

# การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ: High Performance Organization



**นางสาวณปภัช โพธิ์หัด**

**14 กันยายน 2558**

# High Performance Organization

เป็นองค์กรที่เป็นเลิศ ที่มีแผนงาน  
รองรับกับสภาวะต่างๆอย่างชัดเจน  
วิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบ  
ต่อการทำงานจากรอบด้าน ทุกมุมมอง  
ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจ บรรลุตาม  
วัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรง  
ตามเวลาและมีคุณภาพของผลงานที่ดี  
เยี่ยม



องค์กรในอุดมคติ



ที่มา : ศนศิริวัชรพงษ์ พิณจิราภรณ์

<https://www.gotoknow.org/posts/558571>

# 9 คุณลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

1. มีเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน คนทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องรู้เป้าหมายขององค์กรตนเองว่าทำอะไร เพื่ออะไร โปร่งใส ไม่มีวาระซ่อนเร้น
2. สายการบังคับบัญชา พร้อมงานบังคับบัญชาที่หลากหลาย และสายการบังคับบัญชาสั้น
3. มีฐานข้อมูลที่มาสนับสนุนการบริหารงาน data base องค์กรจะต้องมีฐานข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร มีประวัติต่าง ๆ การทำงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย



# 9 คุณลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

4. ระบบการจัดการด้วยคนที่ไม่มาก โดยนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วย ใช้คอมพิวเตอร์ ใช้ฐานข้อมูลมาดำเนินการและไม่ใช้กรรมการตัดสินใจ เพราะถ้ามีกรรมการหลายชุดงานจะยิ่งช้า
5. เน้นการปฏิบัติที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ องค์กรจะต้องดำเนินการว่าจะต้องทำให้น่าเชื่อถือ ถูกต้อง ผู้บังคับบัญชา สามารถจะพูดให้คนอื่นเข้าใจง่าย พูดแล้วเกิดประโยชน์กับองค์กร และให้ข้อคิดในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
6. ต้องมีการตลาดและการประชาสัมพันธ์



# 9 คุณลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

7. **ความร่วมมือและทำงานเป็นทีม และมีแข่งขัน**  
ตลอดเวลา ต้องร่วมมือร่วมใจและทำงานเป็นทีม  
ประหยัดพลังงานเพื่อค่าใช้จ่ายและต้องปรับปรุง  
มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อองค์กรของตัวเอง
8. **ต้องเน้นมูลค่าในการทำงานของแต่ละตำแหน่ง และ**  
ดำเนินการตามนโยบายอย่างแน่วแน่ที่สำคัญคือการ  
แบ่งงานที่ชัดเจน ก็จะบรรลุผลของงานได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ
9. **ต้องทำงานเพื่อองค์กร และรักองค์กรของตนเอง**  
ไม่ทุบหม้อข้าวตนเอง



## ลักษณะองค์กรที่เป็นเลิศ

1. คุณภาพของสินค้าและบริการที่ดี
2. เทคโนโลยีการผลิตและกระบวนการทำงานที่ดี
3. การจัดการแบบประหยัดลดต้นทุนแต่มีประสิทธิภาพสูง
4. โครงสร้างองค์กรที่กระจายอำนาจการตัดสินใจใช้การจัดการแบบมีส่วนร่วม
5. การจัดการยึดหลักธรรมาภิบาล

## ลักษณะบุคลากรที่เป็นเลิศ

1. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล
2. มีการเรียนรู้ ใฝ่รู้ และประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี
3. มีแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จ
4. มีวินัย ควบคุมตนเอง
5. กล้าเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
6. มีการยึดมั่นและผูกพันในงาน
7. พนง. มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

**ดัชนีชี้วัดสุขภาพทรัพยากรบุคคล**



# ดัชนีชี้วัดสุขภาพทรัพยากรบุคคล หมายถึง

มิติในการประเมินสุขภาพทรัพยากรบุคคล  
ของหน่วยงานว่ามี “สุขภาพ” ที่ดีหรือไม่  
อย่างไร



# จะรู้ได้อย่างไรว่า ใครคือคนที่มีสุขภาพดี



# Body Mass Index

## BMI CALCULATOR

The most common way to find out whether you're overweight or obese is to figure out your body mass index (BMI). BMI is an estimate of body fat, and it's a good gauge of your risk for diseases. The higher your BMI, the higher your risk of disease.

To check your child's BMI, [click here](#).

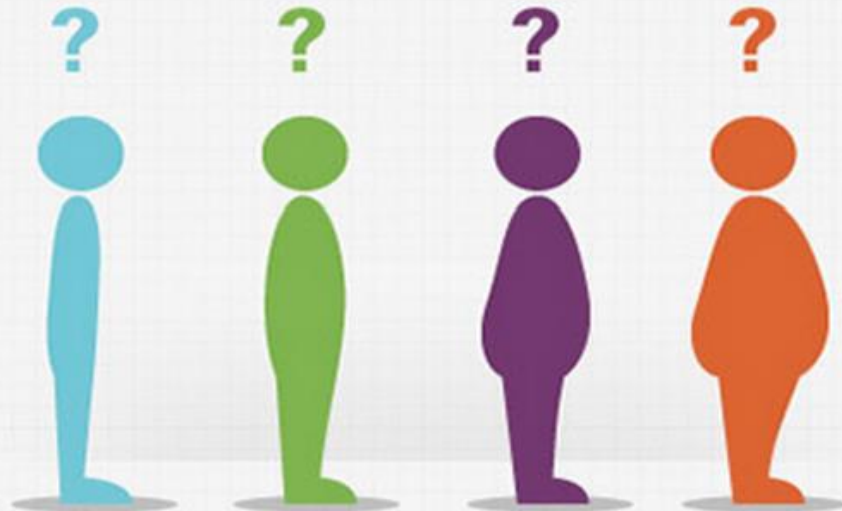
Source

Your Weight:

Your Height:

**CALCULATE**

Where do you stand?



