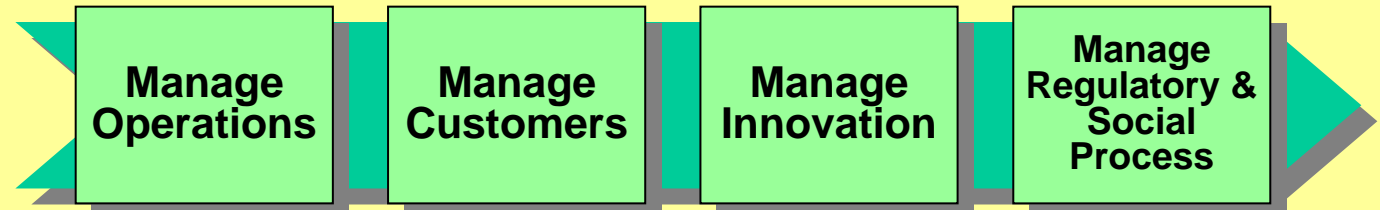
Financial Perspective



Customer Perspective



Internal Process Perspective

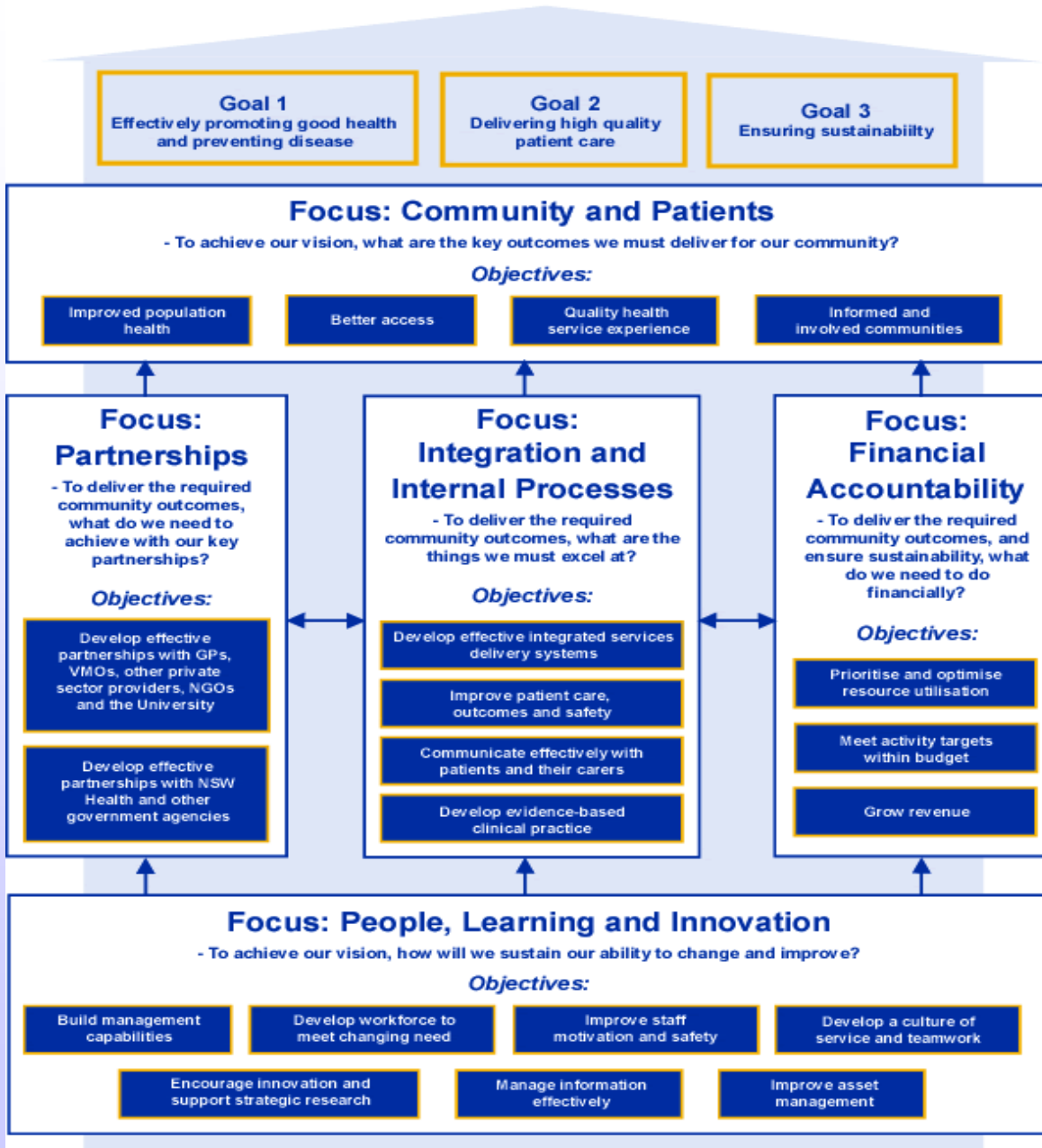


Learning and Growth Perspective



VISION: Hunter Health is the leader in creating healthier communities
MISSION: To improve the health of the people of the Hunter and those referred to us

ใช้ BSC วาง Focus ให้องค์กร

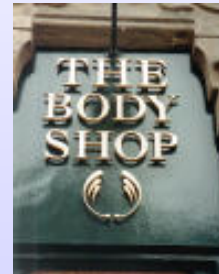
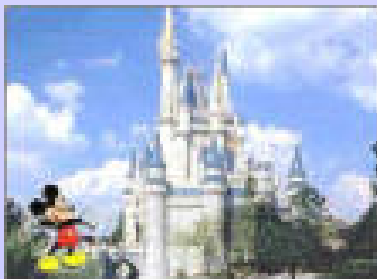


Value Creation การสร้างคุณค่า

Tangible Assets

Goods & Services

- Financial
- Land
- Technology
- Materials
- Location



Intangible Assets

Brand (Image), Quality CRM, Partnership

- Human Capital
- Information capital
- Knowledge Capital
- Organizational Capital

Value Creation การสร้างคุณค่า

Tangible Assets

Intangible Assets

Goods & Services

Brand (Image), Quality CRM, Partnership

- Financial
- Land
- Technology
- Materials
- Location

- Human Capital
- Information capital
- Knowledge Capital
- Organizational Capital

ยุทธศาสตร์ **Strategy**

การจัดระบบงาน

**Enabling
Alignment**

การสร้างพลัง
ความสามารถ

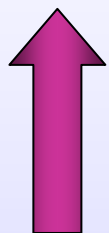
Empowerment

ผู้นำ

Leadership

แนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2548

ผลสัมฤทธิ์
Results



ตัวผลักดัน
Enablers/
Drivers

มิติ 1 ประสิทธิภาพ
ตามแผน
ยุทธศาสตร์

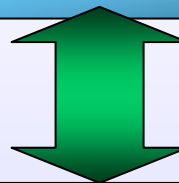
มิติ 2 คุณภาพ

มิติ 3 ประสิทธิภาพ

มิติ 4 การเรียนรู้
และพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์
เป้าประสงค์ + ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย



แผนการบริหารเปลี่ยนแปลง
ตามประเด็นยุทธศาสตร์

การ
เปลี่ยนแปลง
เป็น การ
ทั่วไป (ภาค
บังคับ)



