

โครงการฝึกอบรม

หลักสูตร "การพัฒนานักยุทธศาสตร์กรมสนับสนุนบริการ สุขภาพ" รุ่นที่ 1

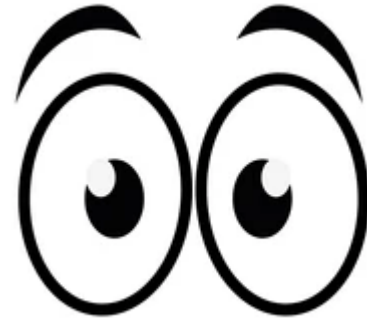
ดร. สุธมนา จรณะสมบุรณ์ ดร.บดี ตรีสุคนธ์ และ ดร.บำรุง สาริบุตร

วันที่ 30 สิงหาคม – 2 กันยายน 2565

ณ โรงแรมทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น แจ้งวัฒนะ
กรุงเทพมหานคร

พัฒนาทักษะการนำเสนองานอย่างมืออาชีพ

ฟังสบายหู



ดูสบายตา



ศิลปะการสื่อสาร การวิเคราะห์ผู้ฟัง เทคนิคการนำเสนอ และการพัฒนาบุคลิกภาพและการสมาคม

พฤติกรรมคนในยุคนี้ที่น่าสนใจ กว่า 70-80% พวกเขา
จะใช้เวลาในแต่ละวันหมดไปกับ 'การสื่อสาร' นั่นก็คือ
การพูดคุย และมีประมาณ 55% ที่เลือกโฟกัสไปที่
'การฟัง'

อัตราการรับฟัง

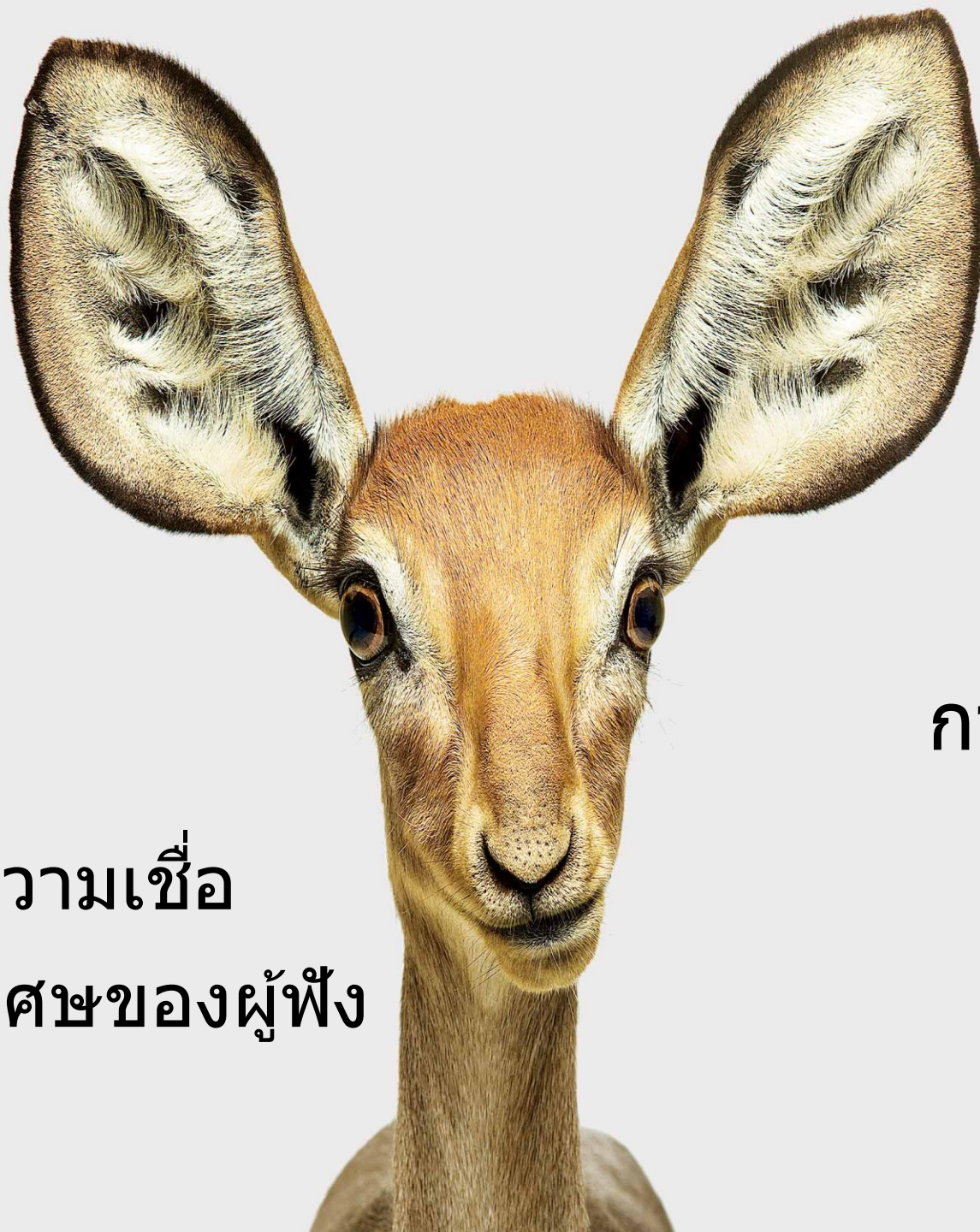


สมองของเรารับข่าวสารได้ในอัตราเร็วกว่าที่คนพูด

คนเราสามารถพูดได้ในอัตราระหว่าง 125-160 คำต่อนาที

คนเราสามารถรับฟังได้ในอัตรา 500 คำต่อนาที

- ❖ เพศ
- ❖ วัย หรือ อายุ
- ❖ การศึกษา
- ❖ อาชีพ
- ❖ ทักษะและความเชื่อ
- ❖ ความสนใจพิเศษของผู้ฟัง



การวิเคราะห์ผู้ฟัง

TYPES OF AUDIENCE



Hard to convince, So have evidence for all your claims.



Use the shared interests in your favor.

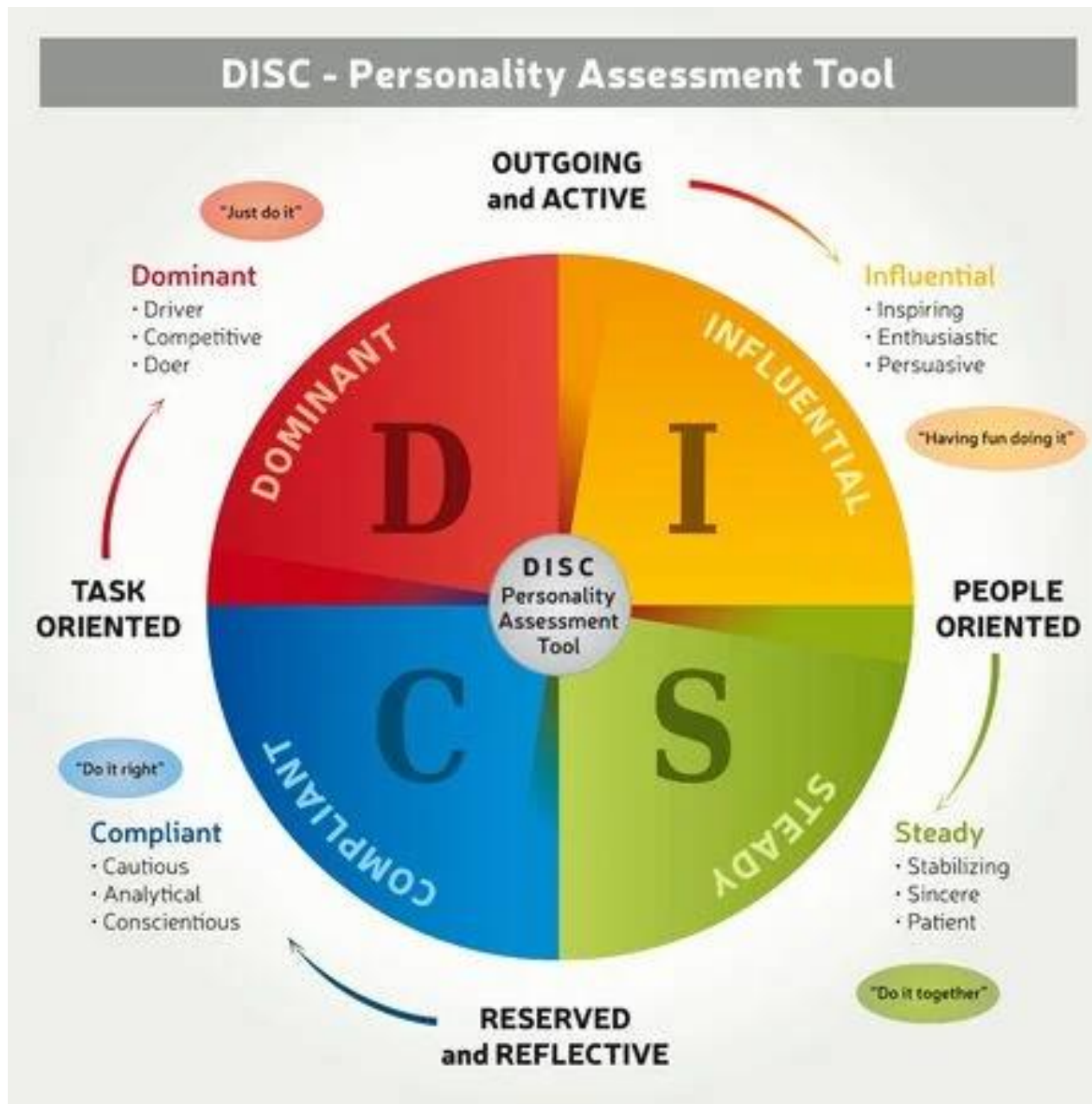


They don't care. Show them why they should.



They have no expert knowledge, so start from the basics.

การวิเคราะห์พฤติกรรม
คนทำงานผ่าน
เครื่องมือ DISC



Active Listener จะมีพื้นฐานอยู่ 3 As

ทัศนคติ (Attitude)



การปรับตัว (Adjustment)

ความสนใจ (Attention)

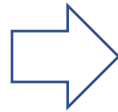
ศิลปะการสื่อสาร

การฟังอย่างตั้งใจ

- ❖ ตั้งใจ ใส่ใจ ด้วยการพยักหน้า มองตา นิ่งฟัง
- ❖ ปล่อยให้ผู้พูดเล่าโดยไม่ขัดจังหวะ และทบทวนสิ่งที่คุณได้ยินเพื่อยืนยัน
- ❖ หลีกเลี่ยงการเปลี่ยนเรื่องหากผู้พูดยังไม่จบเรื่อง
- ❖ ห้ามพินิจพิเคราะห์ หรือด่วนสรุป สอน ในขณะที่ผู้พูดสนทนาอยู่
- ❖ ให้ความสำคัญคนที่อยู่ต่อหน้า โดยหยุดทำสิ่งอื่นในขณะที่สนทนา

ศิลปะการสื่อสาร

ความมุ่งหมายของการพูด



ความมุ่งหมายโดยทั่วไป

ความสนใจ ความเข้าใจ และความประทับใจ

ความมุ่งหมายเฉพาะ

เพื่อให้ข่าวสารความรู้ เพื่อความบันเทิง และ
เพื่อชักจูงใจ

พูดได้อย่างใจนึก

ระลึกได้ตั้งใจหวัง

ยังประโยชน์ให้แก่ผู้ฟัง

สร้างพลังในการเปลี่ยนแปลง

ความประหม่าเกิดจากอะไร

- ❖ มองเห็นจุดอ่อนของตนเองมากเกินไป
- ❖ เกิดความขัดแย้งภายในตนเอง
- ❖ จินตนาการ หรือวาดภาพในใจไว้อย่างผิด ๆ

การสร้างความมั่นใจและแก้ไขความประหมา

- ❖ เตรียมข้อมูลเรื่องที่จะพูดมาให้แม่นยำที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ❖ หาข้อมูลเกี่ยวกับคนฟังให้มากพอ
- ❖ ขณะที่พูด พยายามพูดกับคนฟังให้ทั่วถึง
- ❖ พยายามทรงตัวให้ดีขณะที่พูด

ทักษะในการพูดและการสื่อสาร (Voice Communication Skills)

ทักษะในการสร้างประสิทธิภาพของเสียง (Voice Training)

การใช้เสียง : รู้จักตนเอง ปรับปรุงตนเอง (Tone of voice)

- ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของเสียงกับบุคลิกภาพ
- ความสัมพันธ์ของน้ำเสียงกับบุคลิกภาพ
- วิธีการปรับปรุงน้ำเสียงให้น่าฟังประสงค์

ทักษะการควบคุมเสียง (Voice to Control)

การใช้เสียงสร้างภาพพจน์ในการพูด (Voice to Convince)

การใช้เสียงสร้างเสริมบุคลิกภาพ (Voice to Conduct)

ฝึกหัดการพูดด้วยการบันทึกวีดิโอเทปเพื่อการพัฒนา

เทคนิคการนำเสนอ



ประเภทการนำเสนอ..

- ❖ เสนอข้อมูลข่าวสาร
- ❖ แลกเปลี่ยนความเห็น
- ❖ ขอความเห็นชอบ
- ❖ การตัดสินใจ

การวางแผนและเตรียมการนำเสนอ

- ❖ วิเคราะห์สถานการณ์
- ❖ รวบรวมข้อมูลข่าวสาร หลักฐานอ้างอิง
- ❖ วางโครงเรื่องในการนำเสนอ
- ❖ กำหนดเทคนิคและเตรียมโสตทัศนูปกรณ์
- ❖ ทดลอง ปรับปรุง และซักซ้อมการนำเสนอ

การวิเคราะห์สถานการณ์: คำถามหลักที่ใช้

- **WHAT** เสนอเรื่องอะไร
- **WHY** มีวัตถุประสงค์ของการนำเสนอคืออะไร
- **WHOM** เสนอต่อใคร ผู้ฟังเป็นใคร
- **WHO** ผู้นำเสนอ นำเสนอในฐานะใด
- **WHERE** เสนอที่ไหน สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร
- **WHEN** เสนอเมื่อไร สถานการณ์เป็นอย่างไร
- **HOW** เสนออย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ ในการนำเสนอเรื่อง

- ❖ เพื่อรายงาน บอกเล่า หรือแจ้งให้ทราบ
- ❖ เพื่อพิจารณาอนุมัติหรือให้ความเห็นชอบ
- ❖ เพื่อพิจารณาตัดสินใจ

การรวบรวมข้อมูลข่าวสารและหลักฐานอ้างอิง

- ❖ ข้อมูลข่าวสารอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ❖ สถิติ ผลการวิจัย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
- ❖ คำถามที่มักจะได้รับการนำเสนอเรื่อง
- ❖ สาเหตุที่ทำให้สำเร็จ หรือล้มเหลวในการนำเสนอ
เรื่องทำนองเดียวกัน

หลักเกณฑ์หรือแนวทางที่ใช้ในการวิเคราะห์

- ❖ กฎหมาย กฎ ระเบียบ มาตรฐาน เกณฑ์
- ❖ นโยบาย ทิศทาง แผนงาน แผนกลยุทธ์
- ❖ หลักการ หลักวิชา ทฤษฎี สมมุติฐาน
- ❖ ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นธรรม
- ❖ ผลลัพธ์ ผลที่คาดว่าจะได้รับ ผลกระทบที่ตามมา

การเตรียมโครงเรื่องในการนำเสนอ

- ❖ ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์เรื่องที่จะนำเสนอรวบรวมข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดทั้งหมด
- ❖ วางโครงร่างคร่าวๆ กำหนดประเด็นและเนื้อหา เฉพาะที่จะนำเสนอ
- ❖ กำหนดรูปแบบ จัดลำดับประเด็น เนื้อหา และวิธีการนำเสนอ
- ❖ กำหนดสื่อ สิ่งสนับสนุน
- ❖ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม

การเตรียมโครงเรื่องให้สอดคล้องเหมาะสมกับผู้ฟัง

ลักษณะของผู้ฟัง

การเตรียมโครงเรื่องจะต้อง....

1. นักวิเคราะห์
2. เที่ยงตรง พิถีพิถัน
3. ชอบมองภาพกว้าง
4. แนวความคิดระยะยาว
และการคาดการณ์
5. แนวความคิดระยะสั้น
6. ให้ความสำคัญกับตัวเอง รู้สึกอบอุ่น
และผูกพัน

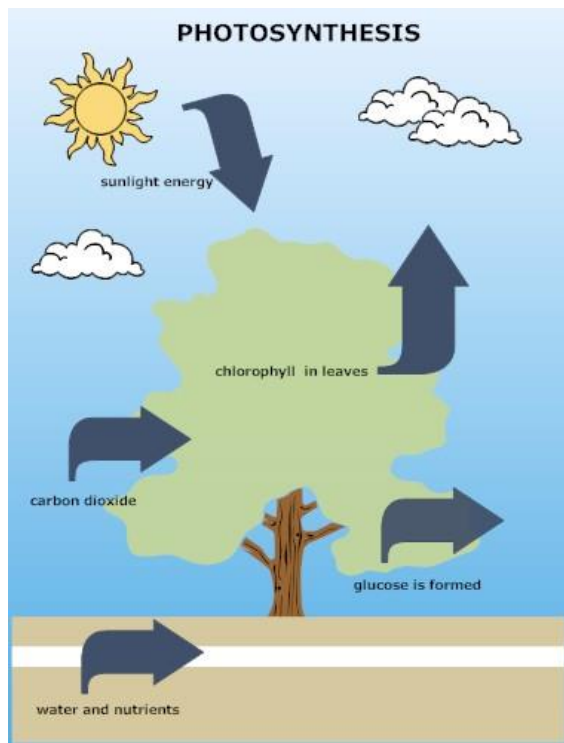
การเตรียมโครงเรื่องให้สอดคล้องเหมาะสมกับผู้ฟัง (ต่อ)

ลักษณะของผู้ฟัง

การเตรียมโครงเรื่องจะต้อง....