# Body Mass Index



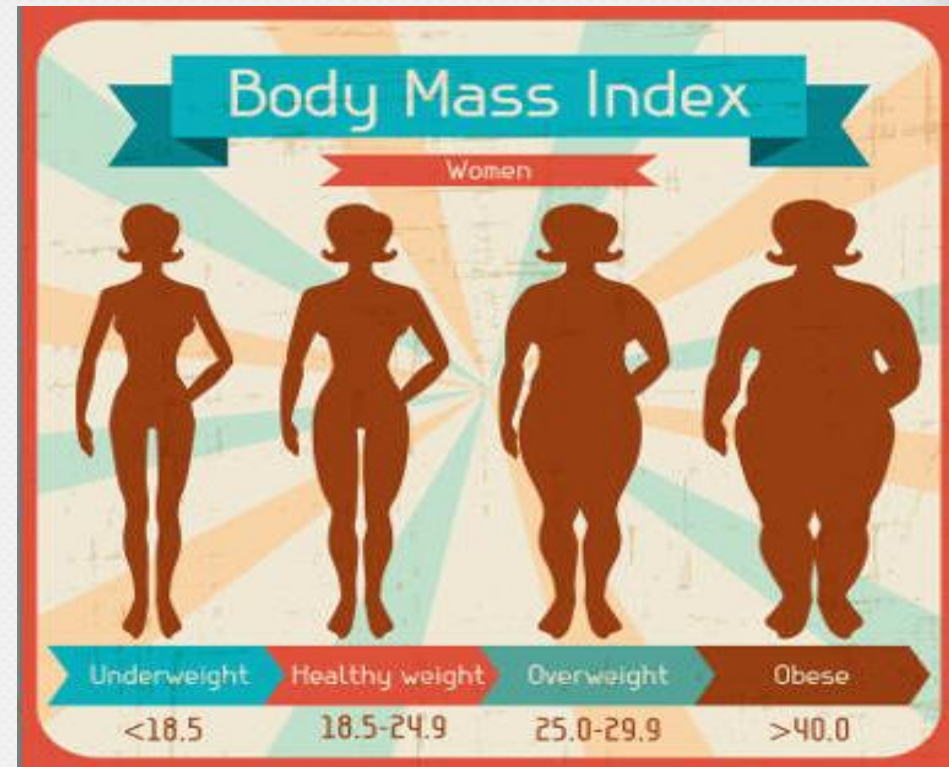
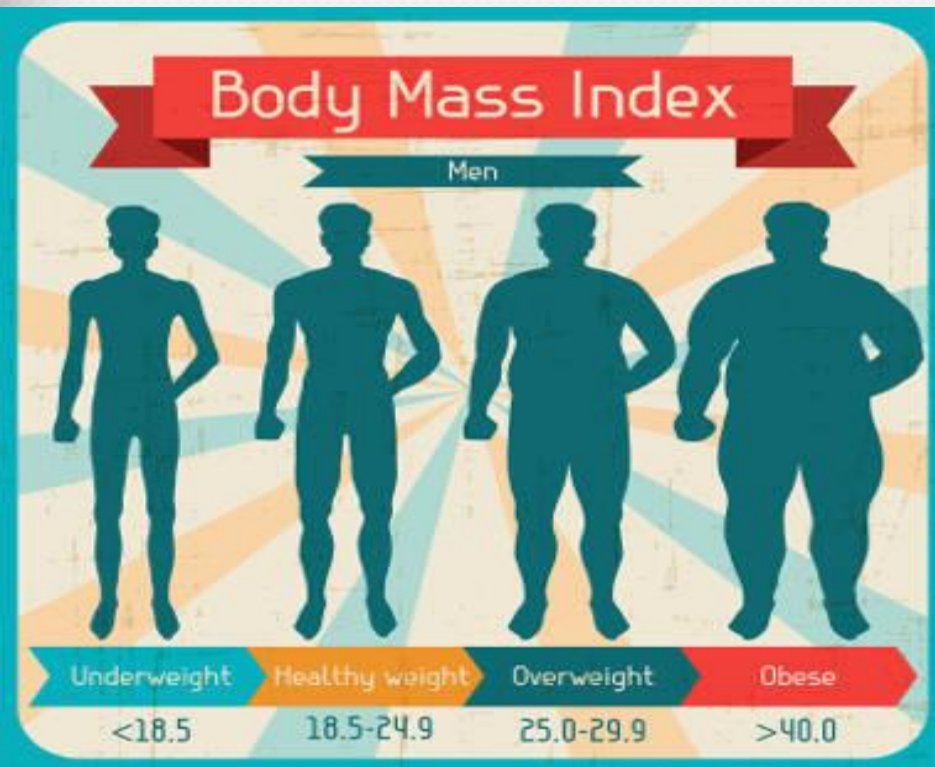
$$\text{BMI} = \frac{\text{weight (lb)} * 703}{\text{height}^2 (\text{in}^2)}$$