แผนพัฒนาคุณภาพ

แผนปรับปรุงประสิทธิภาพ

แผนเพิ่มขีดสมรรถนะ

ขั้นตอนการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนที่ 1

การระบุกระบวนการและ
กิจกรรมที่สนับสนุนกลยุทธ์

ขั้นตอนที่ 2

จัดทำภาพแสดงกระบวนการ
ปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3

ระบุอุปสรรค/ปัญหาของ
กระบวนการปัจจุบัน และโอกาส
ในการปรับปรุง

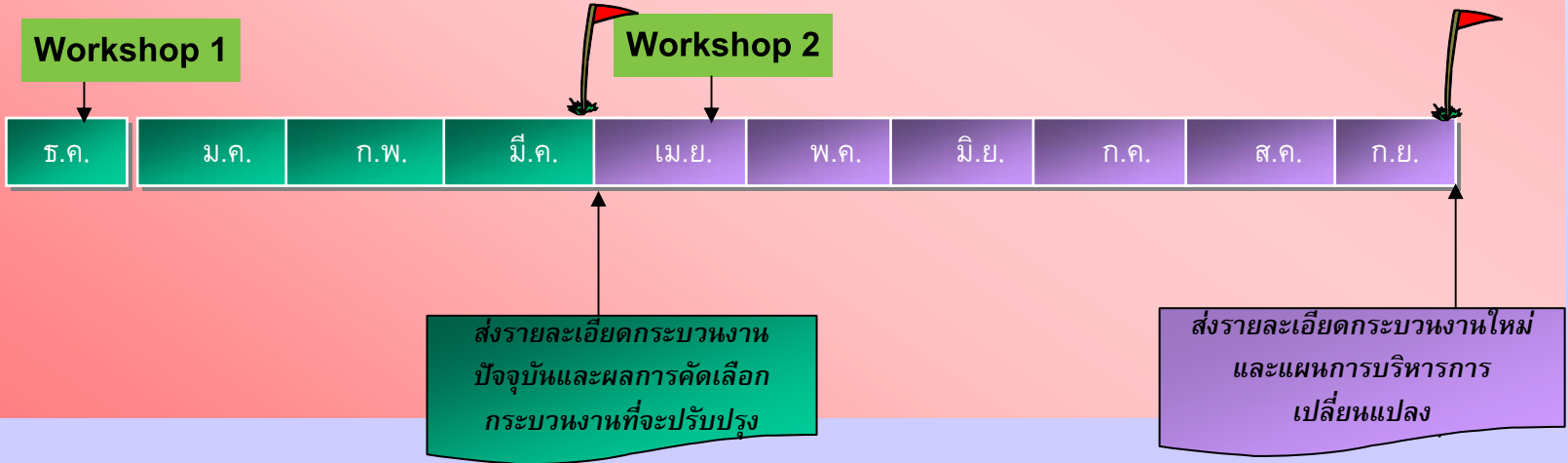
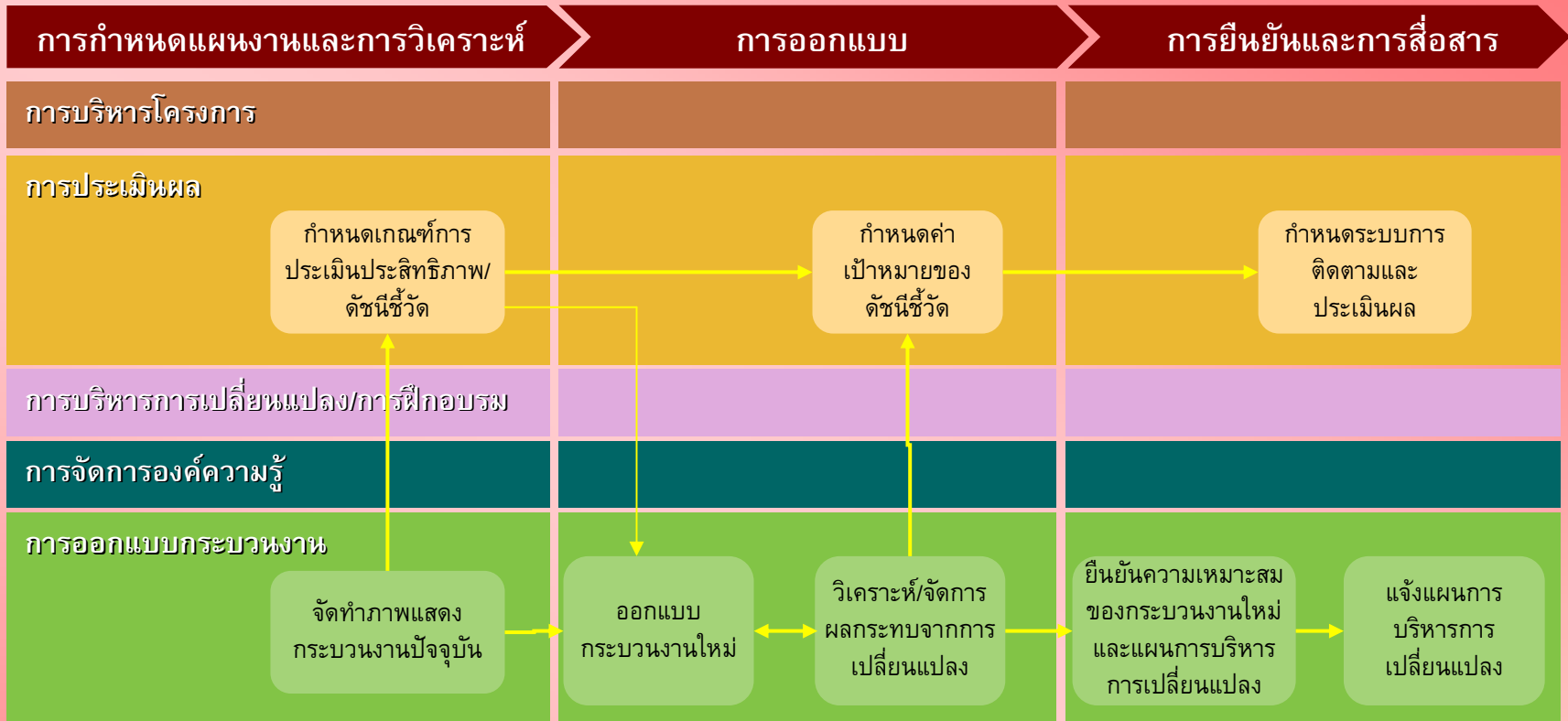
ขั้นตอนที่ 4

