

ENABLING 2024

Master Class

ระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามเกณฑ์ SEAM- State Enterprise Assessment Model มีการปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเนื้อหาสาระของเกณฑ์ มุ่งเน้นให้รัฐวิสาหกิจสามารถนำไปเป็นแนวทางและเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีความท้าทาย ซึ่งในปัจจุบันรัฐวิสาหกิจ ได้นำเกณฑ์ SEAM มาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ผลการดำเนินงานมีแนวโน้มที่ดีและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDPA) โดยฝ่ายฝึกอบรม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของเกณฑ์ดังกล่าว จึงได้ออกแบบหลักสูตร “Enabling Masterclass 2024” ซึ่งมีเนื้อหาสาระที่สะท้อนการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์ อีกทั้งการฝึกอบรมการนำเสนอประเด็นสำคัญ ได้แก่ (1) การประยุกต์ใช้เกณฑ์ (2) กรณีตัวอย่างและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (3) ประเด็นการบูรณาการเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจกับแผนแม่บทอื่นๆ หรือระบบงานที่สำคัญ และแสดง Results (ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย) (4) การปรับปรุงกระบวนการและการนำไปสู่การปฏิบัติ โดยใช้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ผลสำรวจ ข้อร้องเรียน Benchmarking, Competitive Change มาปรับผลการดำเนินงาน และ (5) การแสดงให้เห็นถึง Result ที่ดีขึ้น



1. เพื่อสร้างความเข้าใจต่อแนวทางพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ตามแนวทางเกณฑ์ SEAM/ Core Business Enablers ที่นำมาประยุกต์ใช้การสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
2. เพื่อเรียนรู้กลไกและวิธีการในการนำเกณฑ์ SEAM/ Core Business Enablers มาเป็นแนวทางการจัดการกับบริบทขององค์กรที่ท้าทายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
3. เพื่อเตรียมความพร้อมผู้บริหารและบุคลากรรุ่นใหม่ ได้เรียนรู้ถึงเกณฑ์เชิงลึกและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ตามแนวทางเกณฑ์ประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEAM/ Core Business Enablers)

รายละเอียดหลักสูตร

หลักสูตร Enabling Masterclass 2024 อบรมระหว่างวันที่ 7 พฤษภาคม 2567 ถึง วันที่ 18 มิถุนายน 2567 เวลา 09:00 น. – 16:00 น. โครงสร้างการอบรม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อการบูรณาการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Strategic thinking for integration and continuous improvement) (จำนวน 1 วัน)

ส่วนที่ 2 การประยุกต์ใช้เกณฑ์ SEAM เพื่อยกระดับคุณภาพองค์กร (Application of SEAM criteria to enhance organizational quality) โดยแบ่งการอบรมออกเป็น 10 ด้าน ๆ ละ 2 วัน (จำนวน 20 วัน)

ส่วนที่ 3 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานที่สร้างคุณค่าและยกระดับองค์กร (Preparation of performance reports that create value and elevate the organization) (จำนวน 1 วัน)

หัวข้อการอบรม

ส่วนที่ 1 การคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อการบูรณาการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Strategic thinking for integration and continuous improvement)	
วันที่ – เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
วันที่ 7 พฤษภาคม 2567 เวลา 09.00 น.- 16.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ค่านิยมหลักและแนวคิด (Core Values and Concepts) ของผู้บริหารในการยกระดับคุณภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประเด็นความท้าทายการบริหารจัดการองค์กรในการนำเกณฑ์ SEAM ไปใช้ <ul style="list-style-type: none"> ▪ การใช้เกณฑ์ SEAM เป็นกรอบบริหารจัดการ การกำกับดูแลองค์กร การบริหารเปลี่ยนแปลง และสร้างที่ยั่งยืน ▪ การนำเกณฑ์ SEAM เป็นกรอบการบูรณาการยุทธศาสตร์องค์กรกับแผนแม่บทด้านต่างๆ กับระบบงานที่สำคัญ ▪ การนำเกณฑ์ SEAM เป็นกรอบในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ▪ การนำเกณฑ์ SEAM เป็นกรอบในการกำหนดตัวชี้วัดและผลลัพธ์เชิงคุณภาพ ทำทหายและเป็นมาตรฐาน ▪ การนำเกณฑ์ SEAM เป็นกรอบในการพัฒนาผู้นำและพัฒนาบุคลากร รวมถึงการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดการฝังลึกในวิถีการทำงานของบุคลากร
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การพัฒนาการประเมินตามบริบทของรัฐวิสาหกิจ (SEAM Maturity Level)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quick Win (Feedback Report) and Improvement Plan: กลยุทธ์การเอาชนะความท้าทาย ด้วยการพัฒนากลยุทธ์และปรับปรุงอย่างรวดเร็ว
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประเด็นการปิด Gap/ ยกระดับผลการดำเนินงาน ที่มุ่งเน้น <ul style="list-style-type: none"> ▪ กลยุทธ์การบูรณาการเชื่อมโยงความสมดุลระหว่าง Enablers (Integration/ Linkage) ▪ กลยุทธ์การใช้ข้อมูลป้อนกลับปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Learning/ Continuous Improvement/ Results)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติที่ดี