OR

$$\text{BMI} = \frac{\text{weight (kg)}}{\text{height}^2 (\text{m}^2)} \quad (\text{metric})$$



# Body Mass Index



# OCSC HR Scorecard

**เครื่องมือสำหรับประเมินขีดสมรรถนะของระบบ  
การบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM) ของ  
องค์กร เพื่อให้ทราบถึงขีดความสามารถและ  
ระดับความสำเร็จของระบบการบริหาร  
ทรัพยากรบุคคล**



# OCSC HR Scorecard

## กรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ใช้ในการประเมิน (๕ มิติ ๑๗ ปัจจัย)

### มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความ สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
และระบบงาน

สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน  
ทุกระดับ

### มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของ การบริหารทรัพยากรบุคคล

กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล  
มีความถูกต้องและทันเวลา

ระบบข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากร

ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายใน

กิจกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล

เทคโนโลยีเพื่อการบริหาร  
ทรัพยากรบุคคล

### มิติที่ 1 ความสอดคล้อง เชิงยุทธศาสตร์

นโยบาย แผนงาน และมาตรการด้านทรัพยากรบุคคล

การวางแผนและบริหารกำลังคน

การบริหารกำลังคนกลุ่มที่มีทักษะและสมรรถนะสูง

การสร้าง พัฒนา และสืบทอดตำแหน่ง

### มิติที่ 4 ความพร้อมรับผิด ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

การตัดสินใจบนหลักความสามารถ

หลักคุณธรรมหลักนิติธรรม หลักสิทธิมนุษยชน

ความโปร่งใสของกระบวนการ

และพร้อมรับการตรวจสอบ

### มิติที่ 3 ประสิทธิภาพของ การบริหารทรัพยากรบุคคล

การรักษาไว้ซึ่งข้าราชการที่จำเป็นต่อการบรรลุ  
เป้าหมาย พันธกิจ

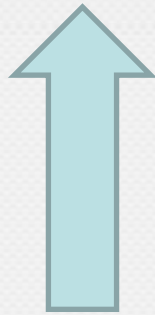
ความพึงพอใจต่อนโยบายมาตรการด้าน HR

การเรียนรู้และพัฒนา

ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน

# HR Index & HR Scorecard

**HR Scorecard**



**Support**

**HR Index**

เน้นประเมินระบบ / ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น การมีแผนความพึงพอใจ การนำ IT มาใช้

เน้นประเมินข้อมูลบุคคล สถานการณ์การบริหารที่ส่งผลต่อ HR เช่น ความหลากหลาย สัดส่วนต่างๆ เพื่อนำมาจัดทำแผนและปรับปรุงมาตรการบริหารงานบุคคล



# หลักคิดในการกำหนดดัชนีชี้วัดสุขภาพ

**1. Organization Diversity**

**2. Healthy Organization**





## มาสร้าง องค์กรแห่งความสุข กันเถอะ



### Happy Body (สุขภาพดี)

สุขภาพดี มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ รู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักเล่น ชีวิตมีความสุข



### Happy Heart (น้ำใจงาม)

น้ำใจงาม มีน้ำใจเมตตาต่อกันและกัน



### Happy Relax (ผ่อนคลาย)

ผ่อนคลาย รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการทำงานและใช้ชีวิต



### Happy Brain (หาความรู้)

หาความรู้พัฒนาตนเองตามความต้องการของตัวเอง เข้าใจปัญหา  
การเป็นมืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน



### Happy Soul (ทางสงบ)

คุณธรรม (hiri โอตตัปปะ) ความสะอาดและเกรงกลัวต่อการกระทำผิด มีคุณธรรม  
มีความซื่อสัตย์และความซื่อตรงต่อตนเองมีความศรัทธาในศาสนาและศีลธรรมในการดำเนินชีวิต



### Happy Money (ปลอดภัย)

มีเงินใช้ มีเงินเก็บ รู้จักใช้เงินและบริหารเงินอย่างเหมาะสม



### Happy Family (ครอบครัวดี)

ครอบครัวดี มีครอบครัวที่อบอุ่นและมีความสุขร่วมกัน  
ครอบครัวเป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน



### Happy Society (สังคมดี)

สังคมดี มีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนทำงานและที่อาศัย เกิดสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

Happy  
คนทำงานมีความสุข  
ที่ทำงานน่าอยู่  
ชุมชนสมานฉันท์



workplace

# Organization Diversity : 7 ดัชนี

- **พิจารณาจากข้อมูล Demographic**
- **ความหลากหลายนำไปสู่การคิดต่าง และการสร้างสรรค์**



# Organization Diversity : 7 ดัชนี

- 1 อายุ
- 2 เพศ
- 3 เชื้อชาติ/ศาสนา
- 4 ภูมิลำเนา
- 5 การศึกษา
- 6 สถานภาพสมรส
- 7 ผู้พิการ



# Organization Diversity : 7 ดัชนี

ดัชนีเหล่านี้ สะท้อนว่า  
"ยิ่งหลากหลายยิ่งดี"



# อายุ

- องค์กร “แม่ไก่-ลูกเจี๊ยบ”
- องค์กร “สูงวัย”
- องค์กร “อ่อนวัย”