- 7. ฉลาด มีไหวพริบ นามธรรม**
- 8. ไม่สะดวกที่จะกล่าวคำตัดสินใจ
ว่าได้ - ไม่ได้**
- 9. ไม่สะดวกที่จะพิจารณาทางเลือก
หลายทาง**
- 10. เป็นผู้สมบูรณ์พร้อม**
- 11. นักสงสัย**
- 12. ชอบควบคุมและใช้กำลัง**

องค์ประกอบ ของเรื่องที่จะนำเสนอ



1. ที่มาของเรื่องที่น่าสนใจ
2. ระบุระเบียบวิธีการดำเนินการ/แนวการวิเคราะห์/หลักเกณฑ์การวิเคราะห์
3. ผลการวิเคราะห์
4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ
5. สิ่งที่จะต้องใช้ในการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ
6. สิ่งคาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินการตามข้อเสนอแนะ
7. แผนดำเนินการตามข้อเสนอแนะ

ก่อนการนำเสนอ

- ❖ การวิเคราะห์สถานการณ์
- ❖ การศึกษารายละเอียดของเรื่อง
- ❖ การเตรียมแผนการสอน
- ❖ การเตรียมวัสดุทัศนูปกรณ์
- ❖ การทดลองและซักซ้อม

แผนการนำเสนอ

คือ รายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นและเนื้อหาสาระของ เรื่องเทคนิคหรือวิธีการที่ใช้ในการให้ความรู้ หรือ สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ เครื่องมือหรือ โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งกำหนดเวลาที่ใช้ สำหรับการให้ความรู้ ซึ่งผู้นำเสนอได้วิเคราะห์และ วางแผนไว้ ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนการจัดทำแผนการนำเสนอ

- ❖ ทำความเข้าใจและระบุวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
- ❖ ระบุประเด็นหลัก ประเด็นรอง และสาระสำคัญ
- ❖ พิจารณาเทคนิคหรือวิธีการนำเสนอ และกำหนด เวลาที่ใช้สำหรับแต่ละประเด็นให้เหมาะสม
- ❖ ระบุเครื่องมือหรือโสตทัศนูปกรณ์ที่จะใช้สอน
- ❖ ทดลอง จับเวลา ปรับปรุง และใช้ซักซ้อม

ในการนำเสนอ

ผู้นำเสนอควร

- 😊 ไปถึงก่อนเวลา และเริ่มตรงเวลา
- 😊 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและศรัทธาของผู้ฟัง
- 😊 ประเมินปฏิกริยา และตรวจสอบความเข้าใจ
- 😊 มีสติ และควบคุมอารมณ์ในระหว่างบรรยาย

การตอบข้อซักถามหรือข้ออภิปราย

- ☺ ส่งเกตปฏิกิริยาของผู้ฟัง และพร้อมที่จะเปิดโอกาส ให้ ซักถาม หรือมีส่วนร่วมอภิปรายแสดงความเห็น
- ☺ ตั้งใจรับฟังจนจบความ ไม่รีบพูดสวนหรือแทรก
- ☺ ตอบให้ตรง สั้น กระชับ ชัดเจน มั่นใจ น่าเชื่อถือ
- ☺ ตรวจสอบความเข้าใจหรือความพึงพอใจของผู้ฟัง ใน กรณีที่ตอบคำถามยาว หรืออภิปรายอย่างกว้างขวาง

ผู้นำเสนอควรทำเมื่อจบการนำเสนอ

- ❖ ควบคุมเวลา และพยายามจบให้ตรงเวลา
- ❖ สรุปประเด็นและเนื้อหาสำคัญ
- ❖ เน้นประโยชน์และการนำไปใช้
- ❖ เชื่อมโยง ฝากข้อคิด สร้างความสัมพันธ์

การนำเสนอเรื่องเพื่อการตัดสินใจ

ขั้น : กล่าวนำ

1. หัวข้อเรื่อง

2. ที่มาของเรื่อง/ปัญหา/

ความต้องการของ

ผู้บริหาร/แนวความคิด/

นโยบาย

- **เชื่อมโยงเรื่องสู่เป้าหมายในการนำเสนอ**
- **ดึงความสนใจผู้ฟัง**
- **ชี้ให้เห็นความสำคัญของเรื่องที่นำเสนอ**
- **อธิบายความหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง**

การนำเสนอเรื่องเพื่อการตัดสินใจ

ขั้น : เนื้อเรื่อง

3. การศึกษาข้อมูล

- การวางแผน/การกำหนดเครื่องมือเพื่อหาข้อมูล
- การดำเนินการศึกษาข้อมูล/วิธีการศึกษาข้อมูล

4. แนวทาง/วิธีการวิเคราะห์ เกณฑ์การวิเคราะห์

- วิเคราะห์รายละเอียด
- วิเคราะห์ข้อดี/ข้อจำกัด
- หาข้อโต้แย้ง/วิธีแก้ไข

5. ผลการวิเคราะห์

- แนวทางแก้ไข
- ข้อดี/ข้อจำกัดของแต่ละแนวทาง

6. เสนอแนะแนวทางปฏิบัติ

- เสนอแนะทางเลือกที่ดีที่สุด

การนำเสนอเรื่องเพื่อการตัดสินใจ

ขั้น : สรุป

7. ประมวลสรุป

- ทบทวนเรื่องสำคัญ ๆ ที่กล่าวมาแล้ว
- เน้นย้ำจุดที่สำคัญ

8. ข้อเสนอให้ดำเนินการ

- สิ่งที่ต้องใช้/ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- แผนปฏิบัติการ (ถ้าจำเป็น)

การวางแผนและเตรียมตัวในการนำเสนอ

- ก่อนการนำเสนอ
- ในการนำเสนอ
- จบการนำเสนอ

การพัฒนาบุคลิกภาพและการสมาคม

บุคลิกภาพ

ภาพรวมในใจของผู้คนอื่นๆ เกี่ยวกับตัวเรา ซึ่ง
เกิดขึ้นจากข้อมูลสะสมเกี่ยวกับสิ่งที่เขาได้เห็น ได้
ยิน ได้สัมผัส ในทุกครั้งที่เรานั่ง ยืน เดิน สนทนา
และในทุกอิริยาบถ เมื่อเราปรากฏตัวอยู่ในสายตา
ของเขานั้นเอง

บุคลิกภาพมองเห็นและสัมผัสได้

ละเอียด รอบคอบ

ขี้โมโห

ขี้ระแวง

ไม่ยอมแพ้ง่ายๆ

ใจร้อน

เดินเร็ว

ตัดสินใจเร็ว

มีน้ำใจ

ขยัน อดทน

คล่องแคล่ว



ผมสั้น

ตาสวย

จมูกโต

ปากเล็ก

หูกาง

หน้าตาดี

ผิวเข้ม

ใจดี ดูอบอุ่น

ปากร้าย

เสียงดัง

ขี้ฉ้อฉล

ขี้อาย

พื้นฐาน...บุคลิกภาพที่สง่างาม

ร่างกาย

รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อ
ผู้อื่น

รูปร่างหน้าตา

การแต่งกาย

ทรงผม

การดูแลรักษาความสะอาด

น้ำเสียงหรือถ้อยวาจา

สติปัญญา

คือความสามารถในการรับรู้

การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ
ด้วยเหตุและผล

ความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
ต่างๆ

อารมณ์

อารมณ์ขัน

อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ

อารมณ์หุดหู่เบื่อหน่าย

อารมณ์สนุกสนาน

พื้นฐาน...บุคลิกภาพที่สง่างาม

นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อัน
เกิดจาก

ความเชื่อ

ทัศนคติ

ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการ
สะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความ
เคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่ง
ต่างๆประกอบกัน

สังคม

สิ่งแวดล้อมในทุกด้าน
ของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคล
และเป็นปรากฏการณ์
ต่างๆนับตั้งแต่เกิดมา
จนถึงปัจจุบัน

การพัฒนาบุคลิกภายนอก (Personality and Appearance)

บุคลิกภาพและการแต่งกาย

- วิเคราะห์บุคลิกและรูปลักษณ์รายบุคคลเพื่อการเลือกสรรเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย
- วิถีชีวิตกับการเลือกใช้เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย
- ความรู้พื้นฐานในเรื่องลายเส้น และแบบที่เหมาะสมกับรูปร่าง

การพัฒนาบุคลิกภายนอก (Personality and Appearance)

ท่วงท่าอิริยาบถ

- วิเคราะห์บุคลิกลักษณะเป็นรายบุคคลในการยืน เดิน
 - ชี้แนะการเสริมสร้างอิริยาบถที่สุภาพสง่างาม
- ในการยืน เดิน

การพัฒนาบุคลิกภายนอก (Personality and Appearance)

การดูแลรักษาผิวและการแต่งหน้า

- วิเคราะห์สภาพผิว เพื่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- การดูแลและบำรุงรักษาผิวหน้าอย่างถูกวิธี
- การแต่งหน้าที่ดูกลมกลืนเป็นธรรมชาติ

การดูแลและบำรุงรักษาผม

- วิเคราะห์สภาพผม เพื่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- การจัดแต่งทรงผมด้วยตนเอง

การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน - ทัศนคติสร้างบุคลิก (Personal Growth-Inner Grow)

พื้นฐานของบุคลิกภาพที่สง่างาม

การพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อตนเองและต่อผู้อื่น

การเข้าใจตนเองและรู้จักตนเอง เพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพเฉพาะตน

วิเคราะห์บุคลิกภาพเป็นรายบุคคลเพื่อการพัฒนา

มารยาทในการเข้าสังคม (Social Graces)

เข้าสังคมอย่างมั่นใจ การปฏิบัติตัวในการเข้าสังคม
อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ

ตัวอย่างแนวทางการวิเคราะห์ความพอเพียง

โดยใช้ หลักสัปติสธรรม ๗

- | | | |
|--------------|---|--------------------|
| ๑. รู้เหตุ | } | ความมีเหตุมีผล |
| ๒. รู้ผล | | |
| ๓. รู้ตน | } | ความพอประมาณ |
| ๔. รู้ประมาณ | | |
| ๕. รู้กาล | } | มีภูมิคุ้มกันที่ดี |
| ๖. รู้บุคคล | | |
| ๗. รู้ชุมชน | | |

บุคลิกภาพที่พึงประสงค์

○อารมณ์ดีเสมอ การยิ้มแย้มแจ่มใสให้แก่มกััน

○รู้จักให้และรับตามสมควร

○การใช้ปิยะวาจา พูดจาไพเราะกับคนอื่น

○รู้จักกล่าวคำทักทาย ขอโทษ ขอบคุณ

○การรู้จักให้เกียรติผู้อื่น เช่นการกล่าวถ้อยคำยกย่องชื่นชม การแสดงความหวังดีเอาใจใส่

○รู้จักเป็นผู้ฟังที่ดี ไม่ใช้ถ้อยคำส่อเสียดเสลงใจบาดหู เช่นการพูดจาหยาบคาย การนินทาว่าร้าย พูดจาล่วงเกิน

บุคลิกภาพที่พึงประสงค์

- ไม่แสดงกริยาที่จาบจ้วงล่วงเกินผู้อื่น วัฒนธรรมไทยที่พึงรักษา
- ไม่ทำอาการให้เป็นที่ขัดตาไม่ชวนมอง ไม่ว่าจะเป็นการล้วงแคะแคะเกาหรือว่าจะเป็น การตัดเล็บหรือว่าจิ้มฟันแม้กระทั่งป้อนหู ต่อหน้าสาธารณะ
- ไม่ชี้หน้าใครๆ หรือแม้แต่การชี้สิ่งของก็ต้องระมัดระวังไม่ให้ข้ามกรายใครโดยเฉพาะ การใช้นิ้วกลางชี้อะไรก็ตามดูเหมือนว่าจะเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำเสียเลยทีเดียว
- ไม่นินทาว่าร้ายใครเลยสักคน
- อย่าเลือกปฏิบัติ หรือว่าเลือกคบคน

การแสดงความคิดเห็นต่อที่สาธารณะ

○ความมั่นใจในตัวเอง

○ค้นหาจุดเด่นของตัวเอง(ที่แท้จริง)

○ไม่ต้องกลัวโง่ที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเอง ควรแสดง
ความคิดเห็นอย่างง่ายๆ ตรงไปตรงมา

○รวบรวมใจให้มีสมาธิ

การแสดงความคิดเห็นต่อที่สาธารณะ

- ฝึกตัวเองให้พร้อมสำหรับการแสดงทัศนคติต่อที่สาธารณะ
- อ่านหนังสือเยอะๆ เก็บสะสมข้อมูลไว้เป็นทุนเวลาจะต้องพูดคุยจะได้ มีอะไรเก๋ ๆ เท่ ๆ มาเสริม
- เริ่มสร้างบุคลิกภาพที่ดีตามแบบของคุณให้เป็นธรรมชาติ
- ฝึกสมาธิ
- หมั่นสนทนาแลกเปลี่ยนทัศนคติกับคนหลากหลาย

ก้าวสู่สังคมอย่างมั่นใจ

การวางตัวที่เหมาะสม

○การแต่งกาย

- เหมาะสมกับสถานภาพ

- เหมาะสมกับวัย

- เหมาะสมกับกาลเทศะ

○การดูแลสุขภาพร่างกายและรูปร่าง

- เลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์

- เลี้ยงแอลกอฮอล์และบุหรี่

- ออกกำลังกายสม่ำเสมอ

**บุคคลิกภาพ
เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว**

**บุคคลิกภาพเปลี่ยนแปลงได้
หรือไม่**

คนมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นยังไง

1. หน้าตาเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. แต่งตัวดูดี ถูกกาลเทศะ
3. มีศิลปะในการพูดและการสื่อสาร
4. ลุกนั่ง เดินอย่างสง่างาม และเหมาะสม
5. อ่อนน้อมถ่อมตน มีมารยาทที่ดี
6. มีความรู้ ความสามารถ และมั่นใจตนเอง

บุคลิกภาพ

นั่งอย่างไรให้ดูแพง	เดินอย่างไรให้ดูดี
<ul style="list-style-type: none">✓ ไม่เอนหลังพิงพนัก✓ ไม่พับแขนบนที่วางแขน✓ ไม่ถอดรองเท้า✓ ไม่เอาขาสอดใต้เก้าอี้	<ul style="list-style-type: none">✓ เดินตัวตรง✓ แกว่งแขนสลับไปมา✓ เดินเป็นเส้นตรง

การให้เกียรติผู้อื่น

- การเห็นคุณค่าของความเป็นคน
- ให้ความสนิทสนมและมีความเป็นกันเองไม่ถือตัว
- เคารพในสิทธิของผู้อื่น
- มีกิริยา มารยาท พุดจาไพเราะ
- ไม่ดูถูกคนอื่นในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา
ฐานะครอบครัว แม้แต่สถานภาพ

2. เครื่องมือการวิเคราะห์สำหรับการวางแผน

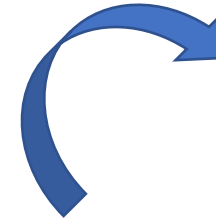
- ❖ รูปแบบ เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผน
- ❖ เทคนิคการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม สำหรับการวิเคราะห์วางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยภายนอก



โอกาสของ สบส

อุปสรรคของ สบส



ปัจจัยภายใน



จุดเด่น ของ สบส

ข้อปรับปรุง ของ สบส



Tables

PESTLE ANALYSIS

P

Politics

- Government Policy
- Political Stability
- Corruption
- Foreign trade policy
- Tax Policy
- Labour Law
- Trade restrictions

E

Economy

- Economic Growth
- Exchange Rates
- Interest Rates
- Inflation Rates
- Disposable Income
- Unemployment Rates

S

Social

- Population growth rate
- Age Distribution
- Career Attitudes
- Safety emphasis
- Health Consciousness
- Life Attitudes
- Cultural Barriers

T

Technology

- Technology incentives
- Level of Innovation
- Automation
- R&D activity
- Technological Change
- Technological Awareness

L

Legal

- Discrimination laws
- Antitrust laws
- Employment laws
- Consumer Protection laws
- Copyright and patent laws
- Health and safety laws

E

Environment

- Weather
- Climate
- Environmental policies
- climate change
- pressures from NGO's

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก

ประเด็น	ปัจจัยจากการวิเคราะห์
ด้านการเมือง	
ด้านเศรษฐกิจ	
ด้านสังคม	
ด้านเทคโนโลยี	
ด้านข้อกำหนดต่าง	
ด้านสิ่งแวดล้อม	

โอกาส ของ สบส

อุปสรรคของ สบส



STRENGTHS

Egestas pretium aenean pharetra magna. Non curabitur gravida arcu ac. Duis at consectetur lorem donec.



WEAKNESSES

Nunc mattis enim tellus elementum sagittis vitae et leo. Amet consectetur adipiscing elit dui tristique sollicitudin. Imperdiet nulla.



OPPORTUNITIES

Elementum facilisis leo vel fringilla est ullamcorper eget nulla. A iaculis at erat pellentesque adipiscing commodo elit.



STRENGTHS WEAKNESSES OPPORTUNITIES THREATS

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna.

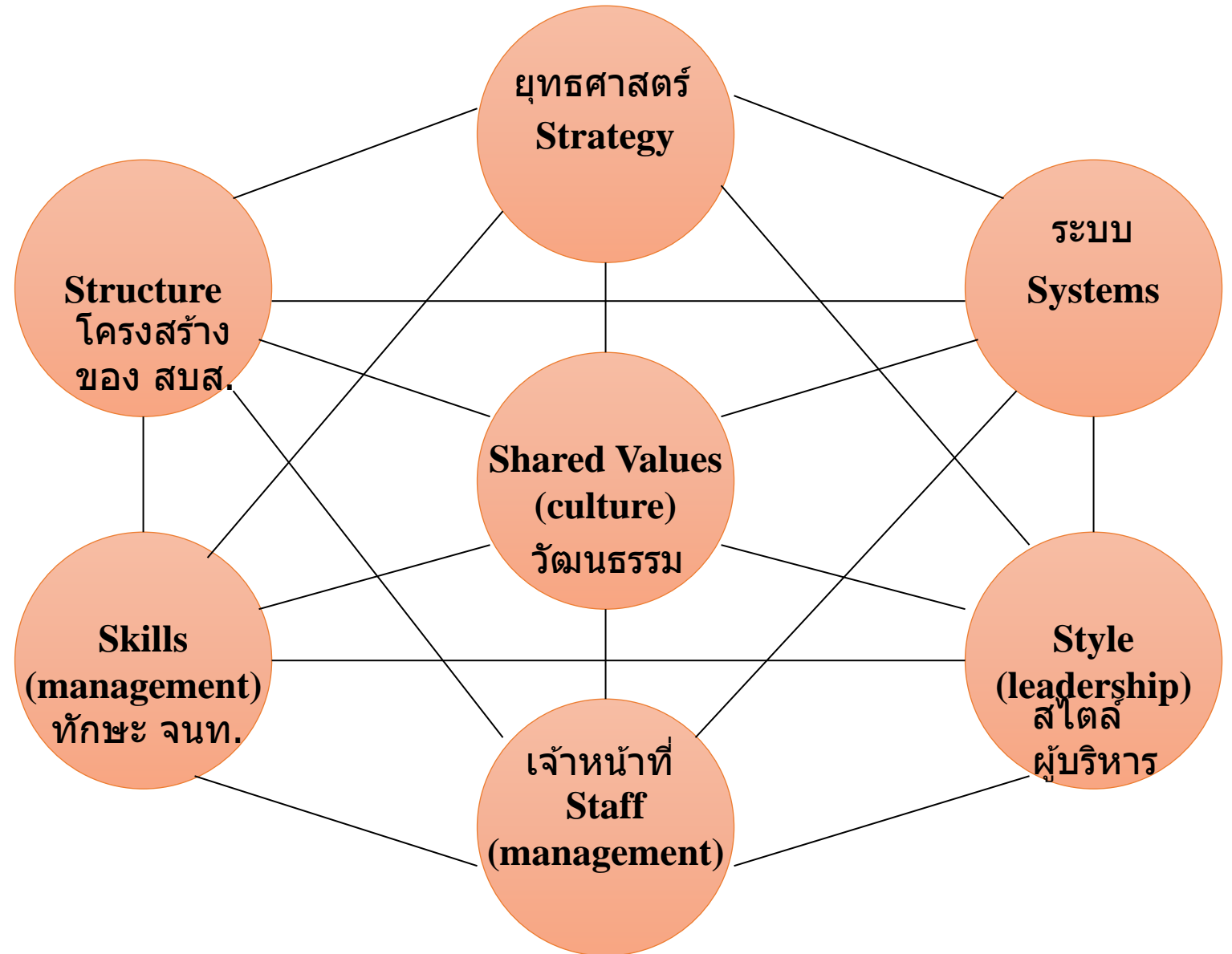
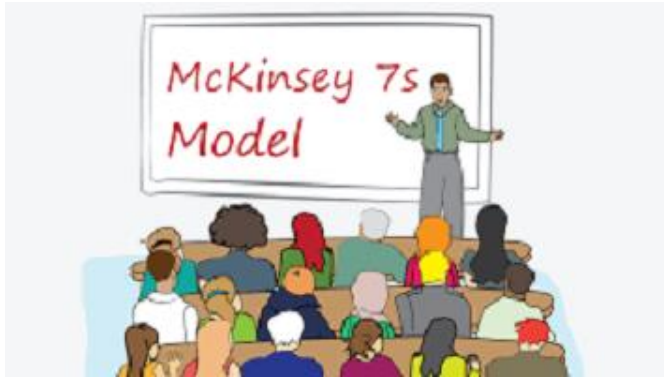


THREATS

Dolor sit amet consectetur adipiscing elit dui tristique sollicitudin. metus vulputate eu scelerisque felis imperdiet.



การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน



ประเด็น	ปัจจัยจากการวิเคราะห์
ยุทธศาสตร์	
ระบบ	
สไตล์ผู้บริหาร	
เจ้าหน้าที่	
การบริหารทักษะ จนท.	
โครงสร้างหน่วยงาน	
วัฒนธรรม	

จุดเด่นของ สบส

ข้อปรับปรุงของ สบส

การจัดทำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

- ❖ การวิเคราะห์นโยบายและการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ
- ❖ เทคนิคการจัดทำแผนกลยุทธ์
- ❖ การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ สู่การปฏิบัติโดยการจัดทำแผนปฏิบัติการ Strategic planning

- Balanced Scorecard หมายถึง เครื่องมือการวัดผล

การดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งเน้นการสร้าง ความ

สมดุลระหว่างกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อช่วยให้องค์กร

บรรลุเป้าหมายตามภารกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนด

- เป็นเครื่องมือการจัดการที่เน้นการเชื่อมโยงเป้าหมาย

ระยะสั้นและระยะยาว เป้าหมายทั้งในแนวตั้งและ

แนวนอน รวมถึงการเชื่อมโยงสิ่งที่เป็นนามธรรมสู่

รูปธรรม (Vision to Action)



BALANCED SCORECARD

BALANCED SCORECARD

มุมมองด้านการเงิน **Financial**

Improve
Revenue

มุมมองด้านลูกค้า **Customer**

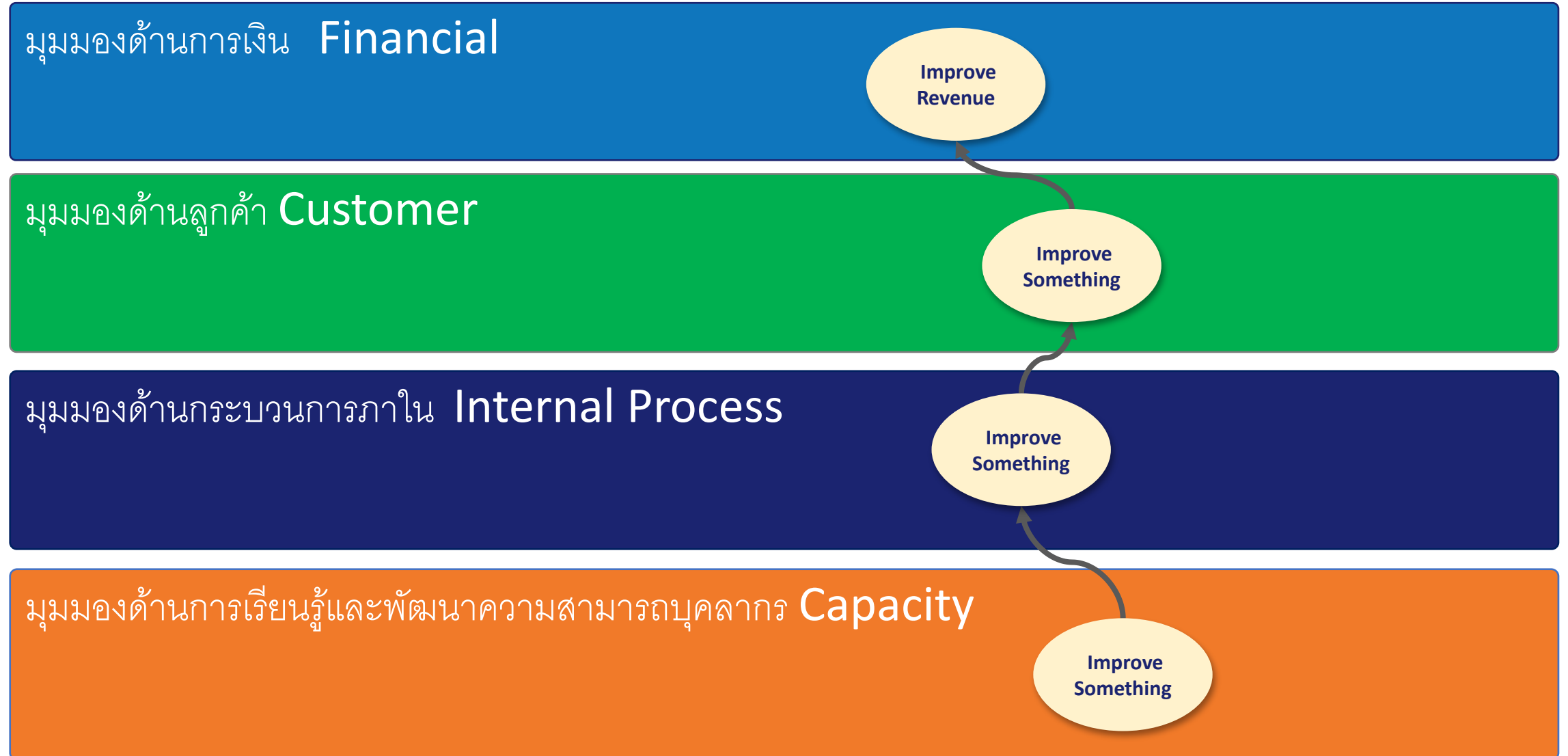
Improve
Something

มุมมองด้านกระบวนการภายใน **Internal Process**

Improve
Something

มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถบุคลากร **Capacity**

Improve
Something



จากแนวคิด BUSINESS BALANCED SCORECARD

สู่การประยุกต์ในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์เพื่อ

จัดทำโครงการ

BALANCED SCORECARD APPLICATION

BALANCED SCORECARD APPLICATION

ประสิทธิผล เป้าหมายโครงการ

Improve Revenue

ประชาชน

Improve Something

ประสิทธิภาพ

Improve Something

การพัฒนาองค์กร (กรม / หน่วยงาน)

Improve Something

The Transition To The Social Enterprise

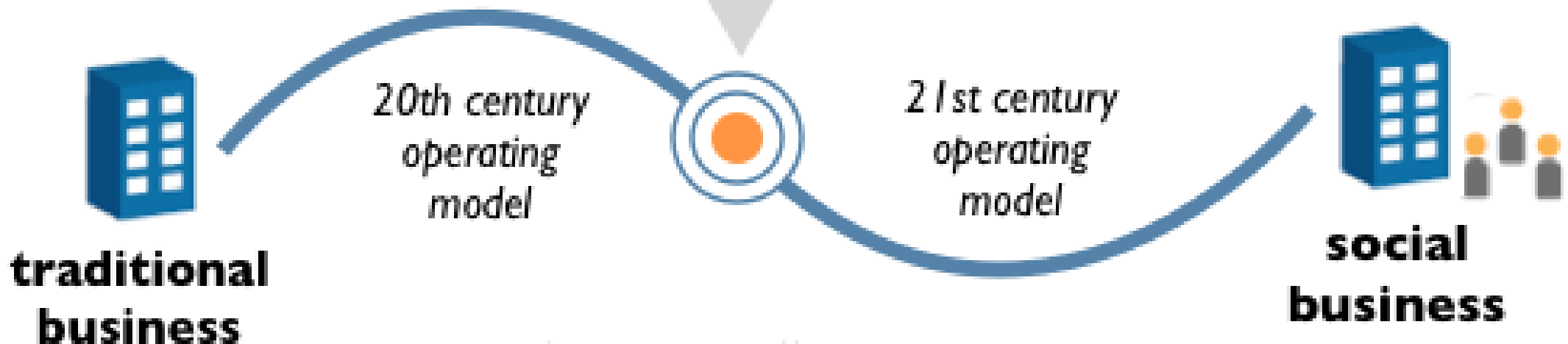
Cause

- ▶ *Economic correction*
- ▶ *Networked globalism*
- ▶ *Displaced market equilibrium*
- ▶ *New business models*
- ▶ *Community power structures*

Outcome

- ▶ *Network as greatest value source*
- ▶ *Cultivation of the edge*
- ▶ *Accumulation of social capital*
- ▶ *Alignment instead of hierarchy*
- ▶ *Responsible use of shared value*

disruption



Source: <http://dachisgroup.com>

ธุรกิจให้บริการ
แบบแอปพลิเคชัน
เพื่อใช้เรียกยานพาหนะ



ค้าปลีก/ซื้อขายออนไลน์



Sharing Economy:
แนวทางการแชร์
สินทรัพย์ต่อยอด
โอกาสทางธุรกิจ



4 เสาหลัก เศรษฐกิจ แบบแบ่งปัน



กรณีศึกษาของ
Sharing Economy
ในเอเชีย

ธุรกิจบริการ (Hospitality)
และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์



การให้บริการด้านคอนเทนต์

ที่มา : UOB Analysis
กราฟฟิก กรุงเทพธุรกิจ

ALEX OSTERWALDER'S CORPORATE INNOVATION MASTERCLASS IN THAILAND

Presented by
Nexter Academy

bangchak

DEC 11-12, 2019

(2-DAY WORKSHOP)

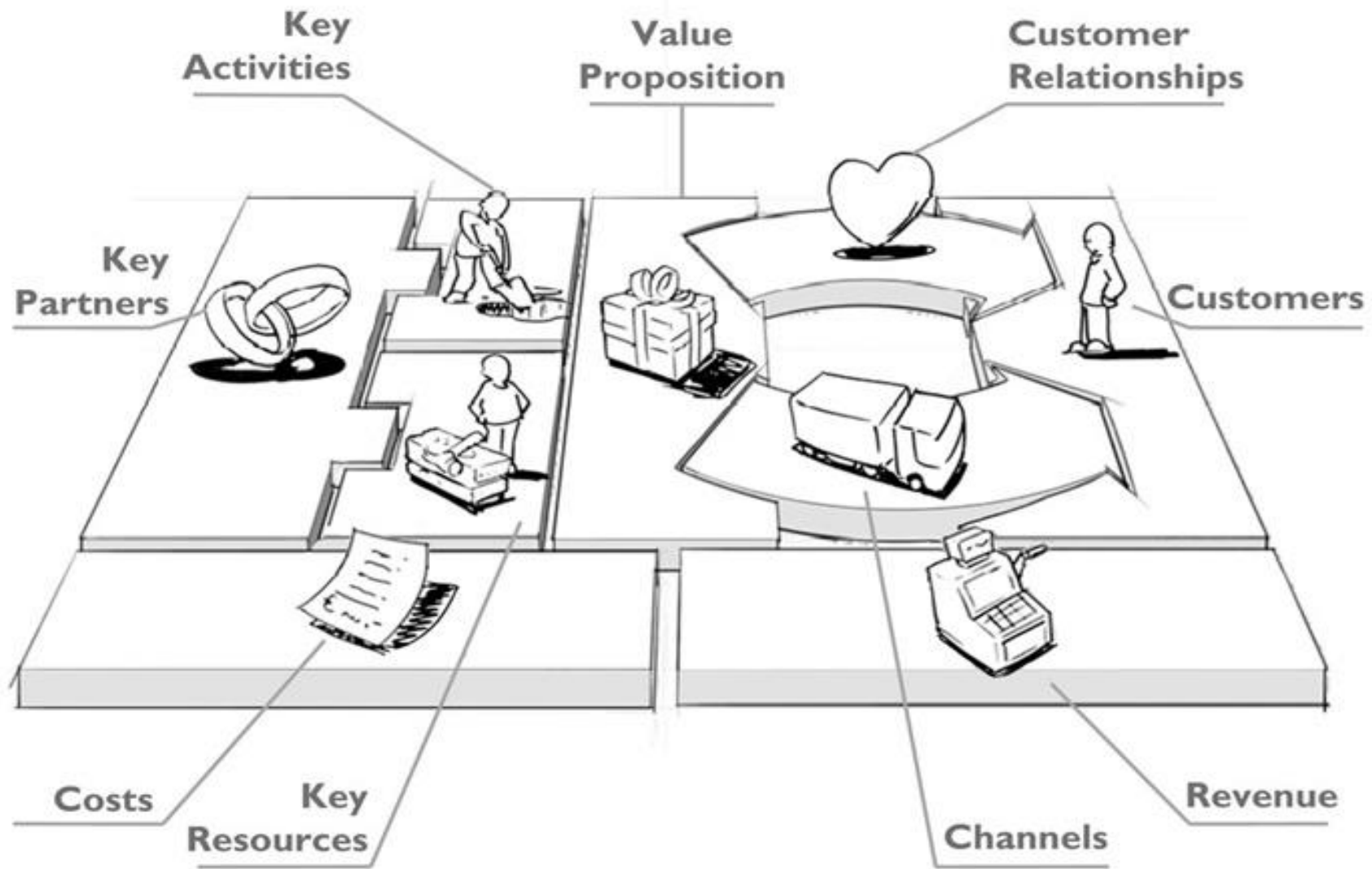
SAMYAN MITRTOWN HALL,
BANGKOK



SCG



- Senior Executives
- Strategists
- Innovation Managers
- Entrepreneurs
- Consultants
- business coaches; at any level of Corporate Innovation experience from beginner to advanced.



Business Model



Key Partnerships



Key Activities



Value Propositions

Customer Relationships



Channels



Customer Segments



Key Resources

Cost Structure

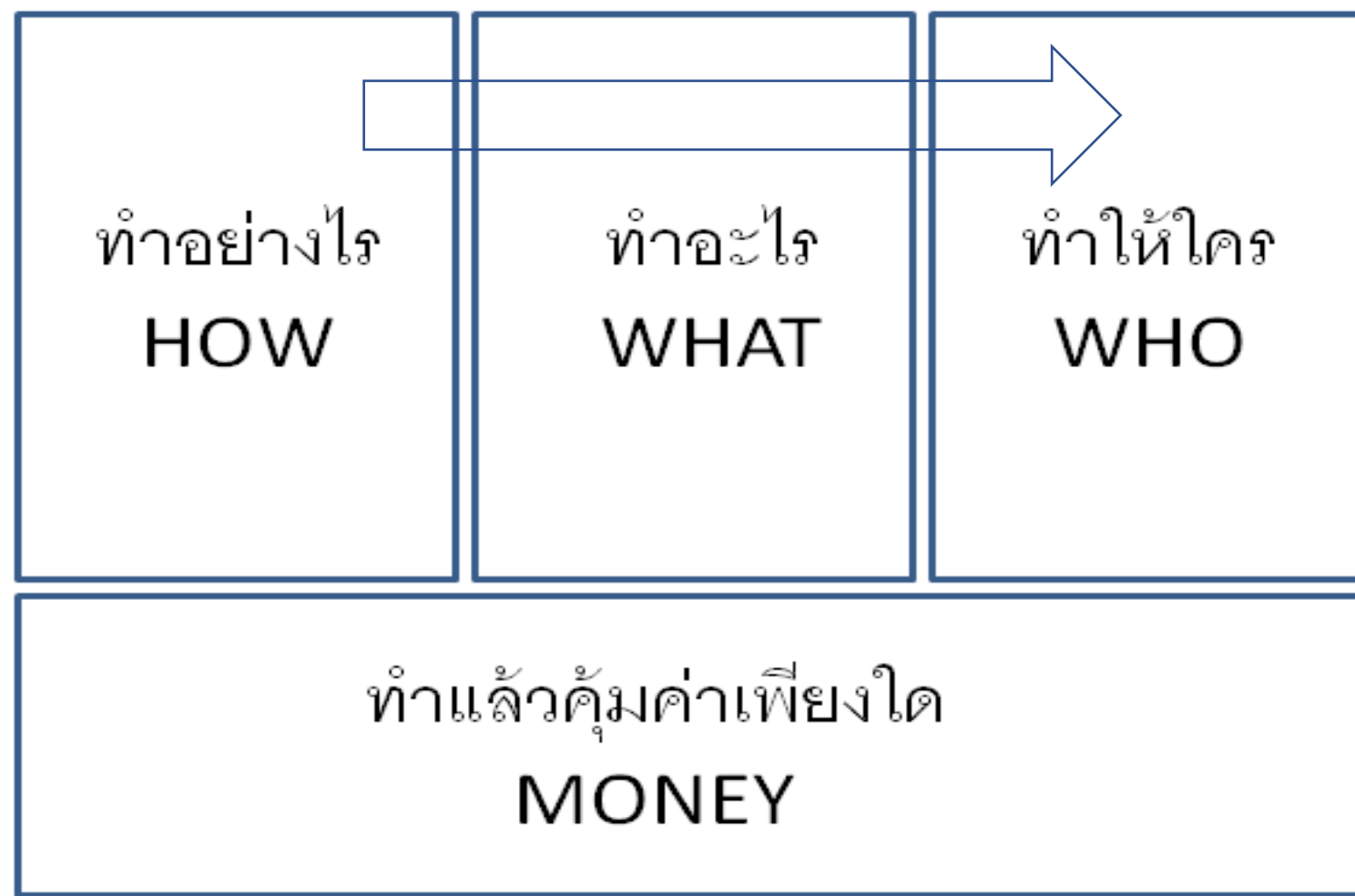


Revenue Streams



องค์ประกอบของแบบจำลองทางธุรกิจ ประกอบด้วย ดังนี้

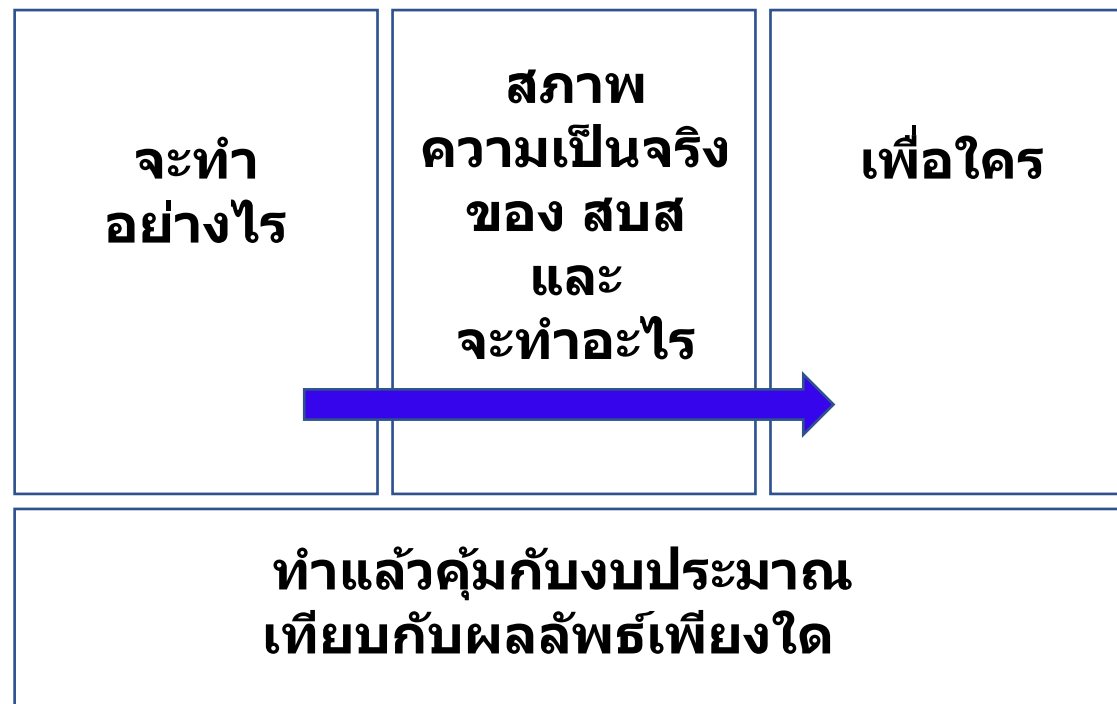
1. Customer Segments (CS) กลุ่มลูกค้า
2. Value Propositions (VP) คุณค่าของสินค้าและบริการที่น่าเสนอ
3. Channels (CH) ช่องทางเข้าถึงลูกค้า
4. Customer Relationships (CR) ความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. Revenue Streams (RS) รูปแบบของรายได้
6. Key Resources (KR) ทรัพยากรหลัก
7. Key Activities (KA) กิจกรรมหลัก
8. Key Partnerships (KP) พันธมิตรหลัก
9. Cost Structure (CS) โครงสร้างต้นทุน