ส่วนที่ 2 การประยุกต์ใช้เกณฑ์ SEAM เพื่อยกระดับคุณภาพองค์กร (Application of SEAM criteria to enhance organizational quality)	
วันที่ – เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
วันที่ 8-9 พฤษภาคม 2567 เวลา 09.00 น.- 16.00 น.	ด้าน 6 การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management : HCM)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจาะลึกการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management) เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และการวางแผนปรับปรุงการบริหารทุนมนุษย์ (HCM Improvement Plan) ▪ TOP PRIORITIES FOR IMPROVEMENT <ul style="list-style-type: none"> ▪ การรวบรวม วิเคราะห์และคาดการณ์จากข้อมูลสารสนเทศ HR เพื่อการตัดสินใจและวางแผนแม่บท HCM ▪ การยกระดับคุณภาพของแผนแม่บท HCM และประเด็นสำคัญการบริหารและการพัฒนาทุนมนุษย์ อาทิ การบริหารอัตรากำลัง การพัฒนาระบบการประเมินผล และสิทธิประโยชน์ การพัฒนาบุคลากร ผู้สืบทอดตำแหน่ง และพนักงานที่มีความโดดเด่น ▪ HROD กับวิธีการในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานทั้งองค์กร การประยุกต์ใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ประกอบการวางแผนอัตรากำลัง ▪ ประเด็นความท้าทายในการบริหารทุนมนุษย์ รองรับการเปลี่ยนแปลง โดยการสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการปลูกฝังการจัดการการเปลี่ยนแปลงจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ▪ ประเด็นการสอบทานตัวชี้วัดโดยวิธี HR Audit เพื่อยืนยันว่าผลการดำเนินงานของบุคลากรที่ส่งเสริม และสนับสนุนตัวชี้วัดระดับองค์กร ▪ การกำหนด End results การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ที่สะท้อน Competitive advantage และเป้าหมายที่ท้าทายสอดคล้องกับทิศทางยุทธศาสตร์ และคู่แข่งในอุตสาหกรรม ▪ การทบทวนกระบวนการ HCM ที่สำคัญ และการบูรณาการและเชื่อมโยงด้าน HCM กับ Enablers อื่นๆ ▪ การบูรณาการเชื่อมโยงของเป้าหมายและตัวชี้วัดของมิติ SSHE กับแผน SP, RM แผน BCM/ BCP ▪ การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศมาเป็น fact base เพื่อสนับสนุนการเป็น Strategic Partner หรือที่ปรึกษา (Internal consultant) ให้แก่หน่วยงานธุรกิจหลัก และสนับสนุนหลัก ▪ การบูรณาการเชื่อมโยงระหว่าง HCM Strategic Plan กับแผน Strategic Plan, DT, Innovation, Customer และแผนแม่บท/ ระบบงานอื่นที่สำคัญ ▪ ตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