# เพศ

ตำรวจจราจรหญิง



นายร้อยตำรวจหญิง



# พยาบาล

ผู้ช่วยพยาบาลชาย



บุรุษพยาบาล



# ผู้พิการ



ร้านที่ได้ยินทุกความฝัน  
ให้อาสาสมัครหูหนวกได้ทำงานอย่างเท่าเทียม

## สั่งอาหารด้วยภาษาของเค้า



ไก่อบคลาสสิก



ไก่กรอบ ฮอต แอนด์ สไปซี่



ไก่ป๊อป



เฟรนช์ฟรายส์



มันบด



เป๊ปซี่



# Healthy Organization : 15 ชั้นนี้

**ระดับบุคคล 6 ชั้นนี้**

**ระดับหน่วยงาน 9 ชั้นนี้**



# 2.1 Healthy Organization

## ระดับบุคคล : 6 ดัชนี

- 1 ภาระรับผิดชอบด้านเวลา
- 2 สภาพหนี้ของบุคลากร  
(Debt to Income Ratio : DTI)
- 3 ทักษะสำหรับการทำงานของอนาคต
- 4 ทัศนคติ/ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
- 5 อัตราการลาป่วย
- 6 การใช้เวลาว่างของบุคลากร/งานอดิเรก



# 1 การรับรู้ผิดชอบด้านเวลา



บุคลากรของท่านมี  
ภาระเหล่านี้หรือไม่  
มากนักน้อยเพียงไร



# 1 ภาระรับผิดชอบด้านเวลา

- อัตราการป่วย สาย ลา ขาดเพิ่มขึ้นหรือไม่
- องค์กรจะกำหนดมาตรฐานการช่วยเหลือบุคลากรอย่างไร



## 2 สภาพหน้าของบุคลากร

**ท่านคิดว่า บุคลากรของหน่วยงานมีหน้า  
เกินร้อยละ 50 ของรายได้เป็นร้อยละ  
เท่าไรของจำนวนบุคลากรทั้งหมด  
ขององค์กร?**



## 2 สภาพหนี้ของบุคลากร



**รับ Job เพิ่ม**

**หยุดงาน**

**เรียกสินบน**

**คอร์รัปชัน**

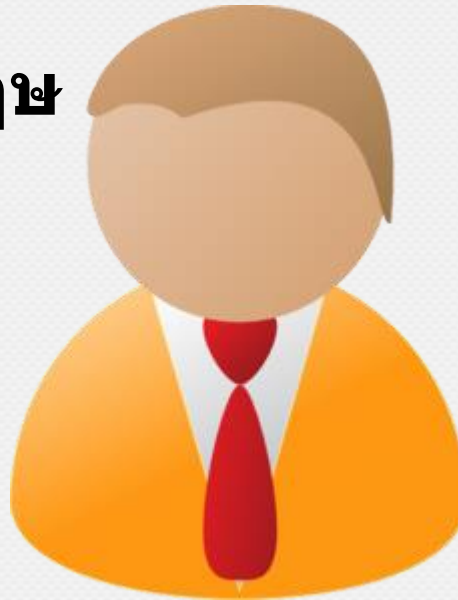


# 3 ทักษะสำหรับการทำงานของ อนาคต

ทักษะตามที่ ก.พ. กำหนด  
: 4 ทักษะ

2. ทักษะภาษาอังกฤษ

1. ทักษะ  
คอมพิวเตอร์



3. ทักษะการคำนวณ

4. ทักษะการจัดการ  
ข้อมูล



# 10 ทักษะที่จำเป็นในการทำงานที่ควรมีก่อนในปี 2020

## 1. Sense Making (การสร้างความเข้าใจเชิงลึก)

ต้องสามารถสร้างความเข้าใจความหมายเชิงลึกได้ หรือเข้าใจลักษณะพิเศษของงานแต่ละอย่างได้เป็นอย่างดี

## 2. Social Intelligence (ความฉลาดในการเข้าสังคม)

ต้องมีทักษะทางด้านการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ รู้จักการกระตุ้นและเพิ่มการปฏิสัมพันธ์ให้เป็นไปได้ตามที่ต้องการ



# 10 ทักษะที่จำเป็นในการทำงานที่ควรมีกันในปี 2020

## 3. Novel And Adaptive Thinking (ความคิดแปลกใหม่และความคิดประยุกต์)

ควรที่จะมีทักษะทางด้านความคิด แก้ไขโจทย์ปัญหาต่างๆ ให้พลิกแพลงต่างจากแบบเดิมๆ ที่เคยเจอมาได้

## 4. Cross Cultural Competency (ความสามารถในการรับมือกับวัฒนธรรมที่หลากหลาย)

โลกเปิดกว้างมากขึ้น วัฒนธรรมจากทั่วทุกมุมโลกเข้าหากันได้ง่ายขึ้น ก็ควรที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานตามรูปแบบวัฒนธรรมต่างๆ ได้



# 10 ทักษะที่จำเป็นในการทำงานที่ควรมีก่อนในปี 2020

## 5.Computational Thinking (ความคิดเชิงประมวลผล)

ต้องสามารถสรุปข้อมูลที่มีเป็นจำนวนมากมหาศาล มาเป็นข้อมูลที่สั้นๆ เข้าใจง่ายได้ และจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานของข้อมูลนั้นๆ ด้วย

## 6.New Media Literacy (ความเข้าใจสื่อยุคใหม่)

สื่อใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ฉะนั้น จะต้องมีความรู้ในการประเมินเนื้อหาของสื่อ และรู้จักใช้สื่อใหม่ให้เป็นประโยชน์ในการสื่อสารกับผู้อื่น