หลากหลายแนวคิดที่ผสมผสาน ทำให้เกิด Canvas Application

- ❖ นวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation)
- ❖ พันธมิตรเชิงกลยุทธ์ (Strategic Alliances)
- ❖ ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)
- ❖ ห่วงโซ่คุณค่า (value chain)
- ❖ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Theory of Collaborative Learning)

**จากแนวคิดแบบจำลองธุรกิจ
สู่การประยุกต์ทำแผนภาพ
CANVAS Application
ในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์เพื่อจัดทำโครงการ**



ประโยชน์ที่ได้จากการทำแผนภาพ **CANVAS Application**

1. เห็นภาพรวมของการให้บริการของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
2. แบ่งปันให้คนอื่นเข้าใจ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ง่ายขึ้น
3. มองเห็นช่องว่างการพัฒนาของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์เพื่อจัดทำโครงการด้วย “One Page Learning CANVAS Application”

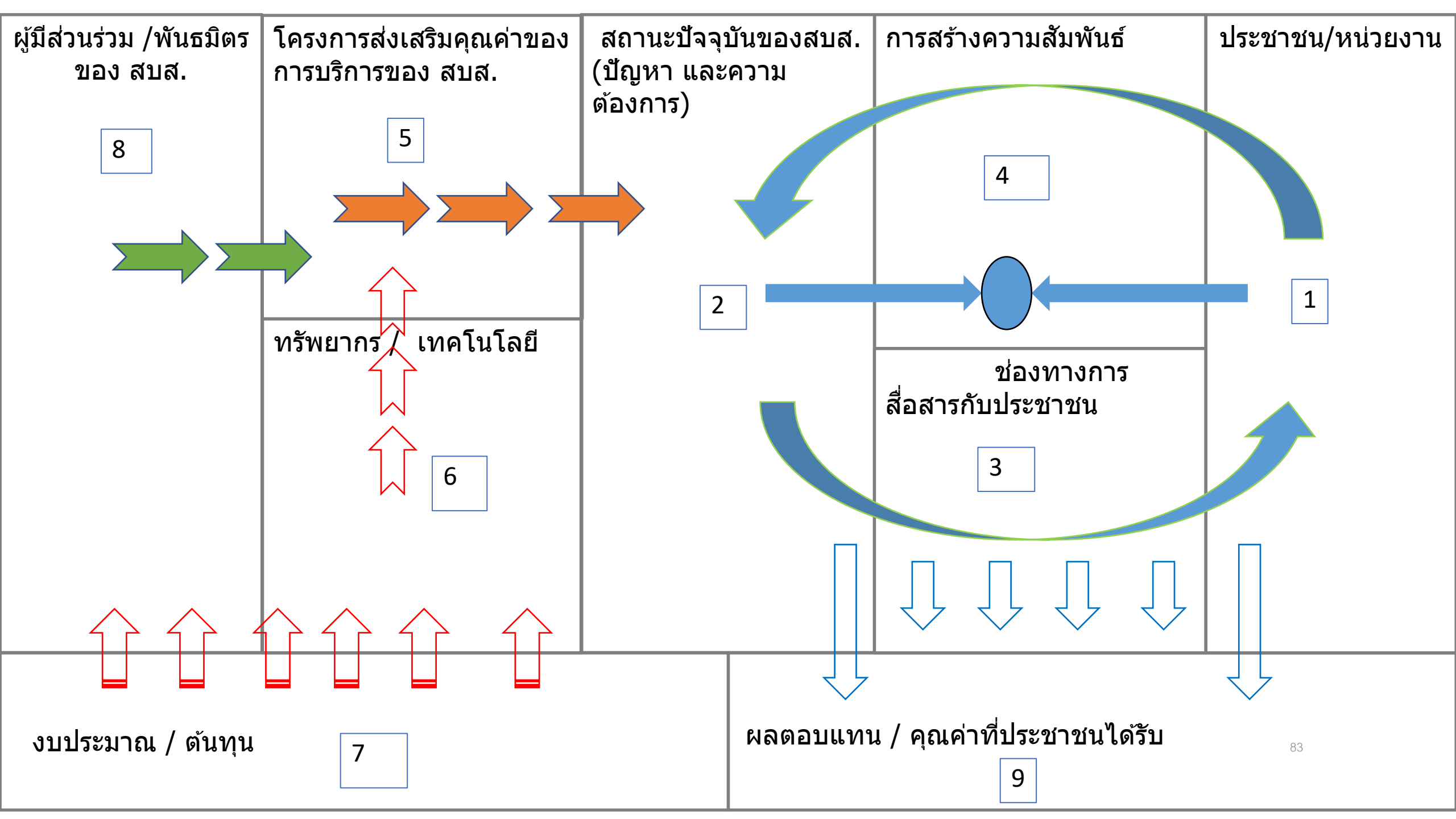
องค์ประกอบการวิเคราะห์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ(สบส) มีจำนวน 9 ปัจจัย ดังนี้

- สิ่งที่ประชาชน/หน่วยงานได้รับ
- สถานะปัจจุบันของสบส.
(ปัญหา และความต้องการ)
- ช่องทางการสื่อสารกับประชาชน
- การสร้างความสัมพันธ์
- ผลตอบแทน / คุณค่าที่ประชาชนได้รับ
- โครงการส่งเสริมคุณค่าของการบริการของ สบส.
- ทรัพยากร และ เทคโนโลยี
- ผู้มีส่วนได้ส่วนร่วม / พันธมิตรของ สบส.
- งบประมาณ / ต้นทุน

แบบจำลองแผนภาพ

CANVAS Application

ผู้มีส่วนร่วม / พันธมิตร ของ สบส.	โครงการส่งเสริมคุณค่าของ การบริการของ สบส.	สถานะปัจจุบันของสบส. (ปัญหา และความ ต้องการ)	การสร้างความสัมพันธ์	ประชาชน/หน่วยงาน
	ทรัพยากร / เทคโนโลยี		ช่องทางการ สื่อสารกับประชาชน	
งบประมาณ / ต้นทุน		ผลตอบแทน / คุณค่าที่ประชาชนได้รับ		



<p>ผู้มีส่วนร่วม / พันธมิตร ของ สบส.</p> <p>? ใครบ้างที่เคยสนับสนุนอยู่เดิม</p> <p>? อยากให้ใครเข้ามามีส่วนร่วมบ้าง</p>	<p>โครงการส่งเสริมคุณค่าของการบริการของ สบส.</p> <p>? โครงการอะไรบ้างที่จะนำมาใช้</p>	<p>สถานะปัจจุบันของสบส. (ปัญหา และความต้องการ)</p> <p>? สภาพปัจจุบันของสบส.เป็นอย่างไร</p> <p>? อะไรบ้างที่ช่วยขจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคของประชาชน</p> <p>? สบส.มีจุดเด่นเรื่องอะไรบ้าง</p> <p>? พันธกิจใดที่บริการแล้วต้องปรับปรุง</p>	<p>การสร้างความสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างความรู้สึกผูกพันให้กับประชาชน และหน่วยงานอย่างไร • สร้างความไว้วางใจอย่างไร 	<p>ประชาชน/หน่วยงาน</p> <p>? อะไรที่มองเห็นว่าประชาชนต้องการ</p>
	<p>ทรัพยากร / เทคโนโลยี</p> <p>? สบส. มีทรัพยากรอะไรบ้าง (เช่น คน เทคโนโลยี อุปกรณ์การทำงาน)</p>		<p>ช่องทางการสื่อสารกับประชาชน</p> <p>? วิธีการอะไรที่ใช้ในการสื่อสารเข้าถึงประชาชน</p> <p>? มีช่องทางใดที่ประชาชนเข้าถึง</p>	
<p>งบประมาณ / ต้นทุน</p> <p>? แหล่งที่มาของงบประมาณ</p> <p>? จะควบคุมต้นทุนในการทำกิจกรรมอย่างไร</p>		<p>ผลตอบแทน / คุณค่าที่ประชาชนได้รับ</p> <p>? คุณภาพชีวิตของคนประชาชนด้านสาธารณสุขเป็นอย่างไร</p> <p>? อะไรที่แสดงออกถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ สบส.</p> <p>? อะไรคือความคุ้มค่าจากการจัดทำโครงการ</p>		

<p>ผู้มีส่วนร่วม / พันธมิตร ของ สบส.</p> <p><< list your partners here>></p>	<p>โครงการส่งเสริมคุณค่าของ การบริการของ สบส.</p> <p><< describe your key activities here>></p>	<p>สถานะปัจจุบันของสบส. (ปัญหา และความ ต้องการ)</p> <p><< insert your value proposition here>></p>	<p>การสร้างความสัมพันธ์</p> <p><describe how you plan to establish and manage the relationship between the customer and your brand here>></p>	<p>ประชาชน/หน่วยงาน</p> <p><< describe your target customer segment here>></p>
	<p>ทรัพยากร / เทคโนโลยี</p> <p><< list the key resources available to you here>></p>		<p>ช่องทางการ สื่อสารกับประชาชน</p> <p><< describe 1) how you plan to acquire customers, 2) how you plan to deliver your value proposition to them and 3) how you plan to communicate with your customers >></p>	
<p>งบประมาณ / ต้นทุน</p> <p><< Describe your cost structure here>></p>		<p>ผลตอบแทน / คุณค่าที่ประชาชนได้รับ</p> <p><< describe your revenue streams here>></p>		

ชื่อโครงการ	โครงการ 1	โครงการ 2	โครงการ 3
วัตถุประสงค์			
ตัวชี้วัด ความสำเร็จ			
กิจกรรม			

BALANCED SCORECARD APPLICATION

ประสิทธิผล เป้าหมายโครงการ

Improve Revenue

ประชาชน

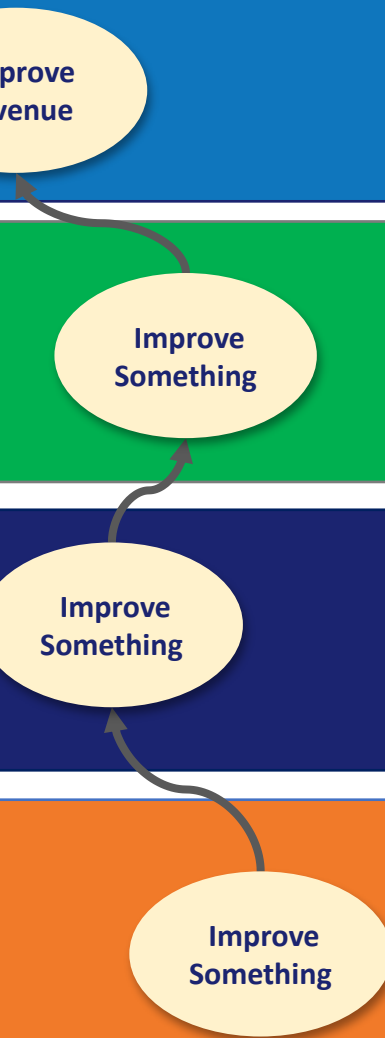
Improve Something

ประสิทธิภาพ

Improve Something

การพัฒนาองค์กร (กรม / หน่วยงาน)

Improve Something



การคิดอย่างเป็นระบบ และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

วิทยากร ดร. บดี ตรีสุนทร



เหตุผลความจำเป็นของการพัฒนาองค์กร



**IT IS NOT THE STRONGEST
OF THE SPECIES THAT SURVIVE
NOR THE MOST INTELLIGENT
BUT THE ONE
MOST RESPONSIVE TO CHANGE**

Charles Darwin (1809 – 1882)



เหตุผลความจำเป็นของการพัฒนาองค์กร



Bill Gates

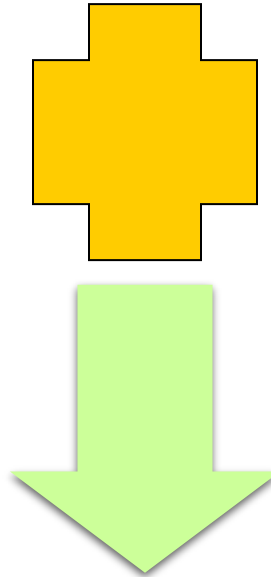
Business is going to *change more* in the *next ten years* than it has in *the last fifty*.

2 ปัจจัยหลัก

ที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน



คน (People)



**กลยุทธ์การดำเนินงาน
(Work Strategy)**

**ความสามารถขององค์การ
(Organization Capability)**



คน (People)



Passive



Assertive



Aggressive

พฤติกรรม (behavior)

เป็นกุญแจสำคัญไปสู่ความสำเร็จในการ
ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานขององค์กร

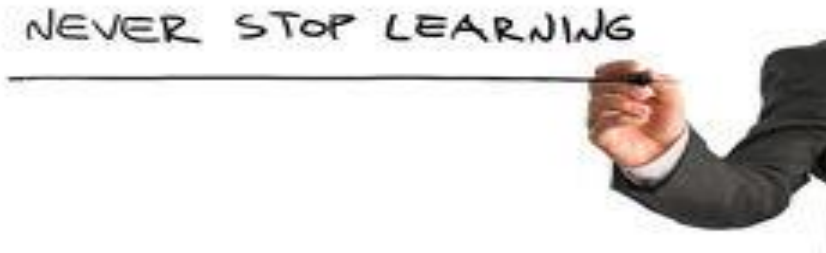
**(Key to Transform the
Organization)**

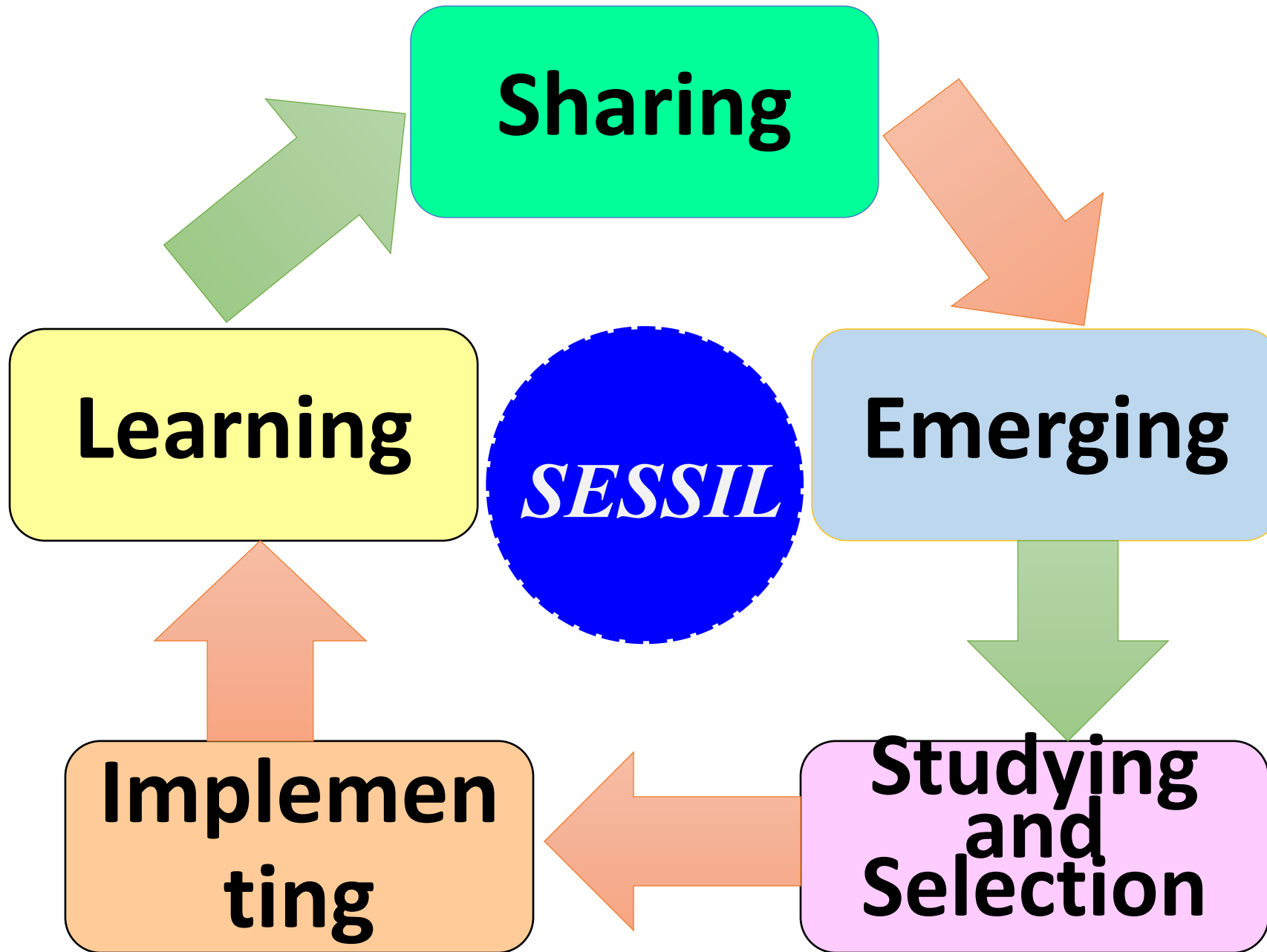


พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamic)

การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจะต้องมีอัตรา
เท่ากับหรือเกินกว่า
อัตราการเปลี่ยนแปลงขององค์การ
มิเช่นนั้น้องค์การก็จะไม่สามารถดำรงอยู่ได้

NEVER STOP LEARNING





ปัญหาส่วนใหญที่เกิดขึ้นมักมาจากปัญหา
“การคิดไม่เป็น” กับ “การไม่คิด”



การคิดเป็นคืออะไร?