วันที่ – เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
วันที่ 13-14 พฤษภาคม 2567 เวลา 09.00 น.- 16.00 น.	<p>ด้าน 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership CG & Leadership)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ เจาะลึกการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (CG & Leadership) เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุง (Improvement Planning) ▪ Top Quick Win: ประเด็นสำคัญในการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร <ul style="list-style-type: none"> ▪ การรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติ การรายงานผลนโยบายและแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้นทั้งตามกฎหมายและข้อบังคับอื่น การกำกับดูแลการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ▪ ข้อสังเกตในการทบทวน/ สารสนเทศที่มีคุณภาพ/ ข้อมูลที่เปิดเผย ในประเด็นที่เปิดเผย ในรายงานประจำปี ▪ ประเด็นสำคัญในการเผยแพร่รายงานประจำปีและ website ▪ การประเมินคุณภาพ/ ประสิทธิภาพของกระบวนการ/ ระบบการเปิดเผยข้อมูล การกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนว่าข้อมูลมีความครบถ้วน ถูกต้อง ทันกาล เชื่อถือได้ ▪ การกำหนด Skill Matrix และแนวทางการสรรหากรรมการจากบัญชีรายชื่อ และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผล ▪ การจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการที่มีความสอดคล้องกับ Skill Matrix และผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการ ▪ ประเด็นสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการปรับปรุงทิศทาง กลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ รวมถึงนโยบาย และแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ และการรายงานการพัฒนาความยั่งยืน ▪ ความท้าทายในการเสริมสร้างพฤติกรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และการประเมินประสิทธิผล ▪ การบูรณาการบทบาทการนำองค์กรกับระบบการบริหารจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ▪ กรณีตัวอย่าง การประเมินประสิทธิผลของกระบวนการกำหนดตัวชี้วัด การแสดงผลการดำเนินงาน การนำผลมาวิเคราะห์ ทบทวน/ ปรับปรุงแนวทางให้มีประสิทธิภาพ และการระบุที่มาของการปรับปรุง และสิ่งที่ได้จากการดำเนินการปรับปรุง ▪ ประเด็นสำคัญในการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ▪ การบูรณาการเชื่อมโยง ระหว่าง CG & Leadership กับแผน HCM, DT, Innovation, Stakeholder และแผนแม่บท/ ระบบงานอื่นที่สำคัญ ▪ ตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

วันที่ - เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
<p>วันที่ 16 - 17 พฤษภาคม 2567 เวลา 09.00 น.- 16.00 น.</p>	<p>ด้าน 3การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control: RM & IC)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ เจาะลึก การจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน (RM & IC) เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุง (Improvement Planning) ▪ Top Quick Win: Risk Management & Internal Control <ul style="list-style-type: none"> ▪ กรณีตัวอย่างการบูรณาการเชิงฐานข้อมูล ด้าน GRC เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการจัดทำรายงาน เพื่อการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน การกำหนด Risk Appetite ระดับองค์กร ▪ กรณีตัวอย่างกรอบ GRC Capability Model และกรอบแนวทาง Three Lines Model ▪ ความท้าทายในการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม และวัฒนธรรมที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ▪ เทคนิคและกรณีตัวอย่างการสร้างแบบจำลอง (Scenario Analysis) ในการกำหนด RA ระยะยาว ▪ เทคนิคและกรณีตัวอย่างการจัดทำ Value Creation ที่มีความสัมพันธ์กับโอกาส (Opportunity) ใน SWOT ขององค์กร และการวิเคราะห์ถึงปัจจัยเสี่ยงของเหตุการณ์ ▪ เทคนิคและกรณีตัวอย่างการทบทวนการกำหนด Risk Universe การจัดลำดับความเสี่ยง การประเมินระดับ ความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง และการกำหนด/คัดเลือกวิธีการจัดการต่อความเสี่ยง ▪ การบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการ Risk Correlation Map และการจัดทำ Portfolio View of Risk ▪ การติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน วัฒนธรรม และผลการดำเนินงาน ▪ ประเด็นสำคัญของกระบวนการการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ▪ การบูรณาการเชื่อมโยง ระหว่าง RM & IC กับแผน HCM, DT, CG, SP และแผนแม่บท/ระบบงานอื่นที่สำคัญ ▪ ตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