# 10 ทักษะที่จำเป็นในการทำงานที่ควรมีกันในปี 2020

## 7. Transdisciplinary (ความสามารถหลากหลายด้าน)

คนเราจะเก่งอย่างเดียวไม่ได้แล้ว ควรจะมีทักษะการทำงานอย่างอื่นติดตัวไว้ด้วยเช่นกัน เพื่อนำมาใช้ประยุกต์กับการทำงานในอนาคต

## 8. Design Mindset (ความสามารถในการออกแบบงาน)

จำเป็นต้องมีความสามารถในการทำหน้าที่ตามมอบหมายได้สำเร็จ และพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุตามที่ต้องการ



# 10 ทักษะที่จำเป็นในการทำงานที่ควรมีก่อนในปี 2020

## 9.Cognitive Load Management (ความสามารถในการบริหารการรับรู้)

ทักษะการกรองข้อมูลก็เป็นสิ่งที่สำคัญ ต้องแยกแยะข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากให้ได้ และเลือกนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

## 10.Virtual Collaboration (ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น)

ต้องรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมบ้าง รู้จักการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วยกันแก้ไขปัญหาและร่วมกันนำเสนอวิธีการต่างๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้



## 4 ทักษะ/ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

พนักงาน ที่มีอายุงานประมาณ **2-3** ปีขึ้นไป  
แต่ไม่เกิน **5** ปี เมื่อเขาและเธอทำงานผ่านไปสัก  
ระยะ และ **เห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับ โอกาสในการ  
เติบโต** ไม่ได้เป็นไปตามที่เขาและเธอต้องการ



**เขาและเธอ** เหล่านั้นก็พร้อมที่จะ**หางานใหม่ทันที**  
เพราะ เขาเห็น **เงิน และโอกาสมากกว่าความภักดีในองค์กร**

Present By : Jktom

Jirasub.git@hotmail.com



# 4 ทักษะ/ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

สถานการณ์  
ดังกล่าวมีแนวโน้ม  
จะเพิ่มขึ้นมาก  
เรื่อยๆ เพราะเป็น  
ลักษณะของ  
คนทำงานในกลุ่ม  
Generation Y

<http://www.adecco.co.th/adecco-news-detail.aspx?id=1299&c=1>



# เราได้ตั้งคำถามว่า



**คำถาม :** ความภักดีองค์กร(Loyalty) ยังมีอยู่จริงหรือ?

**คำตอบ :** มี และไม่มีอยู่ที่เราให้**ค่าจำกัดความ**ของคำว่าภักดีอย่างไร

หากภักดี แปลว่า : ทำงานด้วยความตั้งใจทุ่มเท  
ไม่คิดจะจากไปไหนอีกเลย จากนี้ไปตลอดชีวิต  
เข้าตำราเนื้อคู่ กระตูกคู่

**คำตอบคือ :** ความภักดีแบบนี้ ไม่มีอยู่จริงในโลกปัจจุบัน

Present By : Jktom

Jirasub.git@hotmail.com

[http://www.slideshare.net/jirasub/ss-27396886?from\\_action=save](http://www.slideshare.net/jirasub/ss-27396886?from_action=save)

## ความภักดี (ต่อ)

หากภักดี แปลว่า ■ อยู่ด้วยกันอย่างสุขบ้าง ทุกข์บ้างตามอัตภาพ  
วอกแวกบ้าง เห็นตรงกันบ้าง ไม่ตรงกันบ้าง  
**แต่ทุกครั้งที่มมีปัญหา ก็หันหน้ามาคุยกัน**  
และช่วยกันประคับประคองให้อยู่ด้วยกันได้ต่อไป

**คำตอบคือ ■ ความภักดีแบบนี้ มีอยู่จริง**

Present By : Jktom

Jirasub.git@hotmail.com

[http://www.slideshare.net/jirasub/ss-27396886?from\\_action=save](http://www.slideshare.net/jirasub/ss-27396886?from_action=save)

**บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย)  
จำกัด เผยผลสำรวจล่าสุดในหัวข้อ “ความสุขใน  
การทำงานปี 2558 โดย จ๊อบส์ ดีบี” พบเกือบ  
60 เปอร์เซ็นต์ของคนทำงานในกรุงเทพและ  
ปริมณฑลมีความสุขกับการทำงาน และกว่า 40  
เปอร์เซ็นต์ไม่มีความสุขกับงานที่ทำ**



# 5 ปัจจัยที่ทำให้คนทำงาน **HAPPY** กับงานปัจจุบัน

26.2%



**บทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบ**

งานและหน้าที่ที่ถนัด ที่รัก และชอบมีผลต่อความสุข

25.4%



**ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและเจ้านาย**

เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน ทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี

20.8%



**เงินเดือน**

ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีการปรับฐานเงินเดือนที่สูง

19.4%



**ช่วงเวลาการทำงาน ที่สร้าง work - life balance**

มีเวลาอยู่กับครอบครัว ทำงานอดิเรกที่ชื่นชอบ

18.6%



**สิทธิประโยชน์และผลตอบแทนอื่น ๆ**

ได้รับความคุ้มครองทั้งตนเองและครอบครัว มีสิทธิรักษาพยาบาล



# 5 ปัจจัยที่ทำให้คนทำงานไม่แฮปปี้กับงานปัจจุบัน



22.2%

ระบบการทำงานขององค์กร

ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการทำงาน



18.5%

เงินเดือน

ทำงานมานานแต่เงินเดือนไม่ขยับ



16.1%

บทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ทำงานจำเจ รับคำสั่งอย่างเดียวไม่เคยได้ออกความคิดเห็นของตนเอง