การแสวงหาแนวทาง ตอบข้อสงสัย/แก้ปัญหาบางประการ
โดยการนำข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ที่มีอยู่
มาจัดวางในกระบวนการคิดอย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้มา
ซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด



ที่มาของความคิด

มองด้านขวา
คิดแบบสร้างสรรค์



มองด้านซ้าย
คิดแบบเป็นเหตุเป็นผล

จินตนาการ ดนตรี จังหวะ
อารมณ์ขัน ภาพลักษณ์

ภาษา ตัวเลข วิเคราะห์
เหตุผล ข้อเท็จจริง

การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน มีกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ

1. การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล

2. การประมวลผลข้อมูล

3. การดูแลรักษาข้อมูล



ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) คือ สิ่งต่างๆ หรือข้อเท็จจริง
ที่ได้รับจากประสาทสัมผัส หรือสื่อต่าง ๆ
ที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์หรือการประมวลผล
โดยข้อมูลอาจเป็นตัวเลข สัญลักษณ์ ตัวอักษร เสียง
ภาพ ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น

สารสนเทศ (Information) คือ สิ่งที่ได้จากการ
ประมวลผลของข้อมูล เพื่อให้สามารถนำมา
ใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผน การพัฒนา
การควบคุมและการตัดสินใจ



กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

1. การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล

1.1 การรวบรวมข้อมูล เป็นเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีจำนวนมาก และต้องเก็บให้ได้อย่างทันเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำได้หลายวิธี เช่น การรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสังเกต การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การรวบรวมข้อมูลโดยวิธีส่งแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลโดยวิธีใช้แบบสำรวจ เป็นต้น

1.2 การตรวจสอบข้อมูล เมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูล เพื่อความถูกต้อง ข้อมูลที่เก็บเข้าในระบบจะต้องมีความน่าเชื่อถือ หากพบความผิดพลาดต้องแก้ไข เพราะข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือจะส่งผลให้สารสนเทศที่ได้จากข้อมูลนั้นไม่น่าเชื่อถือด้วย



กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

2. การประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

2.1 การจัดกลุ่มข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บจะต้องมีการแบ่งแยกกลุ่ม เพื่อเตรียมไว้สำหรับการใช้งานและเพื่อความสะดวกในการค้นหา

2.2 การจัดเรียงข้อมูล เมื่อจัดแบ่งกลุ่มข้อมูลแล้ว ควรมีการจัดเรียงข้อมูลตามลำดับตัวเลข หรือตัวอักษร เพื่อให้เรียกใช้งานได้ง่าย

2.3 การสรุปผล บางครั้งข้อมูลที่จัดเก็บมีจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการสรุปผลหรือสรุปรายงาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลที่สรุปได้นี้อาจสื่อความหมายได้ดีกว่า เช่น สถิติการว่างงาน 3 ปี ย้อนหลังของประชากรในท้องถิ่น

2.4 การคำนวณข้อมูล ข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลตัวเลขที่สามารถนำไปคำนวณ เพื่อหาผลลัพธ์บางอย่างได้ ดังนั้นการสร้างสารสนเทศจากข้อมูลจึงอาศัยการคำนวณข้อมูลที่เก็บไว้ เช่น การคำนวณอายุเฉลี่ยของประชากรในแต่ละท้องถิ่น



กระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

3. การดูแลรักษาข้อมูล ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

3.1 การเก็บรักษาข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูล หมายถึง การนำข้อมูลมาบันทึกเก็บไว้ในสื่อบันทึกต่าง ๆ

3.2 การทำสำเนาข้อมูล การทำสำเนาเพื่อที่จะนำข้อมูลเก็บรักษาไว้ หรือนำไปแจกจ่ายในภายหลัง จึงควรคำนึงถึงความจุและความทนทานของสื่อบันทึกข้อมูล

3.3 การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูล ข้อมูลต้องกระจายหรือส่งต่อไปยังผู้ใช้งานที่ห่างไกลได้ง่าย การสื่อสารข้อมูลจึงเป็นเรื่องสำคัญและมีบทบาทที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้การส่งข่าวสารไปยังผู้ใช้ทำได้รวดเร็วและทันเวลา

3.4 การปรับปรุงข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีจุดประสงค์ที่จะเรียกใช้งานได้ต่อไป ดังนั้นข้อมูลจึงต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อการค้นหาได้อย่างรวดเร็ว



การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

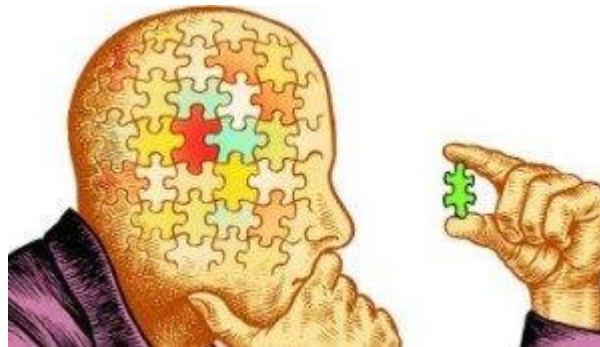
ความหมาย

การจำแนกแยกแยะองค์ประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นส่วน ๆ เพื่อค้นหาว่าทำมาจากอะไร มีองค์ประกอบอะไรประกอบขึ้นมาได้อย่างไร เชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างไร หรือเพื่อค้นหาสาเหตุ (Root Cause) ที่แท้จริง

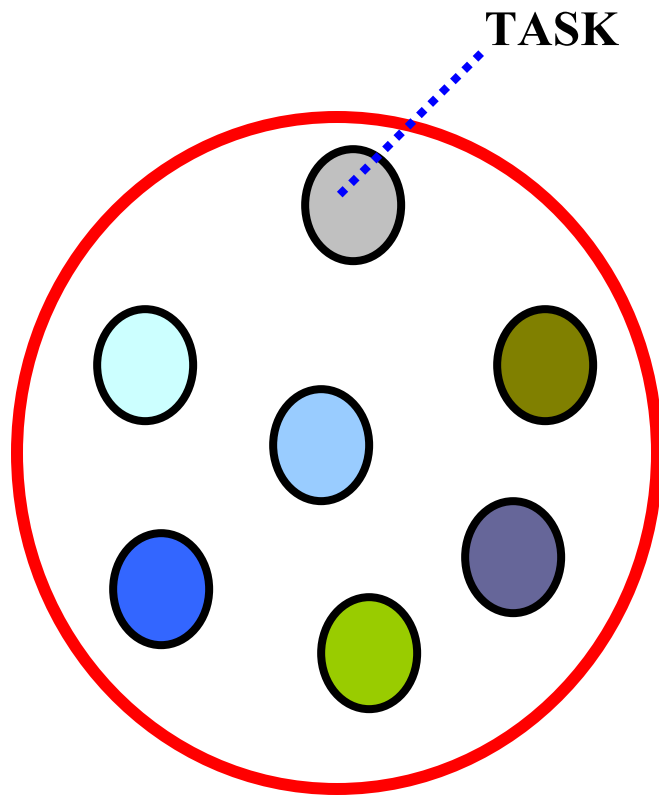


หน้าที่ของการวิเคราะห์

1. แยกแยะองค์ประกอบ
2. แยกแยะความแตกต่าง
3. ค้นหาเหตุและผลของสิ่งที่เกิด



ตัวอย่างการวิเคราะห์งาน (Job Analysis)



ทราบ

1. ลักษณะงาน

- มีงานย่อยอะไรที่ต้องทำ
- ทำอย่างไร

2. ลักษณะผู้ปฏิบัติงาน

- ต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และ หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผล



ประโยชน์ของการวิเคราะห์งาน

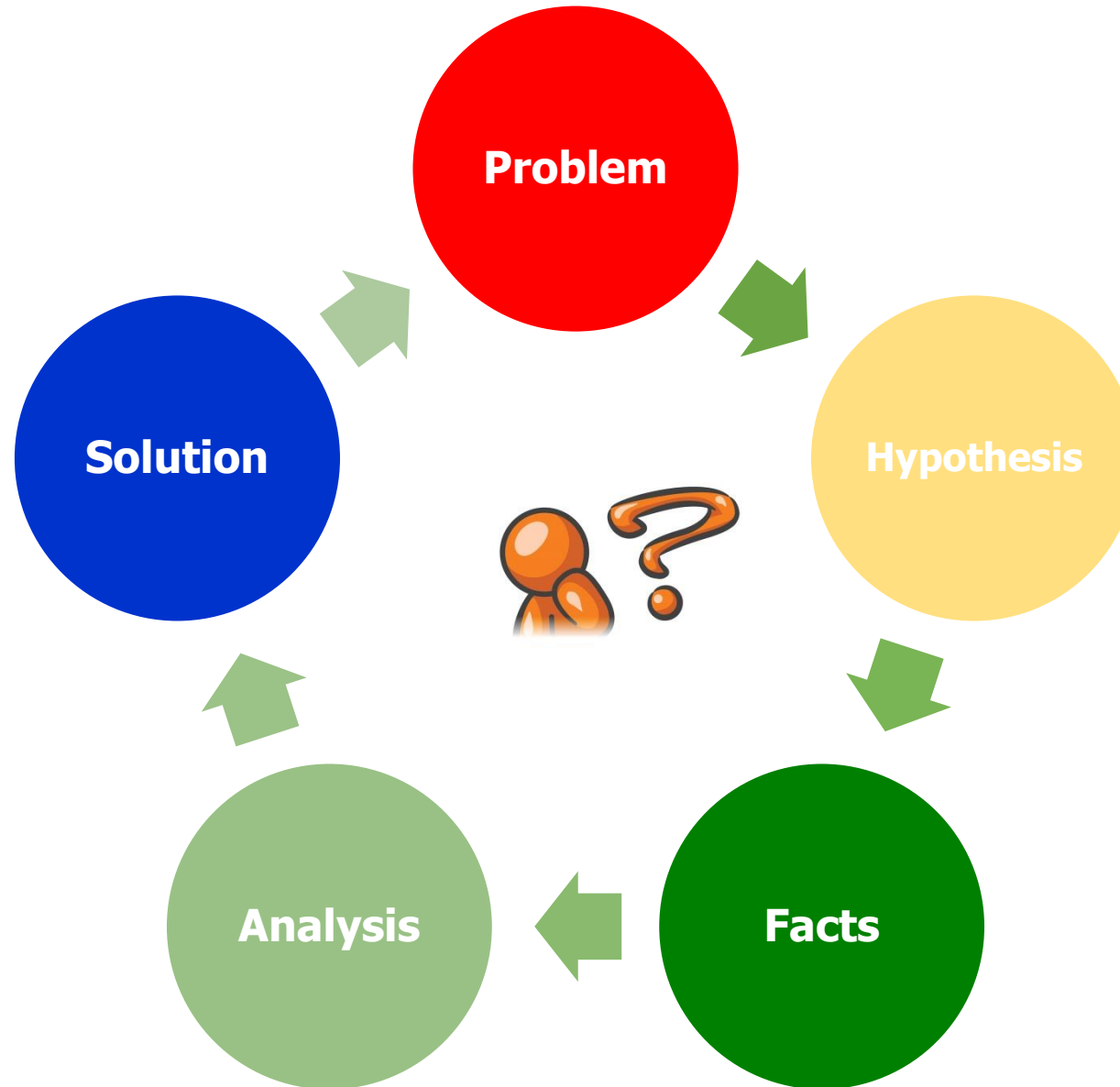
งานหลัก	วัตถุประสงค์ และ ตัวชี้วัดผลงาน	สมรรถนะการทำงาน		
		K	S	B
1. ขับรถยนต์	<p>นำผู้โดยสารไปส่งยังที่หมายอย่างปลอดภัยและตรงเวลานัดหมาย</p> <p>ตัวชี้วัด:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ 2 ร้อยละของการผิดเวลานัดหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการขับรถยนต์ • กฎหมายจราจร • เส้นทางเดินรถ 	<ul style="list-style-type: none"> • การสื่อสารและการประสานงาน • การบริหารเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> • ละเอียดรอบคอบ • สุภาพอ่อนน้อม
2. ซ่อมบำรุงเบื้องต้น	<p>ให้รถยนต์อยู่ในสภาพดีและสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย</p> <p>ตัวชี้วัด:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ร้อยละของการนำรถเข้าตรวจสอบสภาพตรงเวลา 2 จำนวนครั้งที่รถไม่สามารถใช้งานได้ 	<ul style="list-style-type: none"> • ช่างพื้นฐาน • การบำรุงรักษา • การแจ้งอุบัติเหตุ 	<ul style="list-style-type: none"> • การวิเคราะห์ • การสื่อสารและการประสานงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • ตรงต่อเวลา • เม้าไม่ขับ
3. ดูแลความสะอาด	<p>ให้รถยนต์อยู่ในสภาพที่สะอาด และเรียบร้อย</p> <p>ตัวชี้วัด:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะอาด 	<ul style="list-style-type: none"> • การใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดรถยนต์ 		

การพัฒนาคุณสมบัตินักคิดเชิงวิเคราะห์

1. สังเกต สงสัย ใคร่ครวญ
2. ชักใช้ ใต้ถาม แจกแจง
3. สืบค้น สะสม เรียนรู้
4. คิด วิเคราะห์ ไม่อ้างว่าไม่มีเวลา

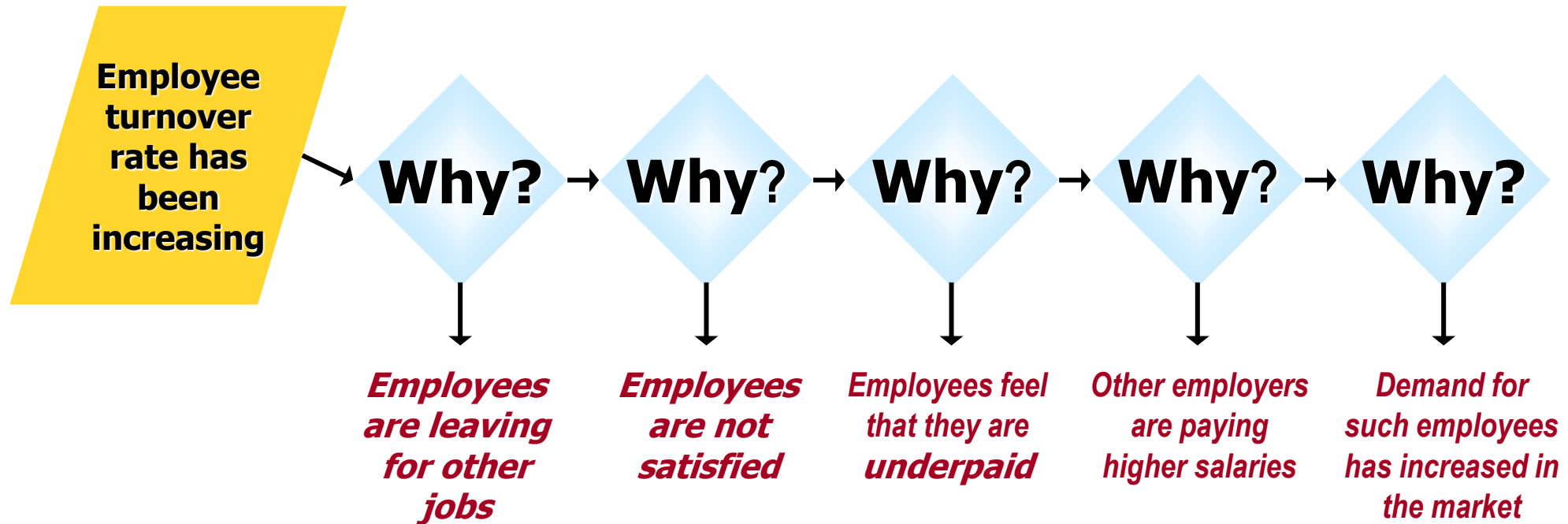


การคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา - scientific approach



Root Cause Analysis Technique - *Five Why's*

refers to the practice of asking, five times, why the problem exists in order to get to the root cause of the problem



ประโยชน์ของการคิดวิเคราะห์

- ทำให้เป็นคนที่**คิดกว้าง คิดไกล** คิดให้รอบคอบ (Lateral Thinking / Reflective Thinking)
- ทำให้เป็นคนที่**คิดอย่างมีเหตุผล** (Logical Thinking)
- ทำให้เป็นคนที่**คิดอย่างเป็นระบบ** (Systematic Thinking)
- ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น/ เคารพในความเป็นมนุษย์ของคนอื่น (Human Respect)
- แก้ไขและป้องกันปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเต็มที่ เนื่องจากแก้**ปัญหาที่สาเหตุรากเหง้าของปัญหา (Root Cause)**

ความคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)

ระบบหมายถึง องค์ประกอบหลาย ๆ ส่วนที่เชื่อมโยงกัน ทำงานร่วมกันหรือประสานกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายใดอย่างหนึ่ง

"ความคิดเชิงระบบ จึงหมายถึง การคิดในภาพรวม (Big picture) โดยตระหนักชัดในองค์ประกอบย่อยที่มีความสัมพันธ์ และมีหน้าที่ที่เชื่อมโยงกัน"





คุณลักษณะของระบบ

1. ส่วนต่าง ๆ ของระบบจะอยู่ในสถานะที่เคลื่อนไหวได้ โดยเหตุที่สิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกนี้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติหรือที่มนุษย์สร้างขึ้น แต่ละสิ่งต่างก็มีคุณสมบัติและกำลังความสามารถของมัน
2. **การเคลื่อนไหวหรือแสดงออกของส่วนต่าง ๆ จะมีปฏิริยากระทบต่อกันเสมอ** เมื่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะรวมตัวอยู่ด้วยกัน การเคลื่อนไหวหรือการแสดงออกของแต่ละส่วนจึงย่อมก่อให้เกิดปฏิริยากระทบ และตอบโต้ซึ่งกันและกัน

คุณลักษณะของระบบ



3. ในระบบหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วย**ระบบย่อยต่าง ๆ** (sub systems) และภายในระบบย่อยก็อาจประกอบด้วยระบบย่อยลงไปอีกได้