วันที่ - เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
<p>วันที่ 20 - 21 พฤษภาคม 2567</p> <p>เวลา 09.00 น.- 16.00 น.</p>	<p>ด้าน 5 การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology: DT)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เจาะลึก เจาะลึกการวิเคราะห์การบริหารจัดการเทคโนโลยี (Digital Technology) เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุง (Improvement Planning) ■ Top Quick Win: Digital Technology <ul style="list-style-type: none"> ■ การวิเคราะห์ความสอดคล้องของ Enterprise Strategy กับ IT Strategy เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Strategic Alignment) ■ กรณีตัวอย่าง การวิเคราะห์และจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) การสื่อสารบทวิเคราะห์ EA แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการแสดงผล ■ กรณีตัวอย่างกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Tools Selection) เทคนิควิธีการสื่อสารกระบวนการ/คู่มือ ให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดการรับรู้ ■ เครื่องมือ/เทคนิคการจัดการด้านคุณภาพ และการเตรียมความพร้อมของแผนการในอนาคต ในการนำ Quality Management Tools มาใช้กับกระบวนการต่างๆ และ Digital Audit ■ กรณีตัวอย่าง การออกแบบความเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกัน (Enterprise Collaboration and Interoperability Design) ■ แนวทางของการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร (Data Governance and Big Data Management Implementation) และการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management) ที่ดี ■ แนวทางของการบริหารจัดการ BCM และ IT Incident, Service Requests and Problem Management ที่ดี ■ การจัดทำนโยบาย หรือมาตรการด้านการบริหารจัดการ การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) และการนำ ESG มาประยุกต์ใช้ ■ การบูรณาการเชื่อมโยง ระหว่าง DT กับแผน SP, HCM, Innovation, Customer และแผนแม่บท/ ระบบงานอื่นที่สำคัญ ■ ตัวอย่าง แนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

วันที่ - เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
<p>วันที่ 23 - 24 พฤษภาคม 2567</p> <p>เวลา 09.00 น.- 16.00 น.</p>	<p>ด้าน 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning : SP)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เจาะลึก การวิเคราะห์การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุง (Improvement Planning) ■ Top Quick Win: Strategic Planning <ul style="list-style-type: none"> ■ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ การจัดลำดับความสำคัญ และผลกระทบ ■ การนำ Fact Based และข้อมูลคู่เทียบ มาประกอบการพิจารณา SWOT ■ การวาง Strategic Positioning และตั้งเป้าหมายระยะยาว ที่คำนึงถึงการขยายธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม ความต้องการลูกค้า และแนวโน้มการแข่งขันที่มีความรุนแรง ■ ค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อเข้าถึงโอกาสใหม่ๆ ก่อนผู้อื่น โดยขยายธุรกิจเพื่อการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม ■ สร้างการเติบโตให้กับธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (Diversification Strategy) หรือธุรกิจใหม่ (New S - curve) เพื่อกระจายความเสี่ยง ความไม่แน่นอนของธุรกิจหลักที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลง (Disruption) ในอนาคต ■ ออกแบบ Ecosystem/ Work System and key process ที่ตอบสนองธุรกิจ และลูกค้า ■ การพัฒนาแผนปฏิบัติการและบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กร ■ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน รายงานเพื่อติดตามผลสำเร็จตามแผนงาน/โครงการอย่างใกล้ชิด พร้อมทำการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมายขององค์กร และคู่เทียบที่สำคัญ ■ การบูรณาการเชื่อมโยง Strategic Plan กับแผน HCM, DT, Innovation, Customer และแผนแม่บท/ ระบบงานอื่นที่สำคัญ ■ ตัวอย่าง แนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