14.6%

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและเจ้านาย

ทำงานผิดที่ผิดทาง แต่งานดีไม่เคยชม คอยจ้องจับผิดตลอดเวลา



12.7%

สิทธิประโยชน์และผลตอบแทนอื่น ๆ

ไม่มีค่าทำงานล่วงเวลา เจ็บป่วย เกิดอุบัติเหตุ ไม่สามารถเบิกได้



# เหตุผล 5 อันดับแรก ที่ทำให้คนทำงานคิดจะ “ลาออก”



18.6%

ไม่มีโอกาสในการเติบโตในองค์กร  
“ทำงานมา 10 ปี ยังคงย่ำอยู่กับที่”

10.6%

เข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา  
ไม่ได้ “เพื่อนไม่คบ นายก็ไม่รัก”

10.5%

ได้รับการปรับเงินเดือน แต่ไม่เพียงพอ  
“เงินเดือนขึ้นทุกปี แต่ทำไมยังคงเป็นหนี้อยู่”

9.6%

องค์กรไม่มีระบบที่เอื้ออำนวยต่อการ  
ทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ  
“ระบบล้าหลัง งานกว่าจะอนุมัติผ่าน  
หลายขั้นตอน”

9.4%

ไม่ชอบงานที่รับผิดชอบอยู่  
“เรียนจบอีกอย่าง แต่ต้องทำงานที่ไม่ใช่ตัวตน”

# 5 อัตราการลาป่วย



- ป่วยการเมือง
- ป่วยเลี้ยงงาน

ถ้า "ป่วย" จริง ควรหามาตรการมารองรับ  
หรือแก้ไขสาเหตุถ้าเนื่องจากการทำงาน



# 6 การใช้เวลาว่างของบุคลากร/งาน อดิเรก



## 2.2 Healthy Organization

ระดับหน่วยงาน : 9 ดัชนี

**1. การทำงานล่วงเวลา**

**2 สัดส่วนบุคลากรที่มีเงินเดือนต้น**

**3 สัดส่วนตำแหน่งผู้บริหาร : ALL STAFF**

**4 สัดส่วนบุคลากรด้าน HR STAFF : ALL STAFF**

**5 สัดส่วนบุคลากรด้าน IT STAFF : ALL STAFF**



## 2.2 Healthy Organization

ระดับหน่วยงาน : 9 ดัชนี (ต่อ)

**6 ต้นทุนในการสรรหา**

**7 สัดส่วนการหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานระหว่าง  
ส่วนกลาง-ภูมิภาค/ภายในหน่วยงาน**

**8 สัดส่วนผู้ถูกสั่งให้ไปช่วยราชการ**

**9 สัดส่วนประเภทการจ้างบุคลากร**



## 2.2 Healthy Organization

ระดับหน่วยงาน : 9 ชั้นนี้

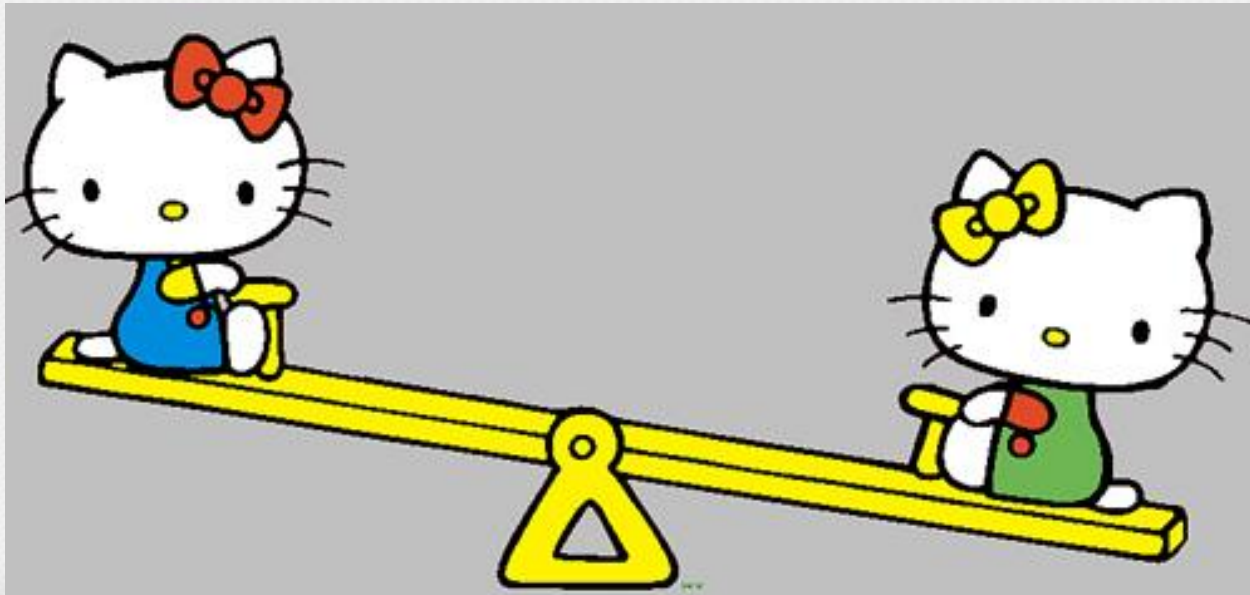
กลุ่มดัชนีเหล่านี้ ถ้าค่าที่ได้ “ต่ำ” ถือ  
ว่าดี ยกเว้นการหมุนเวียนบุคลากร และ  
สัดส่วนประเภทการจ้าง