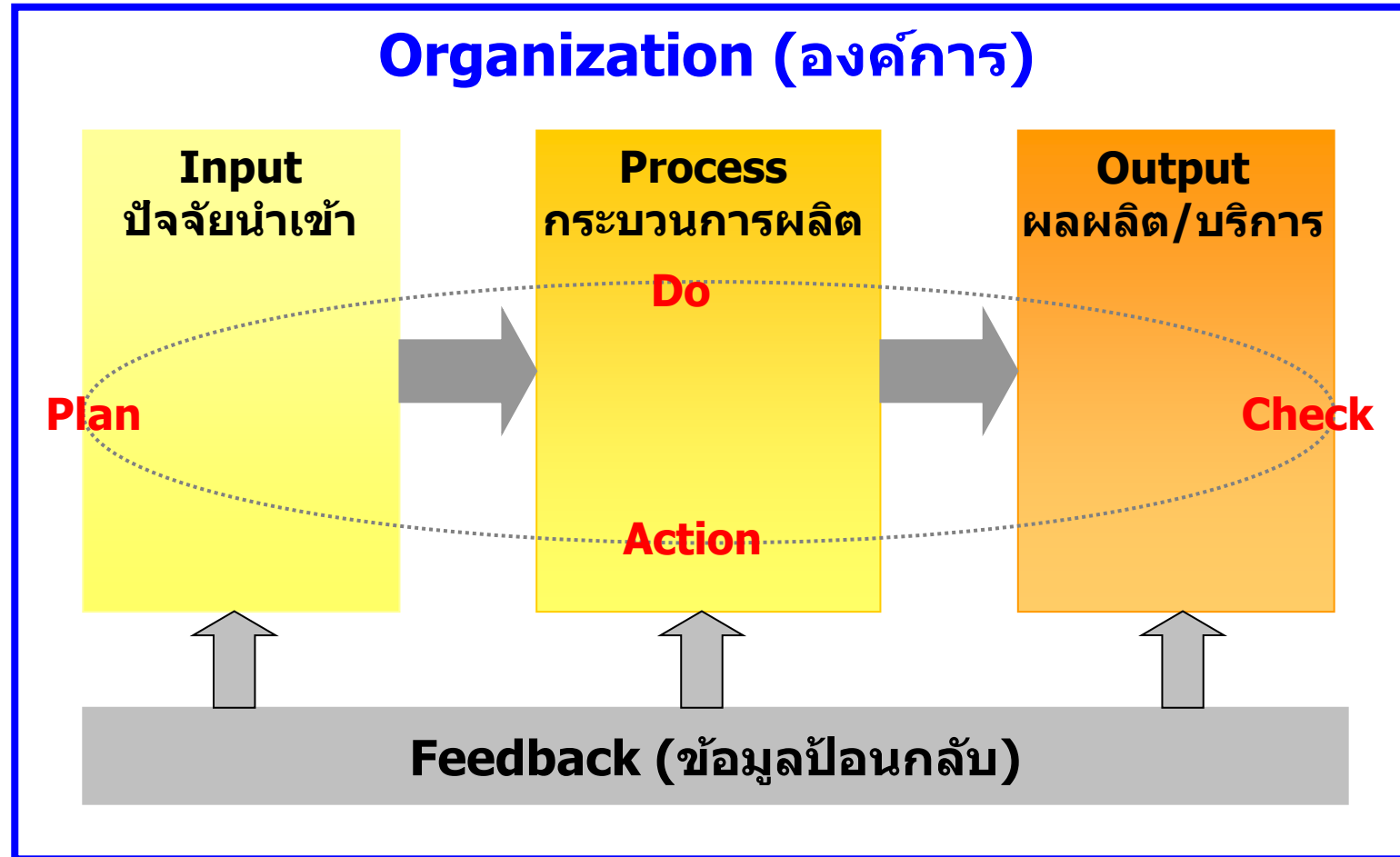
4. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ณ ส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบ ย่อมทำให้มีผลกระทบที่ต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ (**Chain of effects**) และจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงส่วนอื่นของระบบด้วยความสมดุลจึงเกิดขึ้นได้ หรือในทำนองเดียวกันอาจกล่าวได้ว่า **การเปลี่ยนแปลงของระบบย่อยอันใดอันหนึ่ง ย่อมสามารถทำให้กระทบกระเทือนถึงระบบที่ใหญ่กว่าได้ด้วยเช่นกัน**

การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)

ระบบการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป (**Input**) กระบวนการ (**Process**) และผลงาน (**Output**) โดยแต่ละส่วนจะต้องมีความสัมพันธ์และผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร



การคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic Thinking)



ทรัพยากรในองค์กร

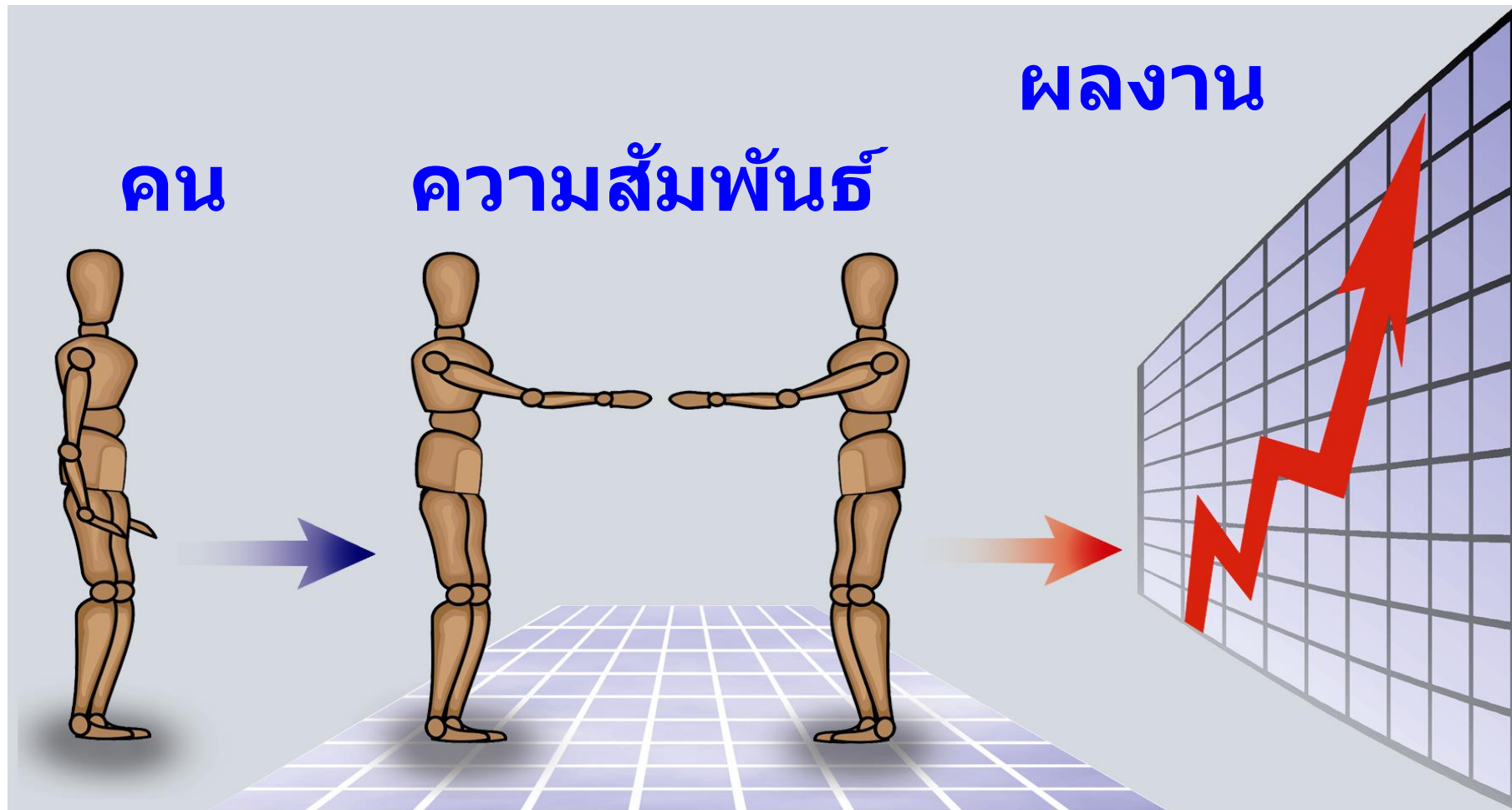
- เป็นสิ่งที่มีค่า มีจำกัดซึ่งเราต้องแสวงหามา จึงควรบริหารจัดการทรัพยากรเหล่านี้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- ทรัพยากร ประกอบด้วย 4M 2 T
 - คน (MAN)
 - เงินทุน (MONEY)
 - เครื่องจักร วัสดุ อุปกรณ์ (MACHINE / MATERIAL)
 - วิธีการจัดการ (MANAGEMENT)
 - เวลา (TIME)
 - เทคโนโลยี (TECHNOLOGY)



**การแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ
(Effective Problem Solving and Decision Making)**



The 3 R's of Teamwork



R 1
RESOURCES

R 2
RELATIONSHIPS

R 3
RESULTS

“If I had 60 minutes to solve a problem, I'd spend 55 minutes defining it, and 5 minutes solving it.” -- Albert Einstein.

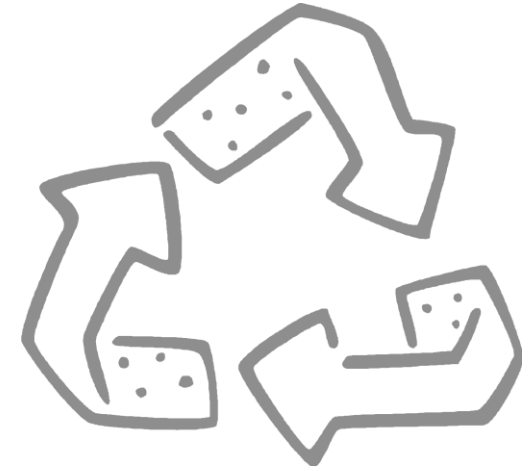
“If you define the problem correctly, you almost have the solution.”

Steve Jobs



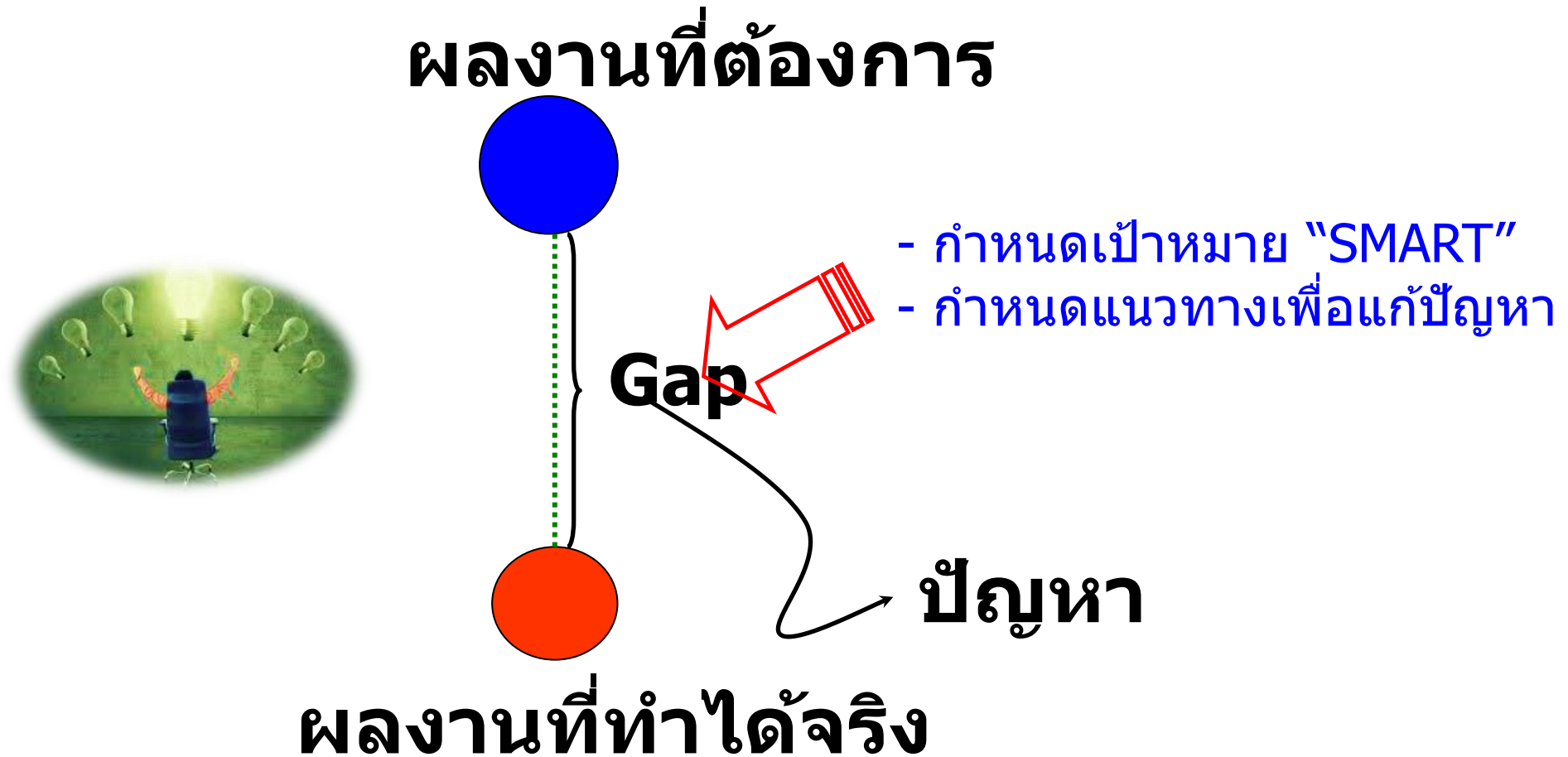
OVERHEARD AT #CANNESLIONS
POWERED BY SAPIENTNITRO

ปัญหาคือ



- อุปสรรคต่าง ๆ ที่ขัดขวางความสำเร็จ
- สถานการณ์ปริศนาที่ก่อให้เกิดความไม่แน่นอน ความสับสน ขัดข้องหรือความยุ่งยากลำบากใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสภาพการณ์ปัจจุบันกับสภาพการณ์ที่เราต้องการให้เกิดขึ้น หรือสภาพการณ์ไม่ดีที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

แนวคิดในการแก้ไขปัญหา



การแก้ปัญหา

กิจกรรม หรือ กระบวนการในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้



การตัดสินใจ

การตัดสินใจ คือ การเลือกวิธีปฏิบัติจากริธี
ปฏิบัติหลาย ๆ อย่างที่มีอยู่

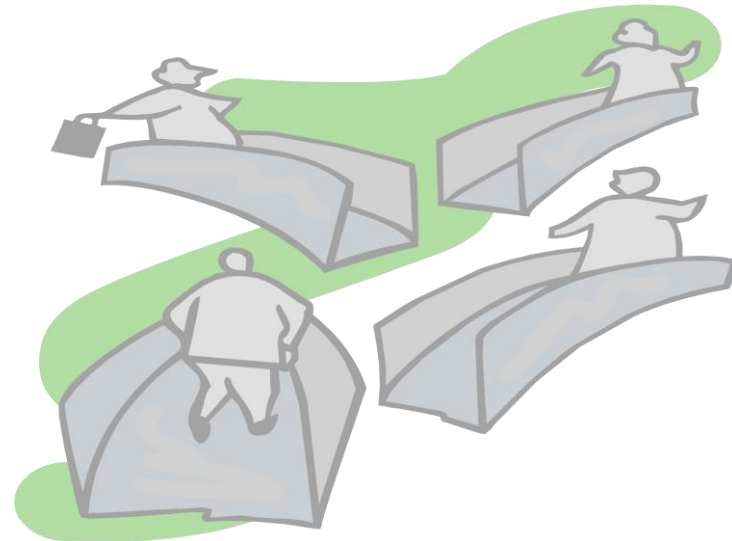


การตัดสินใจ

การเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ (Choosing between alternatives)

การไม่ตัดสินใจคือการตัดสินใจอย่างหนึ่ง

การตัดสินใจที่ดีที่สุดคือการตัดสินใจที่นำไปสู่ประสิทธิผล (Effectiveness)



การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

- ทุกๆปัญหา เสร็จสิ้นลงด้วยการตัดสินใจ
- ปัญหาทำให้เกิดโอกาสและทางเลือกต่าง ๆ ซึ่งต้องอาศัยการตัดสินใจว่าจะเลือกดำเนินการแบบไหนจึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดหรือมีความเสียหายน้อยที่สุด



กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

- 1. ระบุปัญหา**
- 2. วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา**
- 3. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย**
- 4. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ**
- 5. กำหนดน้ำหนักให้กับเกณฑ์**
- 6. กำหนดทางเลือก**
- 7. วิเคราะห์ทางเลือก**
- 8. เลือกทางเลือก**
- 9. ปฏิบัติตามทางเลือก**
- 10. ประเมินผลการตัดสินใจ**



KPI คือ ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
ซึ่งถูกกำหนดเพื่อวัดระดับความสำเร็จ
ของการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
(Critical Success Factors – CSF)
ขององค์กรไปปฏิบัติ



- S** = Specific (เฉพาะเจาะจง)
- M** = Measurable (วัดผลลัพธ์ได้)
- A** = Achievable (สำเร็จได้)
- R** = Realistic (เหมาะสมกับความเป็นจริง)
- T** = Time Frame (ระบุเวลาเสร็จ)

การวิเคราะห์ตามแนวทาง Systems Thinking

OUTPUT (-)	PROCESS (-)
รถยนต์ไม่มีคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none">- กระบวนการประกอบรถยนต์ไม่มีคุณภาพ- กระบวนการตรวจสอบคุณภาพรถยนต์ไม่ได้มาตรฐาน- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตรถยนต์ไม่มีประสิทธิภาพ
ลูกค้าไม่พึงพอใจการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">- กระบวนการแก้ปัญหาให้ลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพ- กระบวนการพัฒนาพนักงานด้านการให้บริการไม่ได้มาตรฐาน

วิเคราะห์กรณีรถยนต์

OUTPUT (+)	PROCESS (+)
<p data-bbox="471 244 794 354">วัตถุประสงค์</p> <p data-bbox="471 392 937 472">ผลิตรถยนต์ที่มีคุณภาพ</p>	<p data-bbox="1200 244 1724 354">ปัจจัยความสำเร็จ (CSF)</p> <p data-bbox="1200 368 2084 429">เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการประกอบรถยนต์</p> <p data-bbox="1200 482 1745 586">ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)</p> <p data-bbox="1200 596 2023 729">จำนวนรถยนต์ที่ประกอบไม่ได้มาตรฐาน ต้องไม่เกิน 1 คัน ต่อยอดการผลิตหนึ่งแสนคัน</p> <p data-bbox="1200 811 1724 915">ปัจจัยความสำเร็จ (CSF)</p> <p data-bbox="1200 939 2023 1001">พัฒนามาตรฐานการตรวจสอบคุณภาพรถยนต์</p> <p data-bbox="1200 1053 1745 1158">ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)</p> <p data-bbox="1200 1168 2084 1300">ความผิดพลาดในการตรวจสอบคุณภาพรถยนต์ไม่ เกินร้อยละ 0.001</p>

วิเคราะห์กรณีรถยนต์

OUTPUT (+)	PROCESS (+)
<p data-bbox="461 279 922 361">วัตถุประสงค์</p> <p data-bbox="468 396 914 446">ผลิตรถยนต์ที่มีคุณภาพ</p>	<p data-bbox="1202 279 1803 361">ปัจจัยความสำเร็จ (CSF)</p> <p data-bbox="1210 389 2117 504">เพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตรถยนต์</p> <p data-bbox="1202 582 1839 664">ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)</p> <p data-bbox="1210 706 2117 821">ความผิดพลาดในการจัดซื้อจัดจ้างวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตรถยนต์ต้องเป็นศูนย์</p>

CSF

Critical Success Factor

ปัจจัยความสำเร็จ

KPI

Key Performance Indicator

ตัวชี้วัดความสำเร็จ



แบบฟอร์มการตัดสินใจ: ประเมินทางเลือกโดยกำหนดเกณฑ์/น้ำหนัก

ระดับการให้คะแนน (5= ค่าสูงสุด 1= ค่าต่ำสุด)