วันที่ - เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
<p>วันที่ 27 - 28 พฤษภาคม 2567</p> <p>เวลา 09.00 น. - 16.00 น.</p>	<p>ด้าน 7 การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เจาะลึก การวิเคราะห์การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุง (Improvement Planning) ■ Top Quick Win: Knowledge Management <ul style="list-style-type: none"> ■ การเชื่อมโยง (Mapping) KM กับ Vision, Value, Strategy หรือยุทธศาสตร์องค์กร และแผนงานที่สำคัญอื่น ๆ เช่น แผน Culture/ DT เป็นต้น ■ บทบาทในการเป็น KM Role model และการกระตุ้นใจทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ผ่านการสร้าง Culture, Core Value, Change Management ■ การนำผลการติดตาม/ประเมินผลไปปรับปรุงการดำเนินงานด้าน KM และ/หรือ การปรับการจัดสรรทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง ■ การเชื่อมโยงในระดับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO) ระหว่างแผน KM กับแผน วิสาหกิจของธนาคาร และแผนแม่บทด้านอื่นๆ ให้ครบถ้วน/ ระบบงานที่สำคัญ ■ วิธีการในการจัดลำดับความสำคัญ เพื่อจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงานด้าน KM โดยจะต้องสอดคล้องกับแนวทางการจัดสรรทรัพยากรองค์กร ■ KM กับการสร้างแรงจูงใจที่มีการบูรณาการ/ เชื่อมโยงเข้ากับการประเมินผล การปฏิบัติงาน การเรียนรู้และการพัฒนา การจัดการสายอาชีพ ■ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ ■ การออกแบบแนวทาง หรือ KM Competency การประเมิน (Assessment) และการพัฒนา หรือฝึกอบรม ■ การพัฒนา KM Audit เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน ■ การวิเคราะห์และสารสนเทศ/ความรู้ในการสร้างคุณค่าเพิ่ม ผ่านความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดี (Good Practices) การเทียบเคียง (Benchmarking) มาปรับปรุงแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ■ ความเชื่อมโยง In Process Measure/ Performance Process ที่สอดคล้องกับ ความต้องการ/ ความคาดหวังของลูกค้า และเป้าหมายขององค์กร ■ การปรับปรุง Daily Operation ของกระบวนการหลัก/ สนับสนุน โดยใช้เครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการ ■ KM กับจุด Critical Step และความเสี่ยงด้าน KM ที่สอดคล้องกับ Organizational Risk ■ การบูรณาการเชื่อมโยง ระหว่าง KM กับแผน SP, HCM, DT, INNO และแผนแม่บท/ ระบบงานอื่นที่สำคัญ ■ ตัวอย่าง แนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

วันที่ - เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
<p>วันที่ 29 - 30 พฤษภาคม 2567</p> <p>เวลา 09.00 น. - 16.00 น.</p>	<p>ด้าน 4 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management: CM)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เจาะลึก การวิเคราะห์การจัดการลูกค้า Customer Management เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุง (Improvement Planning) ■ Top Quick Win: Customer Management <ul style="list-style-type: none"> ■ ประเด็นสำคัญในการนำผลการจำแนกลูกค้า และส่วนตลาดไปจัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า การพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ ■ การบูรณาการรวบรวมข้อมูลจากทุกจุดบริการ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ■ การนำ DT มาปรับกับ VOC และการจัดลำดับความสำคัญ สรุปเป็นความต้องการความคาดหวังในมิติวงจรชีวิตลูกค้า มิติด้านผลิตภัณฑ์ และสนับสนุนลูกค้า และมีติกลุ่มลูกค้า ■ การนำ VOC มาพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ และกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดในมิติของประสิทธิภาพโครงการ คุณค่าหรือมูลค่าที่ลูกค้าได้รับและผลลัพธ์ทางธุรกิจหรือผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ■ กรณีตัวอย่างการทบทวนการกำหนดช่องทางและแนวทางปฏิบัติ VOC ทุกกลุ่มลูกค้า (ลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และผู้ที่อาจจะ是客户ในอนาคต) ■ กรณีตัวอย่างการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันทุกกลุ่มลูกค้า และนำไปจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ■ กรณีตัวอย่างการระบุคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการที่ครอบคลุมผลลัพธ์ทั้งด้านการเงิน และไม่ใช้การเงิน ■ กรณีตัวอย่างการทบทวน Service Charter, Customer Service Standard, Customer Journey) และ Touch Points ของลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการ และการประเมินผลทุกขั้นตอนในการติดต่อรับบริการระหว่างลูกค้าและองค์กร ■ กรณีตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการความคาดหวังเชิงลึก และการใช้เครื่องมือ Persona ในการจำแนกลูกค้า ■ Data Analytic เพื่อค้นหา Insight ของลูกค้าและการหาแนวโน้ม (Trend) ของลูกค้าเป้าหมายในอนาคต ตามความต้องการความคาดหวังเชิงลึกของการการสนับสนุนลูกค้า การสร้างความผูกพัน และการจัดการข้อร้องเรียน ■ กรณีตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศความต้องการความคาดหวังเชิงลึกของแต่ละกลุ่มลูกค้า และนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการบริหารจัดการ CRM ■ กรณีตัวอย่างการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนในระดับองค์กร สายงาน ฝ่าย และระดับบุคคล ■ การบูรณาการเชื่อมโยง ระหว่าง Customer Management กับแผน SP, DT, IM ■ ตัวอย่าง แนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