คัดเลือกกระบวนการเพื่อทำ
การปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 5

รวบรวมผลที่ได้ จากขั้นตอนที่ 1 ถึง
ขั้นตอนที่ 4 เพื่อจัดส่ง สำนักงาน
ก.พ.ร.

แนวทางและวิธีการ





accenture

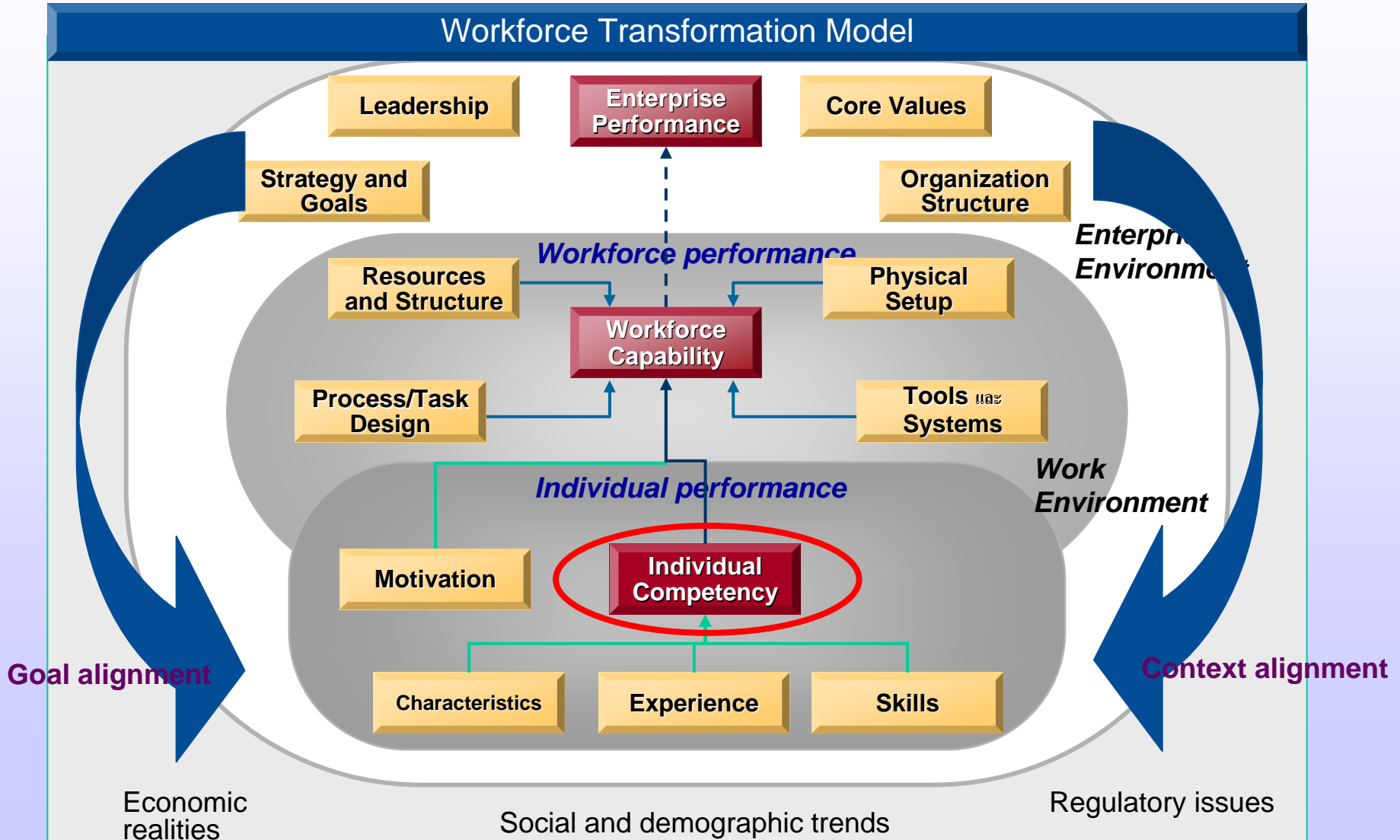
High performance. Delivered.