เกณฑ์	น้ำหนัก	ทางเลือก		
		ทำงานที่เดิม	ทำงานที่ใหม่	ทำเอง
รายได้	4	3 = 12	4 = 16	3 = 12
ความชอบ	5	3 = 15	3 = 15	5 = 25
ความมั่นคง	5	3 = 15	3 = 15	3 = 15
เวลาให้ครอบครัว	3	3 = 9	4 = 12	4 = 12
โอกาสสร้างธุรกิจ	3	2 = 6	2 = 6	4 = 12
รวม		57	64	76

สรุปผลการตัดสินใจ ทำเอง

การประเมินความคุ้มค่า
และการบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินความคุ้มค่า

การประเมินการดำเนินงาน เพื่อบริหารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้ได้**ผลผลิต**
ผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และ
มีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่
เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบ
ในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็น
ตัวเงินได้ และไม่สามารถคำนวณเป็นเงินได้

การประเมินความคุ้มค่าของโครงการ

วัตถุประสงค์ของการประเมินความคุ้มค่า เพื่อพิจารณา

ควรทำ
โครงการ
หรือไม่

หาทาง
เลือกที่ดี
ที่สุดในการ
ตัดสินใจ

หา
ระยะเวลา
การคืนทุน

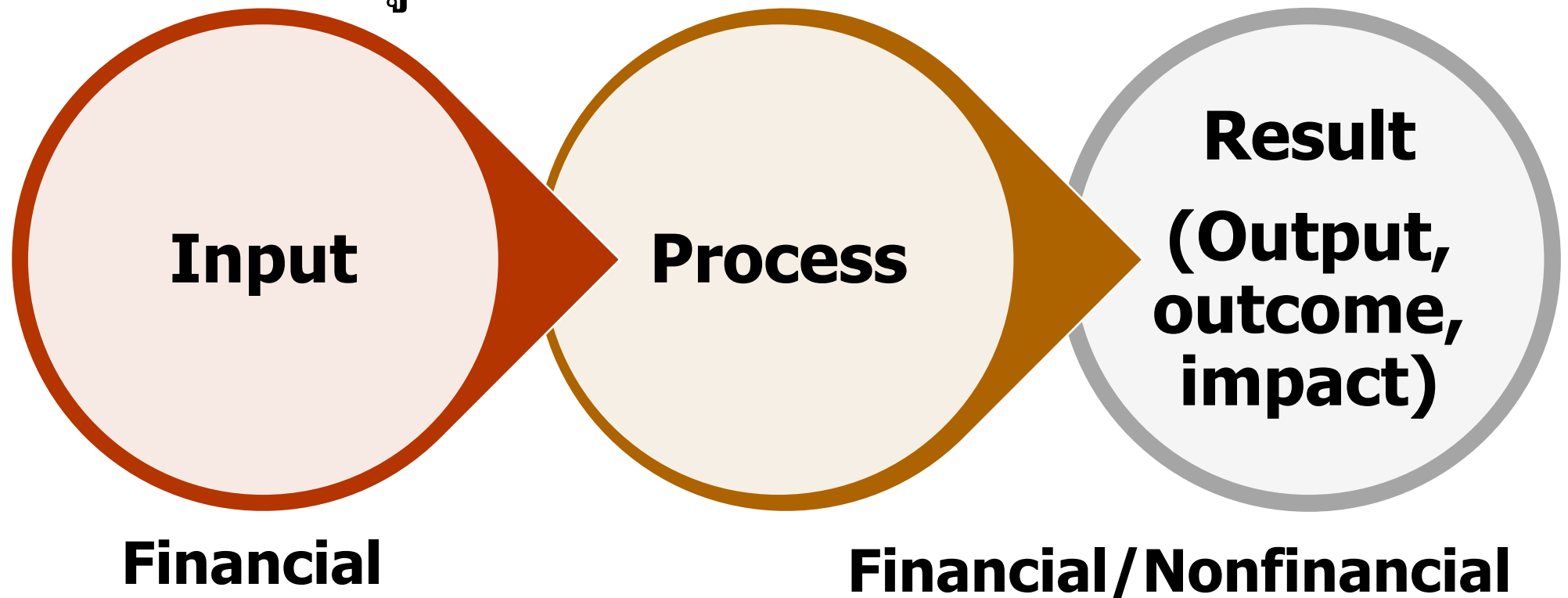
ศึกษาผลที่
เกิดขึ้นเพื่อ
การนำไป
วางแผนใน
อนาคต

(Pre-Evaluation & Post-Evaluation)

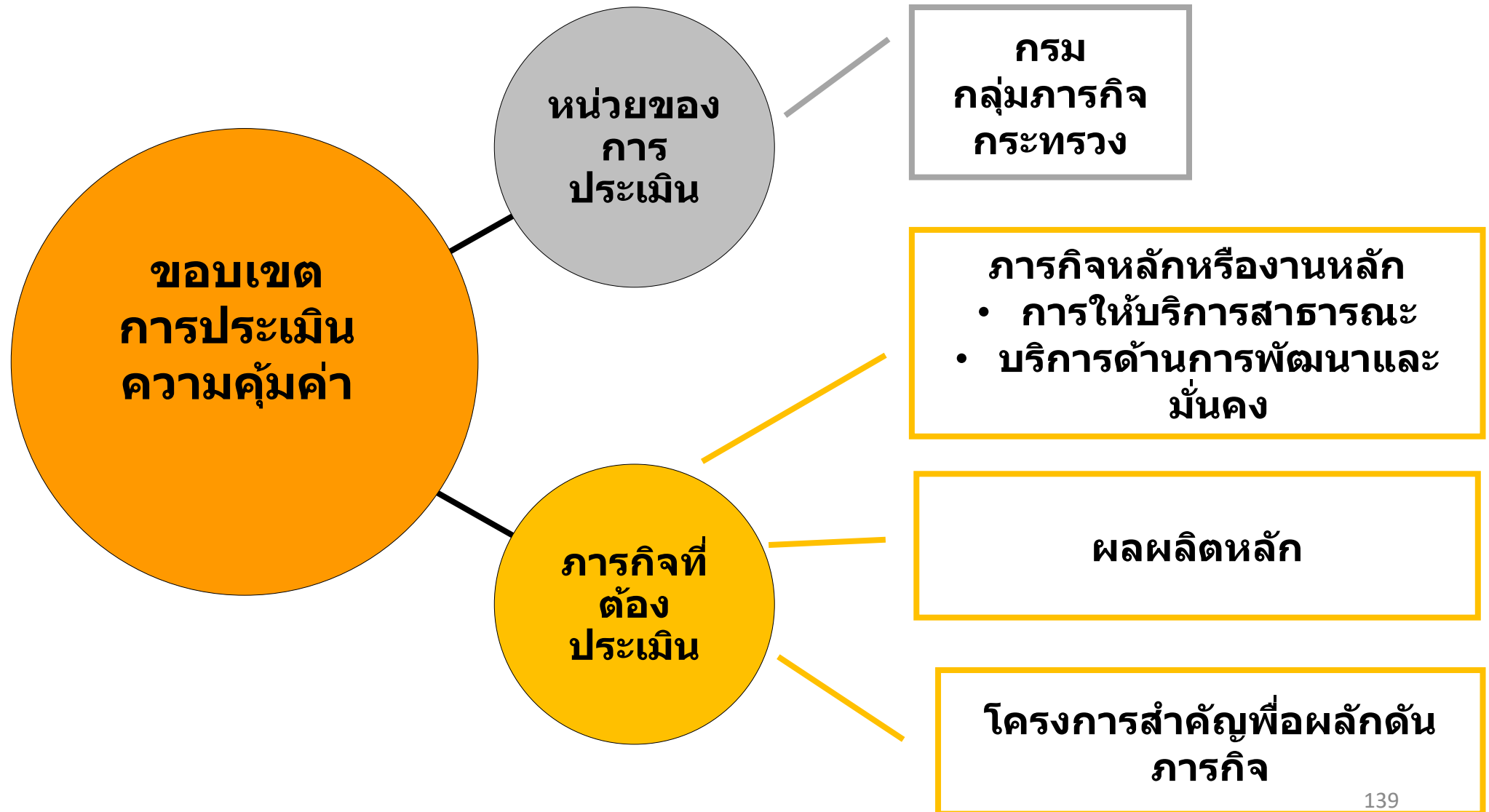
การประเมินความคุ้มค่าของโครงการ

การประเมินเป็นการเทียบระหว่าง

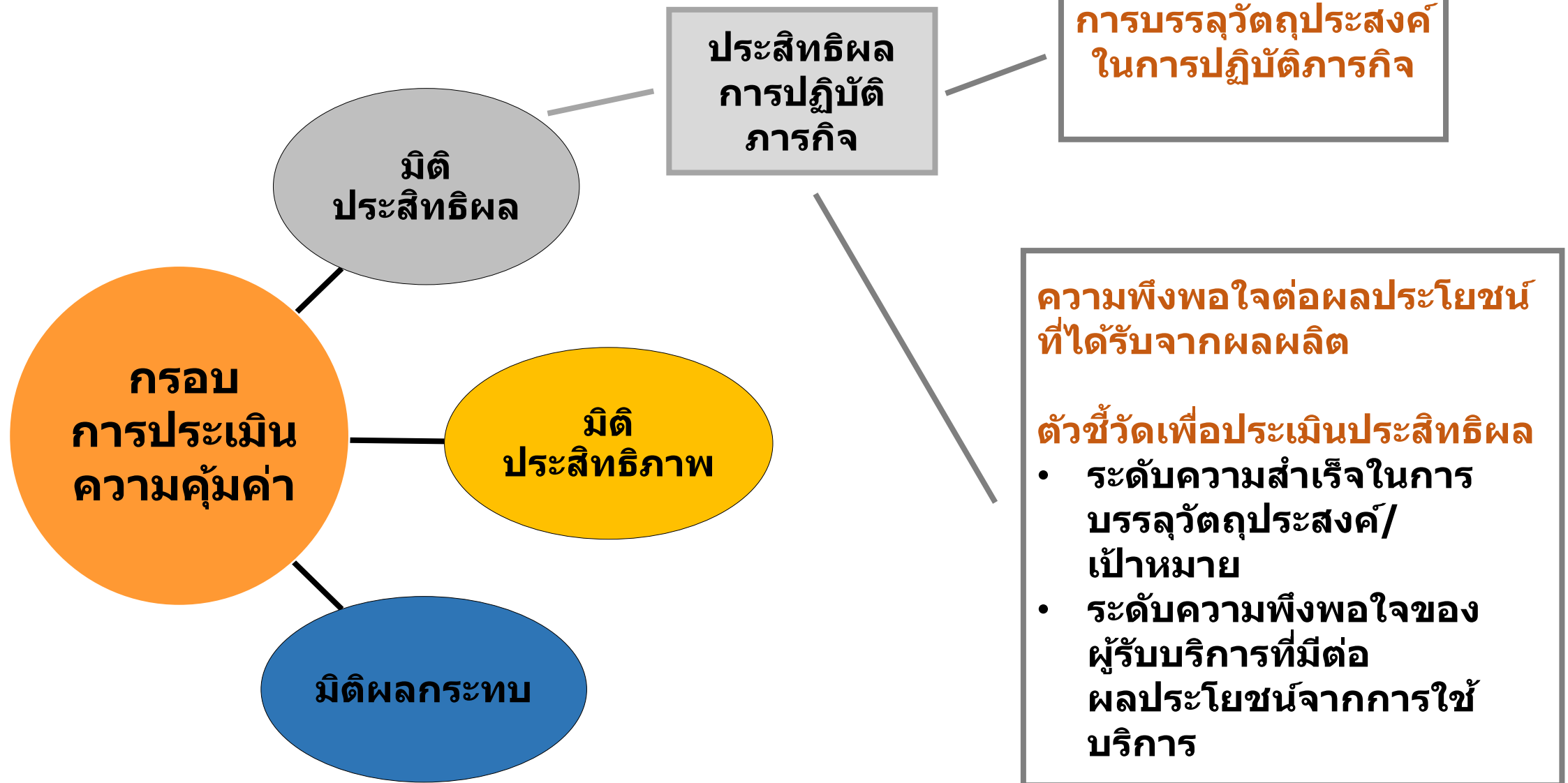
ผลที่เกิดขึ้น กับมูลค่าของปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไปเพื่อให้เกิดผลนั้น



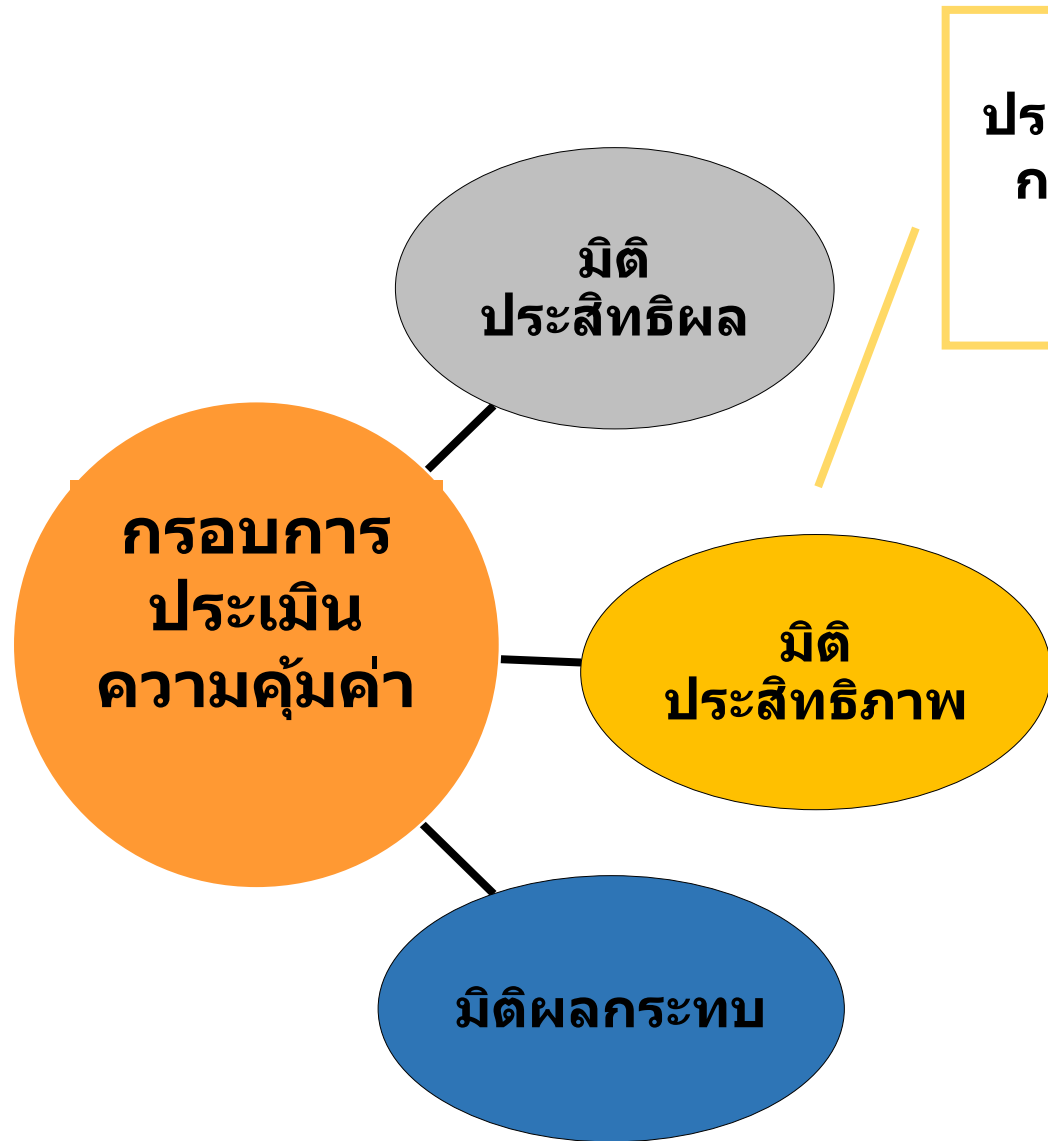
ขอบเขตการประเมินความคุ้มค่า



กรอบการประเมินความคุ้มค่า



กรอบการประเมินความคุ้มค่า



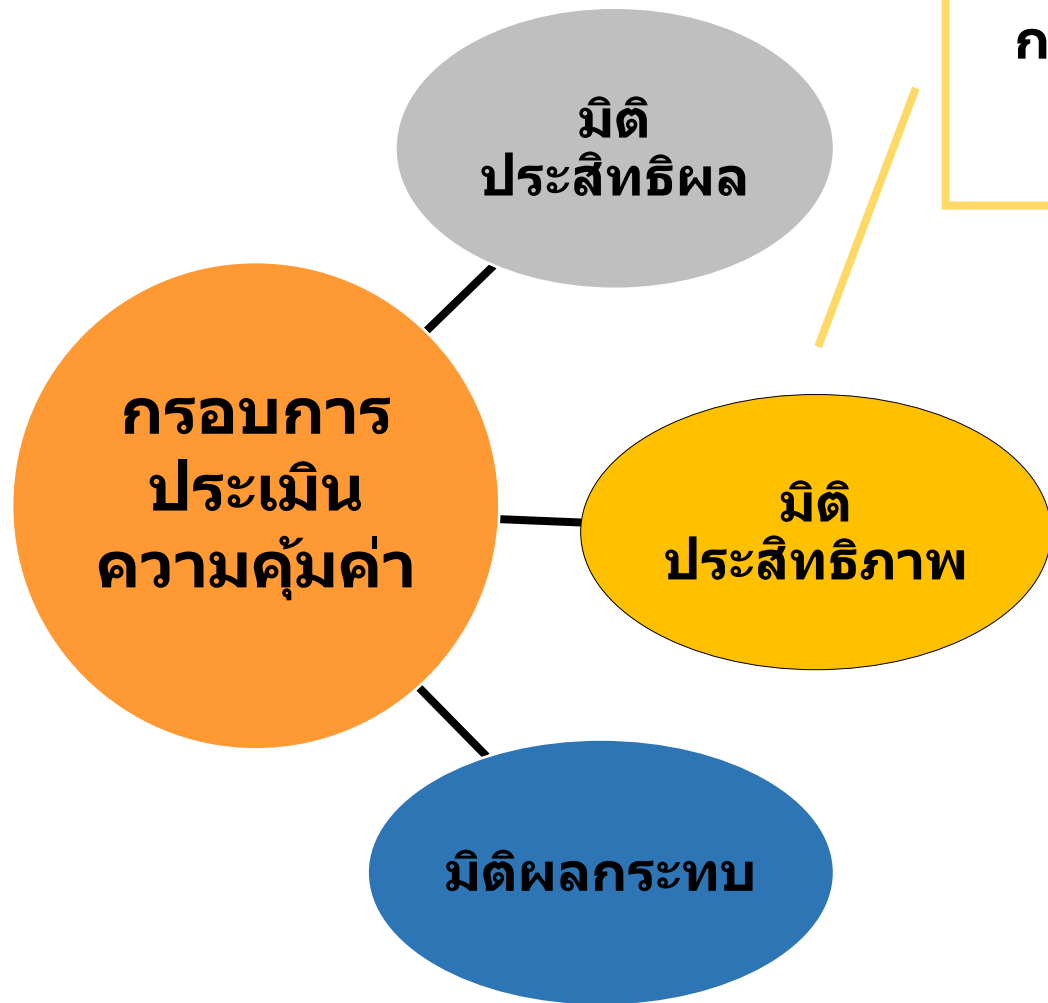
ประสิทธิภาพ
การปฏิบัติ
ภารกิจ

I ประสิทธิภาพการผลิต
Input → Process → Output

ประเด็นในการพิจารณา

- ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม
- การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- ระบบการจัดการและการปฏิบัติงาน
- สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