วันที่ - เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
วันที่ 4 - 5 มิถุนายน 2567 เวลา 09.00 น.- 16.00 น.	<p data-bbox="507 235 1316 271">ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management: SM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="507 286 1452 432">■ เจาะลึก การวิเคราะห์การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Management เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุง (Improvement Planning) <li data-bbox="507 450 1452 1283">■ Top Quick Win: Stakeholder Management <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="531 499 1204 535">■ วิธีการในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ <li data-bbox="531 555 1449 701">■ การทบทวน/ปรับปรุง/พัฒนา กรอบ Governance และ Work System & Key Work System ให้สอดคล้องกับ SM Strategic Plan รวมถึงการวัด วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับสายงาน <li data-bbox="531 719 1449 864">■ การทบทวนวัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการ Stakeholder รวมถึงประเด็น/ ความต้องการในระดับองค์กรและการถ่ายทอดสู่ระดับสายงาน ที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ Stakeholder และการจัดทำ Stakeholder Profile <li data-bbox="531 882 1449 1128">■ การกำหนด/ ทบทวน และการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ ขอบเขตระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองระดับที่คาดหวัง ให้สามารถตอบสนองกับความต้องการ/ ความคาดหวังของ Stakeholders ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย อย่างเหมาะสม และระดับ (Levels) รวมถึงการวิเคราะห์อัตรากำลัง/ ชีตความสามารถของแต่ละสายงาน/ฝ่าย <li data-bbox="531 1146 1348 1182">■ การปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของการจัดหาทรัพยากร (Resources) ที่ต้องการ <li data-bbox="531 1200 1449 1283">■ การทบทวนวิธีการในการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน และมีการประเมินผลลัพธ์ <li data-bbox="507 1301 1449 1391">■ การบูรณาการเชื่อมโยง ระหว่าง Stakeholder Plan กับแผน SP, CG, KM และแผนแม่บท/ ระบบงานอื่นที่สำคัญ <li data-bbox="507 1408 1061 1444">■ ตัวอย่าง แนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

วันที่ - เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
<p>วันที่ 10 - 11 มิถุนายน 2567</p> <p>เวลา 09.00 น.- 16.00 น.</p>	<p>ด้าน 7 การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management: IM)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เจาะลึก การวิเคราะห์การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุง (Improvement Planning) ■ Top Quick Win: Innovation Management <ul style="list-style-type: none"> ■ ประเด็นที่สำคัญในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินเพื่อสะท้อนความสำเร็จในการบรรลุตาม IM Vision ■ ผู้นำระดับสูงในการปฏิบัติตนเป็น Role model และการประเมิน/ วัดผลการเป็นต้นแบบ ■ การออกแบบโครงสร้างในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการนวัตกรรมอย่างบูรณาการ รวมถึงแนวทางการสรรหาผู้บริหารระดับสูงข้ามสายงาน และผู้รับผิดชอบหลักเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมองค์กร ■ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านนวัตกรรมอย่างบูรณาการ ■ การจัดสรรทรัพยากรด้านนวัตกรรมอย่างเพียงพอ และสอดคล้องเชื่อมโยง ■ กรณีตัวอย่างหลักเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากรของโครงการ เช่น วิเคราะห์ตามฐานความเสี่ยง วิเคราะห์ความคุ้มค่า เพื่อจัดสรรทรัพยากรทางการเงินและไม่ใช้การเงิน ■ การใช้ประโยชน์จาก Big data เพื่อพัฒนานวัตกรรม ■ กรณีตัวอย่างการรวบรวมข้อมูลปัญหาและอุปสรรค การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน คู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อสรุปบทเรียนและพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ และธุรกิจใหม่ ■ การปลูกฝังค่านิยมและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นนวัตกรรมอย่างบูรณาการ ■ การยกระดับความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ■ การวิเคราะห์และประเมินช่องว่างความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ และมุ่งเน้นนวัตกรรมของบุคลากร (Gap Analysis) ■ กรณีตัวอย่างการวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้าง Corporate Innovation System : CIS ■ กรณีตัวอย่างการออกแบบระบบและกระบวนการจัดการนวัตกรรมในรูปแบบ Closed/ Open Innovation ■ การบูรณาการและเชื่อมโยง ด้าน IM กับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านลูกค้าและตลาด ในการพัฒนานวัตกรรม Product Innovation/ Service Innovation เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ผู้รับผิดชอบด้าน DT ในการร่วมวางระบบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม ■ ตัวอย่าง แนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