## 2.2 Healthy Organization

ระดับหน่วยงาน : 9 ดัชนี

กลุ่มดัชนีเหล่านี้ ต้องพิจารณาความสมดุล  
ระหว่างการบริหารที่มีประสิทธิภาพกับ  
ความสามารถในการจ่ายขององค์กรกับการ  
สร้างขวัญกำลังใจของบุคลากรในองค์กรด้วย



# สัดส่วนผู้ถูกสั่งให้ไปช่วยราชการ

ดัชนีนี้ในภาคเอกชนส่วนใหญ่จะต้องมีค่าเป็น 0 เนื่องจากหากอนุญาตให้บุคลากรไปปฏิบัติงานในหน่วยอื่นได้นานเป็นปี สะท้อนว่า ณ ตำแหน่งงานที่มาช่วยนั้นไม่มีความจำเป็นและอาจนำไปสู่การยุบตำแหน่งได้



# สัดส่วนบุคลากรภาครัฐไทย ปีงบประมาณ 2556



| หน่วยงาน                                                 | ข้าราชการ | ลูกจ้างประจำ | ลูกจ้างชั่วคราว | พนักงานราชการ | พนักงานจ้าง | รวม     |
|----------------------------------------------------------|-----------|--------------|-----------------|---------------|-------------|---------|
| สำนักนายกรัฐมนตรี                                        | 6,279     | 839          | 544             | 1,142         |             | 8,804   |
| กระทรวงการคลัง                                           | 29,391    | 2,826        | 7,419           | 2,207         |             | 41,843  |
| กระทรวงต่างประเทศ                                        | 1,535     | 123          | 280             | 30            |             | 1,968   |
| กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา                              | 1,672     | 401          | 17              | 231           |             | 2,321   |
| กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์               | 3,194     | 2,059        | 379             | 3,953         |             | 9,585   |
| กระทรวงเกษตรและสหกรณ์                                    | 34,442    | 25,687       | 53,071          | 25,930        |             | 139,130 |
| กระทรวงคมนาคม                                            | 13,896    | 8,310        | 25,673          | 6,758         |             | 54,637  |
| กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม                    | 10,225    | 7,369        | 19,109          | 22,149        |             | 58,852  |
| กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร                    | 1,994     | 127          | 510             | 1,303         |             | 3,934   |
| กระทรวงพลังงาน                                           | 1,269     | 288          | 81              | 776           |             | 2,414   |
| กระทรวงพาณิชย์                                           | 3,460     | 596          | 258             | 589           |             | 4,903   |
| กระทรวงมหาดไทย                                           | 39,808    | 4,615        | 4,819           | 3,624         |             | 52,866  |
| กระทรวงยุติธรรม                                          | 17,414    | 1,710        | 1,705           | 6,978         |             | 27,807  |
| กระทรวงแรงงาน                                            | 6,198     | 1,552        | 1,103           | 1,831         |             | 10,684  |
| กระทรวงวัฒนธรรม                                          | 4,420     | 592          | 616             | 396           |             | 6,024   |
| กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                           | 741       | 170          | 22              | 211           |             | 1,144   |
| กระทรวงศึกษาธิการ                                        | 469,933   | 42,655       | 107,059         | 43,896        |             | 663,543 |
| กระทรวงสาธารณสุข                                         | 181,963   | 30,813       | 160,340         | 8,027         |             | 381,143 |
| กระทรวงอุตสาหกรรม                                        | 3,286     | 1,019        | 418             | 468           |             | 5,191   |
| ส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง | 220,635   | 4,354        | 3,051           | 494           |             | 228,534 |
| ส่วนราชการอิสระตามรัฐธรรมนูญ                             | 19,561    | 941          | 3,663           | 905           |             | 25,070  |
| ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา                                   | 3,031     | 171          |                 | 130           |             | 3,332   |
| องค์กรส่วนท้องถิ่น                                       | 197,048   | 56,098       | 18,411          | 0             | 183,487     | 455,044 |



# รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ



# รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประกอบด้วย 6 รางวัล

1. รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
2. รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
3. รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ
4. รางวัลการพัฒนากการบริการที่เป็นเลิศ
5. รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม
6. รางวัลพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง



# เกณฑ์การพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

## เกณฑ์การพิจารณารางวัลที่ 1-4 ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 พิจารณาที่กระบวนการจัดการ เพื่อให้เกิดการ  
พัฒนาคุณภาพการให้บริการ คะแนนเต็ม 600 คะแนน

ส่วนที่ 2 พิจารณาที่ผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ  
คะแนนเต็ม 400 คะแนน มี 4 มิติ คือ

- ด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ
- ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
- ด้านความคุ้มค่า และ
- ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร



# เกณฑ์การพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

| เกณฑ์การพิจารณารางวัล                                                       | รางวัล<br>ภาพรวมฯ | รางวัล<br>บูรณาการฯ | รางวัล<br>นวัตกรรมฯ | รางวัล<br>พัฒนา<br>บริการฯ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| ส่วนที่ 1 กระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน) |                   |                     |                     |                            |
| 1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ                                          | ✓                 | ✓                   | ✓                   | ✓                          |
| 2) การให้บริการที่มีคุณภาพ                                                  | ✓                 | ✓                   | ✓                   | ✓                          |
| 3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน/ร่วมกัน                                   | -                 | ✓                   | -                   | -                          |
| 4) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิด<br>ความเสมอภาคในการให้บริการ      | -                 | ✓                   | -                   | -                          |
| 5) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ                                           | ✓                 | ✓                   | ✓                   | ✓                          |
| 6) การเสนอแนวคิดใหม่                                                        | -                 | -                   | ✓                   | ✓                          |