การพัฒนาศักยภาพองค์กรและบุคลากร

ธันวาคม 2547

Workforce Transformation Model

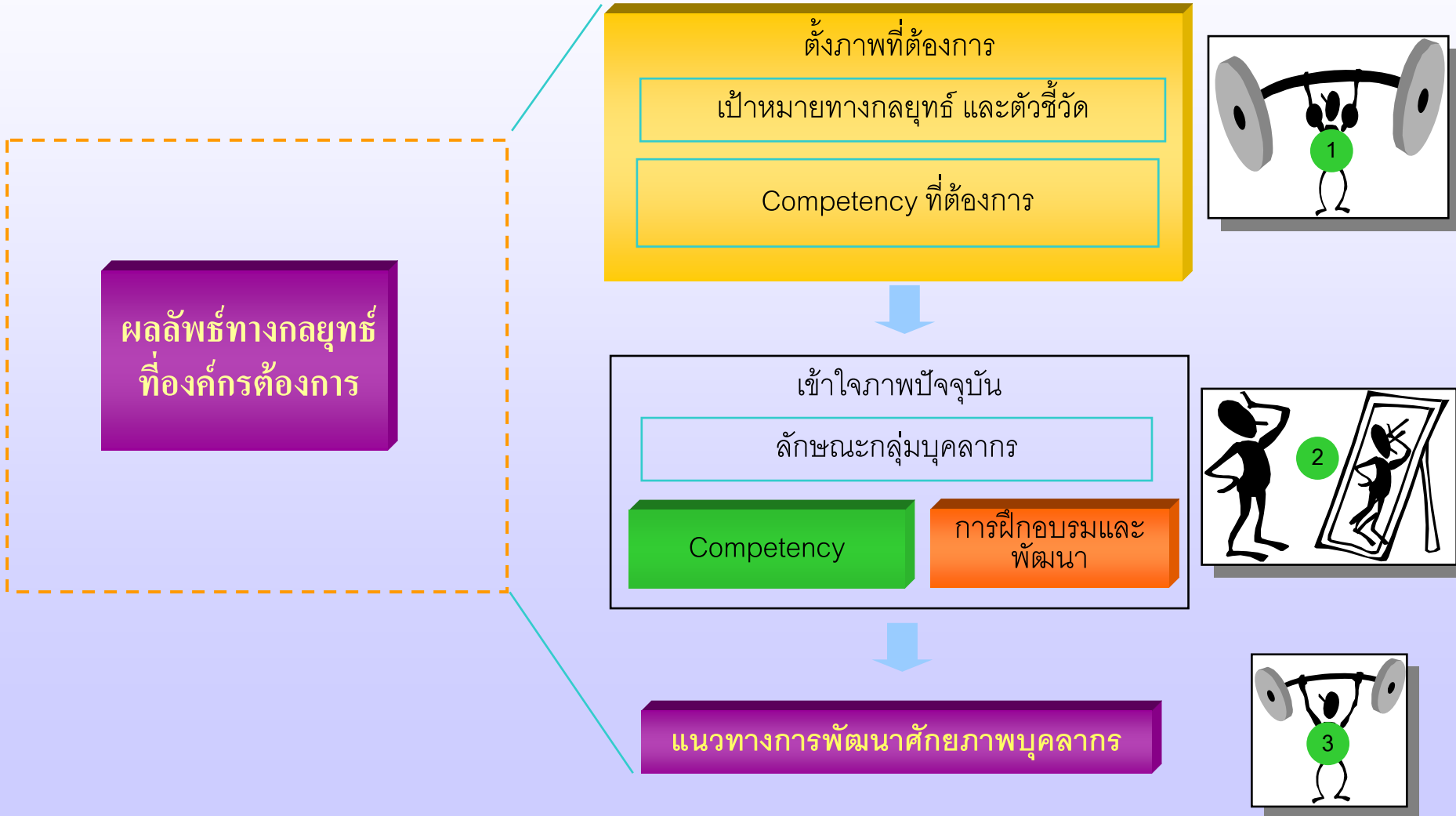
Workforce Transformation Model จะแสดงถึงองค์ประกอบสำคัญที่ควรพิจารณาในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร



แนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ได้ตรงกับความต้องการขององค์กรประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลักๆ ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ และพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากร

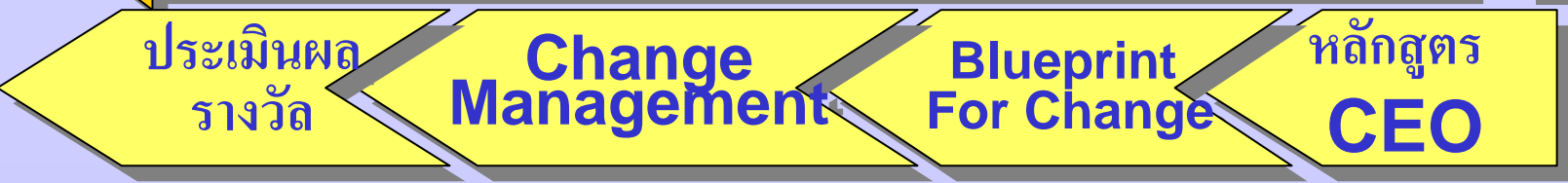
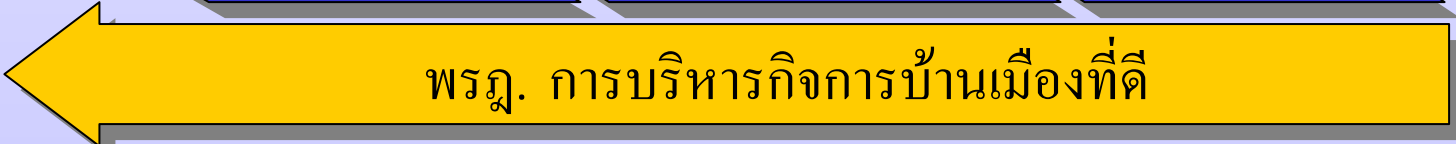
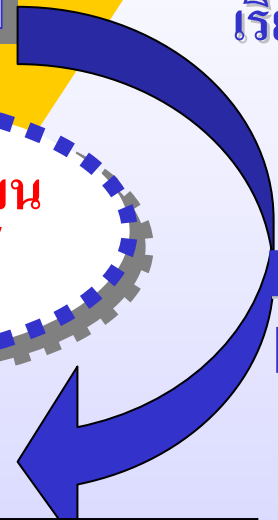


แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการ

1. การปรับวิธีการทำงาน
2. การปรับโครงสร้าง
3. การปรับระบบงบประมาณ
4. การปรับระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทน
5. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์
6. เสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
7. เปิดระบบราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วม