วันที่ - เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
<p>วันที่ 12 - 13 มิถุนายน 2567</p> <p>เวลา 09.00 น. - 16.00 น.</p>	<p>ด้าน 8 การตรวจสอบภายใน (Internal Audit: IA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เจาะลึก การวิเคราะห์การตรวจสอบภายใน เพื่อปิด Gap/ OFI และยกระดับผลการดำเนินงาน และแนวทางการปรับปรุง (Improvement Planning) ■ Top Quick Win: Internal Audit: IA <ul style="list-style-type: none"> ■ การกำหนด Skill Matrix ของคณะกรรมการตรวจสอบ และการประเมินความรู้/ความสามารถ พร้อมทั้ง การจัดทำแผนพัฒนาคณะกรรมการตรวจสอบ ■ บทบาทของคณะกรรมการตรวจสอบในการสอบทานการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร รวมถึง Enabler ทั้ง 7 ด้าน และการติดตามการดำเนินงานตามข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ ตามที่หน่วยงานกำกับได้ให้ไว้กับองค์กร ■ การกำหนดกรอบหลักเกณฑ์การสร้างมูลค่าเพิ่มของคณะกรรมการตรวจสอบ และหน่วยตรวจสอบภายใน ■ การกำหนดแนวทางทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการกำหนดองค์ประกอบ และคุณสมบัติการปฏิบัติหน้าที่ และการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ ■ แนวทางการพัฒนา และรักษาบุคลากรด้านการตรวจสอบภายในที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งการสนับสนุนผู้ตรวจสอบภายในให้ได้รับ Certified Internal Auditor (CIA) หรือประกาศนียบัตรทางวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง ■ การประเมินและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ทั้งการประเมินภายในองค์กร และภายนอกองค์กร (QAR) ■ การวางแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์และประจำปีที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์/กลยุทธ์และความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร ■ การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบ และเชื่อมโยงกับ Enablers ด้าน DT ■ การจัดการความรู้จากประเด็นการตรวจสอบภายใน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในหน่วยงานตรวจสอบ และภายในองค์กรอย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงกับ Enablers ด้าน KM ■ การกำหนดเป้าหมายในการสร้างผลจากการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ทั้งบทบาทด้านการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา ที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ■ การกำหนดแนวทางทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ การให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจจากการใช้ข้อมูลจริงอย่างเป็นระบบ ■ การบูรณาการเชื่อมโยง ระหว่าง IA กับ HCM, RM และ DT ■ ตัวอย่าง แนวทางการปฏิบัติที่ดี (good practices)

ส่วนที่ 3 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานที่สร้างคุณค่าและยกระดับองค์กร (Preparation of performance reports that create value and elevate the organization)	
วันที่ – เวลา	หัวข้อและรายละเอียดการอบรม
วันที่ 18 มิถุนายน 2567 เวลา 09.00 น.- 16.00 น.	<p>เทคนิคการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อ Tracking/ เตรียม Site Visit</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานผลการดำเนินงานเพื่อ Tracking/ เตรียม Site Visit ▪ เทคนิคการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศและการรายงานแบบ SMART <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seek Information แสดงกระบวนการ/ วิธีการ/ ขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ▪ Modeling the Approach แสดงการนำขั้นตอนใน SIPOC/ 5W1H ไปใช้ในการปฏิบัติการ ▪ ADLI Depictions อธิบายถึง ADLI ของแต่ละหัวข้อย่อยตาม Maturity Level ▪ Result Integration & Linkage แสดงการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ การปฏิบัติการ กับผลลัพธ์ ▪ Total Picture Alignment แสดงการเชื่อมโยง/ บูรณาการเป็นภาพเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ▪ เทคนิคการจัดทำรายงานที่สะท้อนระดับของเกณฑ์ SEAM และ Maturity Level <ul style="list-style-type: none"> ▪ การกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย กลไก/ กิจกรรมดำเนินการ และการดำเนินการครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร และได้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมาย ▪ การบูรณาการและความเชื่อมโยงกันกับเกณฑ์หัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง แผนแม่บท กับแผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทที่สำคัญ ▪ การปรับปรุงกระบวนการโดยใช้ฐานข้อมูลจริง เช่น ปรับปรุงแนวทาง/ วิธีการดำเนินงาน/ ขั้นตอน/ คู่มือการปฏิบัติงาน SIPOC หรือ 5W1H การรายงานและแสดงให้เห็นถึง Result ที่ดีขึ้นที่เกิดจากการปรับปรุง ▪ การเขียนรายงานเพื่อแสดงให้เห็นถึงการปิด Gap ของแต่ละหัวข้อเกณฑ์
<p>* การอบรมจำนวน 24 ครั้ง / รวมจำนวนชั่วโมงการอบรมตลอดหลักสูตรทั้งหมด 132 ชั่วโมง หมายเหตุ: ขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงหัวข้ออบรม วันและเวลาอบรมตามความเหมาะสม</p>	