# เกณฑ์การพิจารณา รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

| เกณฑ์การพิจารณารางวัล                                                                                                                                                                            | รางวัล<br>ภาพรวมฯ | รางวัล<br>บูรณาการฯ | รางวัล<br>นวัตกรรมฯ | รางวัล<br>พัฒนา<br>บริการฯ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)                                                                                                                                                        |                   |                     |                     |                            |
| 1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ<br>(ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมาย<br>ตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง)                                | ✓                 | ✓                   | ✓                   | ✓                          |
| 2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ<br>(การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ/ความพึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของ<br>ผู้รับบริการ)      | ✓                 | ✓                   | ✓                   | ✓                          |
| 3) มิติด้านความคุ้มค่า<br>(การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน/การลดต้นทุน/<br>ผลดีภาพการให้บริการของหน่วยงาน/ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม<br>และชุมชน โดยรวม)                           | ✓                 | ✓                   | ✓                   | ✓                          |
| 4) มิติการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์<br>(ความต่อเนื่องในการส่งสมัครรับรางวัล/ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่<br>ปรากฏแก่สาธารณะ/ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอ<br>ขอรับรางวัล) | ✓                 | ✓                   | ✓                   | ✓                          |



# เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนเพิ่มเติม

**หน่วยงานจะได้รับคะแนนเพิ่มเติม 50  
คะแนนของส่วนที่ 1 ถ้าผลงานพัฒนาการ  
ให้บริการสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์  
การพัฒนาระบบราชการไทย  
ใน 5 ประเด็นต่อไปนี้**



# เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนเพิ่มเติม

- 1) บูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการได้ในสถานที่เดียว
- 2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ (e-service)
- 3) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 4) การพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการเชิงรุก
- 5) ผลการดำเนินงานสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ



# รางวัลบริการภาครัฐยอดเยี่ยม

รางวัลที่พิจารณาให้แก่หน่วยงานที่มีผลงาน  
ได้รับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติในระดับดีเด่น  
ในปีเดียวกัน อย่างน้อย 3 ประเภทรางวัล ได้แก่  
รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ  
รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลน  
วัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศหรือรางวัลการ  
พัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ



# เกณฑ์การพิจารณา รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

เป็นรางวัลที่พิจารณาจากการดำเนินการรักษาคุณภาพ  
และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานไม่น้อยกว่า 3 ปี  
นับตั้งแต่ปี 2555 ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการ  
ให้บริการ 600 คะแนน

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์ของการดำเนินการ 400 คะแนน มี  
4 มิติ คือ

- ด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ
- ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ
- ด้านความคุ้มค่า และ
- ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร



# เกณฑ์การพิจารณา รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)

| ประเด็นการพิจารณา                                                    | คะแนน |
|----------------------------------------------------------------------|-------|
| 1) รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ                           | 600   |
| 1.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ                                 | 200   |
| 1.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ                                         | 200   |
| 1.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ                                  | 200   |
| 2) รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ                                | 600   |
| 2.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ                                 | 100   |
| 2.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ                                         | 150   |
| 2.3) การส่งเสริมการทำงานแบบหุ้นส่วน                                  | 150   |
| 2.4) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ                                  | 100   |
| 2.5) การเข้าถึงบริการ และการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในการรับบริการ | 100   |



# เกณฑ์การพิจารณา รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

## ส่วนที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (600 คะแนน)

| ประเด็นการพิจารณา                     | คะแนน |
|---------------------------------------|-------|
| 3) รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ | 600   |
| 3.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ  | 150   |
| 3.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ          | 150   |
| 3.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ   | 150   |
| 3.4) การเสนอแนวคิดใหม่                | 150   |
| 4) รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ | 600   |
| 4.1) การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ  | 150   |
| 4.2) การให้บริการที่มีคุณภาพ          | 150   |
| 4.3) การเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ   | 150   |
| 4.4) การเสนอแนวคิดใหม่                | 150   |

# เกณฑ์การพิจารณา รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

## ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์การดำเนินการ (400 คะแนน)

| ประเด็นการพิจารณา                                                                               | คะแนน      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1) มิติด้านความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงบริการ</b>                                 | <b>100</b> |
| ประโยชน์ของการดำเนินการปรับปรุงบริการที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง | 100        |
| <b>2) มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ</b>                                              | <b>100</b> |
| 2.1) การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ                                                      | 40         |
| 2.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                          | 30         |
| 2.3) ความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ                                                 | 30         |
| <b>3) มิติด้านความคุ้มค่า</b>                                                                   | <b>100</b> |
| 3.1) การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน                                                | 40         |
| 3.2) การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน                                                 | 30         |
| 3.3) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม                                               | 30         |
| <b>4) มิติด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนและภาพลักษณ์องค์กร</b>                                          | <b>100</b> |
| 4.1) ความต่อเนื่องในการส่งสมัครรับรางวัล                                                        | 30         |
| 4.2) ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานที่ปรากฏแก่สาธารณะ                                                | 40         |
| 4.3) ความโปร่งใสของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่เสนอขอรับรางวัล                              | 30         |



# ขอบคุณค่ะ