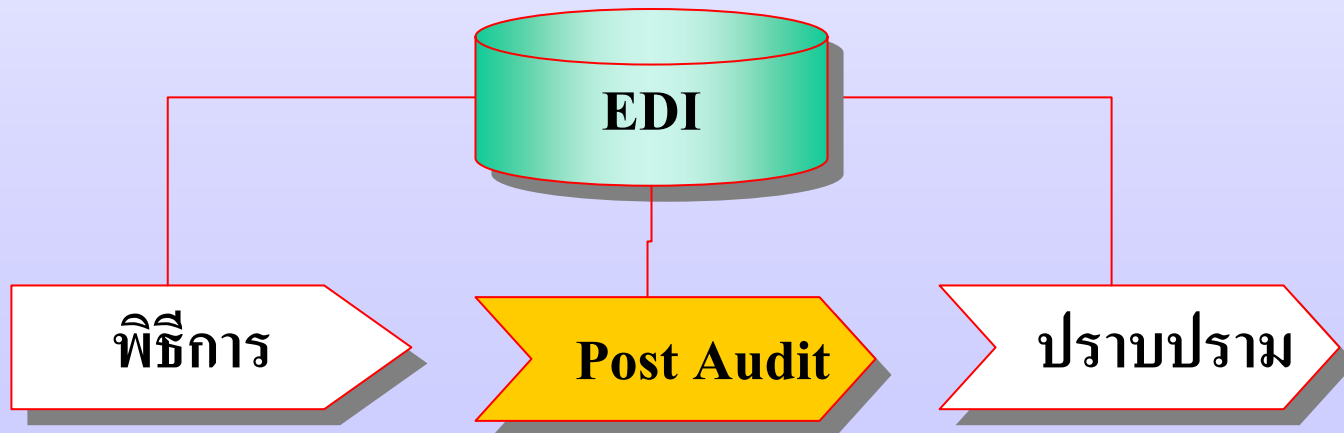


กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ
Action Learning Program

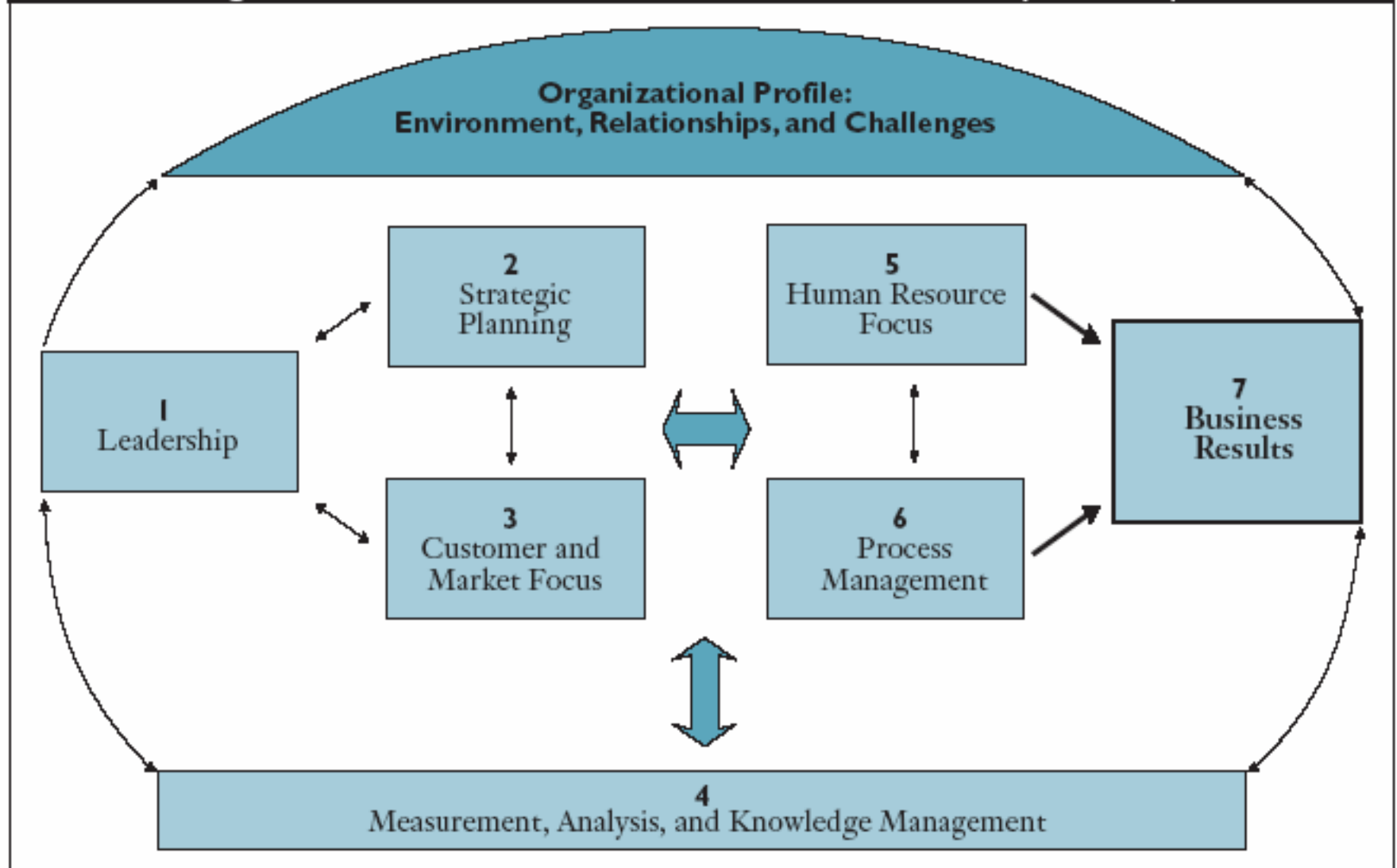


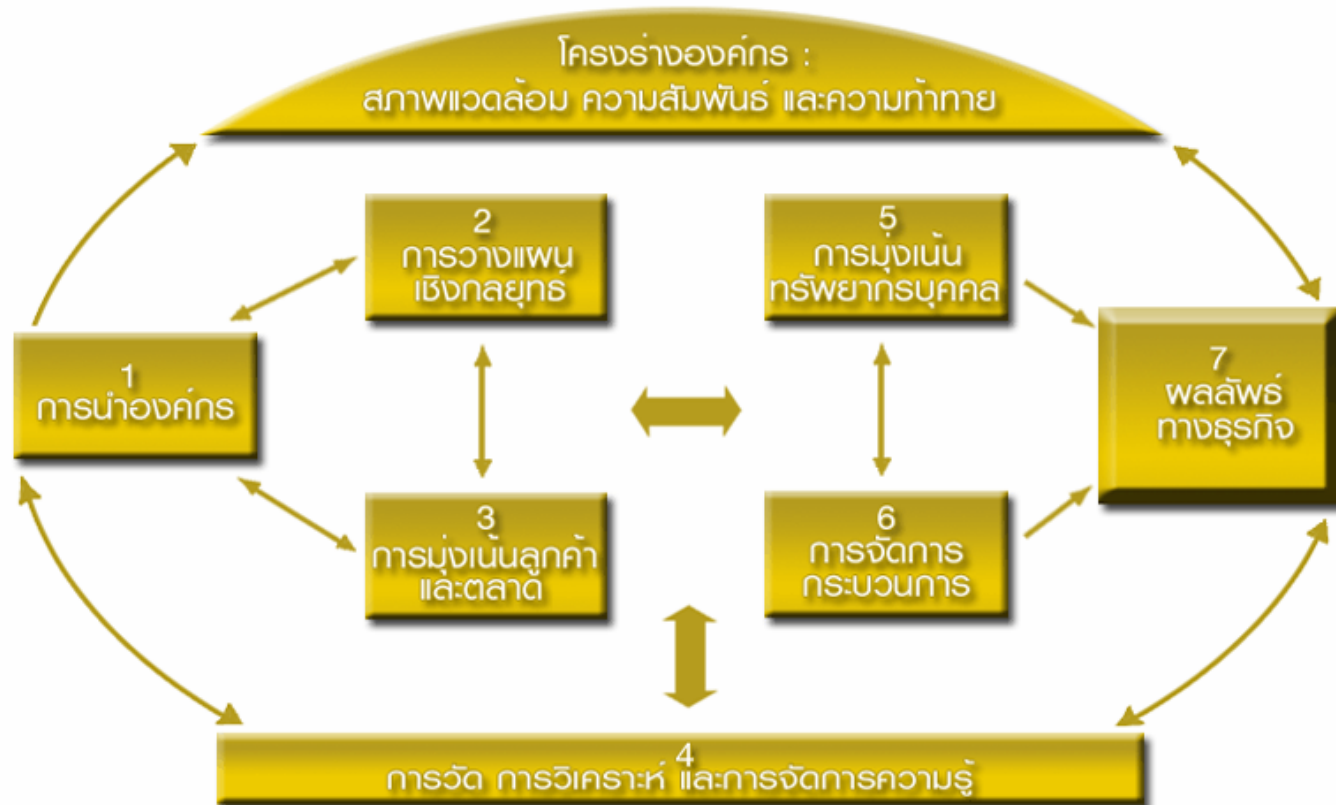
การปรับเปลี่ยนการบริหาร

- ประกาศวิสัยทัศน์ “รวดเร็ว นับไว ถูกต้อง โปร่งใส ทันท่วงที ก้าวไกลสู่สากล”
- นำ IT เข้ามาใช้ ปรับระบบงานด้านพิธีการ โดยใช้ EDI (Electronic Data Interchange)
- ใช้การตรวจสอบภายหลังตรวจปล่อย (Post Audit and Review)
- ใช้ระบบ RBM ฯลฯ



Baldrige Criteria for Performance Excellence Framework: A Systems Perspective





หมายเหตุ กรณีศึกษาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices Case Study) ทั้ง 12 กรณีศึกษา จัดทำขึ้นในปี 2546 โดยสถาบัน
เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ภายใต้การสนับสนุนของกระทรวงอุตสาหกรรม
-- เพื่อความถูกต้องของตำแหน่งการแสดงผลข้อมูล โปรดใช้จอขนาด 1024-768 --