กรอบการประเมินความคุ้มค่า



ประสิทธิภาพ
การปฏิบัติ
ภารกิจ

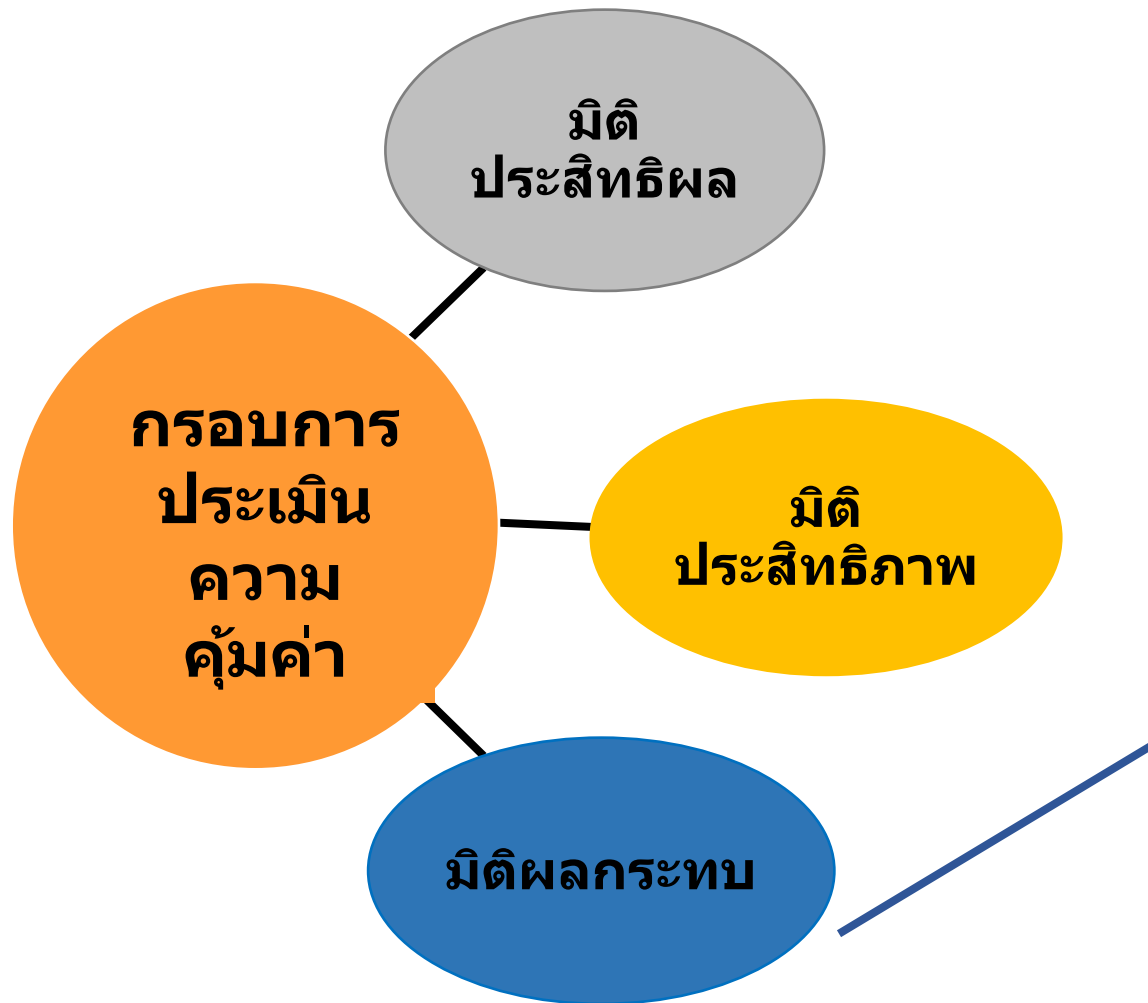
II การประหยัด

การจัดการทรัพยากรในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมด้วยต้นทุนที่ต่ำสุด ซึ่งประเด็นการประเมิน อาทิ การลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการ ค่าใช้จ่ายในการจัดหาปัจจัยการผลิต

ตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพ การประหยัด

- ต้นทุนต่อหน่วย
- สัดส่วนผลผลิตต่อทรัพยากร
- สัดส่วนค่าใช้จ่ายจริงต่อค่าใช้จ่ายตามแผน
- สัดส่วนเวลาที่ใช้จริงในการให้บริการเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่กำหนด
- คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดตามคู่มือการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพ
- ปริมาณผลผลิตที่ทำได้จริงเปรียบเทียบกับแผน
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการ

กรอบการประเมินความคุ้มค่า



ผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติภารกิจ
ทั้งที่คาดหวัง/ตั้งใจ /ไม่ได้

คาดหวัง อาจเกิดขึ้นระหว่างและ
ภายหลังการปฏิบัติภารกิจ ซึ่ง
ครอบคลุมถึงผลกระทบทั้งทางตรง
และทางอ้อม/ด้านบวกและด้านลบ/
ในรูปตัวเงินหรือไม่ใช้ตัวเงิน

- ผลกระทบต่อประชาชน
- ผลกระทบทางสังคม
- ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม
- ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ
- ผลกระทบด้านอื่นๆ

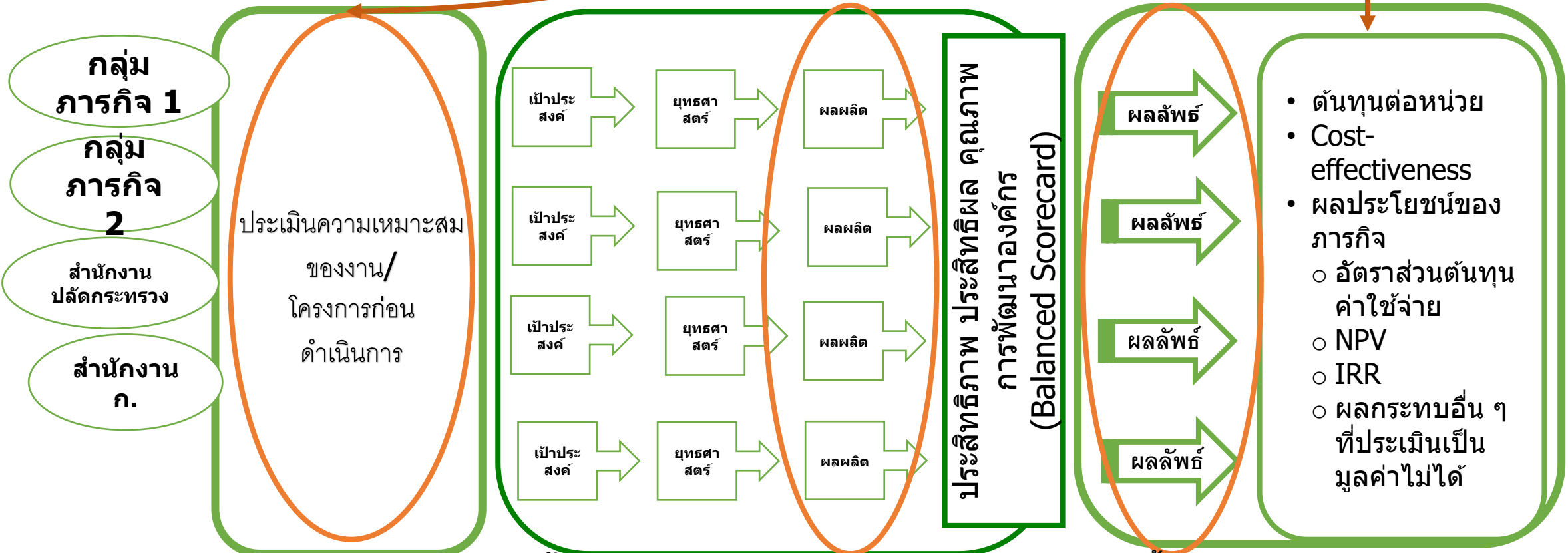
ตัวชี้วัดการประเมินความคุ้มค่า

ภารกิจ	ตัวชี้วัดหลัก	ตัวชี้วัดเพิ่มเติม	
<ul style="list-style-type: none"> ○ บริการสาธารณะ (ประชาชนได้ประโยชน์โดยตรง) ○ บริการด้านการพัฒนาและมั่นคง (ประชาชนได้ประโยชน์โดยอ้อม) 	ประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> • ต้นทุนต่อหน่วย • สัดส่วนผลผลิตต่อทรัพยากร • สัดส่วนค่าใช้จ่ายจริงต่อค่าใช้จ่ายตามแผน • คุณภาพการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ต้นทุนต่อหน่วย ▪ สัดส่วนผลผลิตต่อทรัพยากร ▪ คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดตามคู่มือการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพ 	
	ประสิทธิผล <ul style="list-style-type: none"> • ความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมาย • ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ประโยชน์ 	ประสิทธิผลของค่าใช้จ่าย (Cost-Effectiveness)	
	ผลกระทบ <ul style="list-style-type: none"> • ต่อประชาชน • ต่อเศรษฐกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> • ต่อสังคม • ต่อสิ่งแวดล้อม 	Benefit-Cost Ratio
	ผลสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ <ul style="list-style-type: none"> • ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้งบประมาณ 		

ความเชื่อมโยงระหว่างการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองการปฏิบัติราชการกับการประเมินความคุ้มค่า

ประเมินความคุ้มค่า

การจัดทำคำรับรอง (กพร)



การประเมินความคุ้มค่า: ดำเนินการทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติภารกิจ โดยใช้ตัวชี้วัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพตามคำรับรองฯ (กพร.) บวกกับตัวชี้วัดผลลัพธ์/ผลกระทบและตัวชี้วัดเพิ่มเติม

**การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดใน
การประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพ
และผลกระทบของภารกิจหลัก**

การทบทวนผลผลิตของหน่วยงาน

การประเมินความคุ้มค่าพิจารณาจากผลผลิตที่กำหนดไว้ตามที่ปรากฏใน เอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีโดยที่ผลผลิตที่จะประเมินความ คุ้มค่าจะต้องเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน

การทบทวนผลผลิตของหน่วยงาน

1.1 ผลผลิตที่ตอบสนองผลลัพธ์ที่เป็นภารกิจหลักโดยตรง

1.2 กิจกรรมหรือโครงการซึ่งสามารถปันส่วนค่าใช้จ่าย

1.3 ผลผลิตที่ไม่เข้าข่ายในการประเมินความคุ้มค่า

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

ขั้นตอนที่ 1 ตัวชี้วัดมีลำดับขั้นตามโครงสร้างยุทธศาสตร์ (Cascading)

1. **ระดับยุทธศาสตร์รัฐ** กำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ชัดเจน พร้อมตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
2. **ระดับยุทธศาสตร์กระทรวง** กำหนดเป้าหมายให้บริการสาธารณะเฉพาะด้านที่ชัดเจน พร้อมตัวชี้วัดความสำเร็จของกระทรวงที่มีต่อผลประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมาย
3. **ระดับยุทธศาสตร์กรม** กำหนดเป้าหมายการให้บริการระดับกรม ความสำเร็จของหน่วยงานที่มีต่อกลุ่มผู้รับบริการ และผลประโยชน์เฉพาะ หรือผลลัพธ์
4. **ระดับกิจกรรม** กำหนดกิจกรรมหลัก นำส่งผลผลิตที่ชัดเจน พร้อมตัวชี้วัดความสำเร็จ เมื่อสิ้นสุด กระบวนการจัดทำกิจกรรมหลัก เรียกว่า **Output Indicator**

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดประเด็นตัวชี้วัดก่อนเขียนตัวชี้วัด

1. ระดับยุทธศาสตร์ กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของรัฐที่มีต่อสังคม ในทางที่ปราศนา เช่น GDP
2. ระดับยุทธศาสตร์กระทรวง กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อ ความสำเร็จที่มีต่อผลประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมาย เช่น "สุขภาพดี"
3. ระดับยุทธศาสตร์กรม กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของกรมที่มีต่อ กลุ่มเป้าหมาย เช่น "การพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพได้"
4. ระดับกิจกรรมนำส่งผลผลิต กำหนดตัวชี้วัด ความสำเร็จจาก กิจกรรมด้วยคำกริยา รูปธรรม เช่น "พัฒนาศักยภาพ อสม. สู่การ เป็นสมาร์ท อสม."

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดตัวชี้วัดด้วยสูตร 2Q2T1P และ QQCT ตามหลัก
สำนักงบประมาณ

1. เขียนตัวชี้วัดในระดับยุทธศาสตร์ชาติ ระดับกระทรวง ระดับกลยุทธ์
กรม ควรมีองค์ประกอบ 2Q2T1P

2Q+2T+1P →	Quantity	ปริมาณ
	Quality	คุณภาพ/คุณลักษณะ
	Time	เวลา
	Target Group	กลุ่มเป้าหมาย
	Place	สถานที่

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน
ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดตัวชี้วัดด้วยสูตร 2Q2T1P และ QQCT
ตามหลักสำนักงบประมาณ

2. ตัวชี้วัดระดับผลผลิต ควรมีองค์ประกอบ QQCT

QQCT		Quantity	ปริมาณ
		Quality	คุณภาพ/คุณลักษณะ
		Cost	ต้นทุน
		Time	เวลา

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

- การวัดเชิงปริมาณ **Quantity** ใช้ตัวเลขที่เป็น

- อัตราส่วนมาตรา (Ratio Scale)

- ช่วงมาตรา (Interval Scale) และ

- ลำดับมาตรา (Ordinal Scale) เช่น

“รายได้เฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก..... เป็น..... บาท”

“ผู้รับบริการที่สามารถพึ่งพาตนเองได้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ.....
เป็น ร้อยละ.....”

“ผู้เข้ารับการอบรมสามารถมีคะแนนสอบวัดผลจาก..... เป็น
.....คะแนน”

- การวัดผลเชิงคุณลักษณะ **(Quality)** ใช้ข้อมูล/ตัวเลขที่เป็น

- นามมาตรา (Nominal Scale) เช่น “หน่วยงานได้รับรางวัล.....ใน ด้าน
.....”

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

การเขียนตัวชี้วัดในระดับผลผลิต (QQCT)

- **Quantity (ปริมาณ)** ให้ระบุจำนวนชิ้น/วัตถุที่ถูกกระทำ / ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม
- **Quality (คุณภาพ/คุณลักษณะ)** ให้ระบุ มาตรฐานของวัตถุที่ถูกกระทำ หรือ การเปลี่ยนแปลงของวัตถุ "ผู้ผ่านการฝึกอบรมตามเกณฑ์ทดสอบ"
- **Cost (ต้นทุน)** ให้ระบุต้นทุนของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น "ราคาต่อหน่วย ลดลง" หรือ "ราคาต่อหน่วยภายในวงเงินที่กำหนด"
- **Time (เวลา)** ให้ระบุ ความรวดเร็วในการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น "ไม่เกิน 30 นาทีในการให้บริการ" หรือ "ภายในเวลาที่กำหนด"

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบคุณสมบัติของตัวชี้วัด ควรมี ลักษณะ **VARs**

1. Validity : ความสมเหตุสมผลที่**อธิบายได้**
2. Availability of Data : ความ**มีอยู่**ของข้อมูล
3. Reliability of Data : ความ**เชื่อถือได้**
4. Sensitivity : ความ**เคลื่อนไหว**ของผลที่เกิดขึ้นเมื่อมี**การเปลี่ยนแปลงปริมาณหรือคุณภาพ**ในการดำเนินการ

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดค่าของตัวชี้วัด

1. **จำนวน** เช่น "จำนวนคน....."
2. **ร้อยละ** เช่น "ร้อยละของผู้เข้าอบรม....."
3. **สัดส่วน** ส่วนใหญ่ใช้กับตัวชี้วัดระดับ Impact เช่น "สัดส่วนของผู้หญิงที่ดำรง ตำแหน่งบริหารเพิ่มขึ้น จาก 1 ใน 4 เป็น 1 ใน 2"
4. **อัตราส่วน** เช่น "อัตราส่วน อสม.1 คน /ผู้รับบริการ....คน" อัตราส่วน การขยายความรู้ ไปยังเพื่อนร่วมงานจำนวน.....คน"
5. **อัตรา** ส่วนใหญ่ใช้กับตัวชี้วัดระดับ Outcome และ Impact เช่น "อัตราผู้ป่วย.... คนต่อประชากร.... คน"
6. **ค่าเฉลี่ย** ใช้กับตัวชี้วัดระดับ Impact เช่น "รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อครัวเรือนไม่ต่ำกว่าบาท"

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน
ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดค่าของตัวชี้วัด ข้อควรระวัง

- ประโยค “**จำนวน**ผู้ผ่านการทดสอบจากจำนวนผู้เข้ารับ
การฝึกอบรมคิดเป็นร้อยละ 90”

ควรตัดคำว่า **จำนวน** ออก เพราะเป็น **ค่าร้อยละ**

การทบทวนและการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบของภารกิจหลัก

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดเกณฑ์ของตัวชี้วัด

1. **เกณฑ์สัมบูรณ์** ใช้กรณีที่ต้องการใช้สถิติย้อนหลังที่เคยทำมาเป็นเกณฑ์ ต้องวางแผนว่าจะทำร้อยละ 100 เนื่องจากกฎหมายกำหนด เช่น “ผู้บริโภคร้อยละ 100 ที่ได้รับคุ้มครองสิทธิ”
2. **เกณฑ์มาตรฐานเชิงวิทยาศาสตร์** เช่น “ค่ามลพิษทางน้ำ/อากาศ”
3. **เกณฑ์มาตรฐานเชิงนโยบาย** เช่น “เกณฑ์ที่รัฐสภากำหนดผลพิจารณาอนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี”
4. **เกณฑ์การเคลื่อนไหวเชิงพัฒนา หรือเกณฑ์เทียบเคียง** เช่น “เพิ่มขึ้นร้อยละ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา”

ขั้นตอนในการประเมินความคุ้มค่า



องค์ประกอบรายงาน และกลไก การประเมินความคุ้มค่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น (ภาพรวมหน่วยงาน)

1.1 ข้อมูลตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

1.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร วัตถุประสงค์

1.3 ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กระทรวง กลยุทธ์หน่วยงาน และผลผลิตที่จะประเมินความคุ้มค่า

ส่วนที่ 2 รายงานผลการประเมินความคุ้มค่า

2.1 ระบุผลผลิตที่ประเมินความคุ้มค่า เป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน และเป้าหมายการให้บริการของกระทรวง

2.2 ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต

2.3 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในมิติประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบ

องค์ประกอบรายงาน และกลไก การประเมินความคุ้มค่า

ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินความคุ้มค่าและแผนดำเนินการในอนาคต

สรุปภาพรวมความคุ้มค่าของผลผลิตที่เสนอใน ส่วนที่ 2

เพื่อแสดงให้เห็นว่า **ผลผลิตนี้ คุ้มค่าหรือไม่**

ควรดำเนินการต่อไปอย่างไร เช่น **คงภารกิจ / โอนภารกิจ/ ยกเลิก** หรือ
มีแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร

จัดการภารกิจในระยะต่อไป

Thank
You