ขั้นตอนการสมัครอบรม

กรุณากรอกรายละเอียดหัวข้อที่สนใจตามแบบฟอร์มใบสมัครตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน 2567 และส่งใบสมัครได้ที่ทาง E-mail : enabling@irdp.org หรือ สามารถสมัครออนไลน์ที่เว็บไซต์ www.irdp.org

กลุ่มเป้าหมายและเงื่อนไขการเข้าหลักสูตร

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับผู้บริหารและบุคลากรรุ่นใหม่ ที่นำเกณฑ์ SEAM/ Core Business Enablers มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยผู้ที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรจะได้รับวุฒิบัตรตามด้านที่เข้าอบรมครบ

คณะกรรมการบริหารหลักสูตร

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร. วรภัทร โตธนะเกษม | ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร |
| 2. ดร. เสรี นนทสูติ | ผู้อำนวยการหลักสูตร |
| 3. ดร.นนทวัฒน์ สุขผล | ที่ปรึกษาหลักสูตร |
| 4. นายรัชชัย โพธิ์วรรณสุนทร | กรรมการหลักสูตร |
| 4. นางสาวคณิดา ชินะกาญจน์ | กรรมการหลักสูตร |

ค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมการอบรมด้านละ 35,000 บาท ต่อ ท่าน (ไม่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม) เป็นราคาสำหรับการลงทะเบียนฝึกอบรมด้านละ 4 วัน การชำระค่าธรรมเนียม: สามารถโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก ธนาคารกรุงไทย สาขาซอยอารีย์ ในนาม มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ เลขที่บัญชี 069-0-02998-5 และส่งหลักฐานการโอนเงินจากธนาคาร พร้อมระบุรายละเอียดที่อยู่ในการออกใบเสร็จรับเงิน และที่อยู่ในการจัดส่งใบเสร็จรับเงินมายัง E-mail : enabling@irdp.org

สถานที่อบรม

- สถานที่อบรม : โรงแรมอีสติน แกรนด์ สาทร กรุงเทพฯ (Eastin Grand Hotel Sathon)
 สถานที่ตั้ง : 33/1 ถนนสาทรใต้ ยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
 การเดินทาง : BTS สถานีสุรศักดิ์ ทางออกหมายเลข 4 (มีทางเชื่อมจากรถไฟฟ้าเข้าสู่โรงแรม)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

- ผู้ประสานงาน : คุณณราภรณ์ บุญสอน (ผู้ชำนาญการฝ่ายฝึกอบรม 1)
 โทรศัพท์ : 02-714-5565 091 566 1994
 E-mail : enabling@irdp.org
 ที่อยู่ : ฝ่ายฝึกอบรม มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)
 1193 อาคาร EXIM ชั้น 17 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

หมายเหตุ :

- ค่าธรรมเนียมการอบรม 35,000 บาท ราคาดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่าย 1 คน ต่อ 1 ด้าน (การอบรมด้านละ 4 วัน)
- กรณีสมัครเข้ารับการอบรมมากกว่า 2 ด้าน ขึ้นไปต่อ 1 คน จะได้รับส่วนลดค่าธรรมเนียมด้านละ 5,000 บาท (ไม่สามารถเปลี่ยนชื่อผู้เข้ารับการอบรมได้)
- กรณีไม่สามารถเข้าร่วมการอบรมได้ จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 10 วันทำการ ก่อนการอบรม มิฉะนั้น ทางหลักสูตรจะมีการคิดค่าใช้จ่ายตามจริงในการดำเนินการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

ข้อมูลเพิ่มเติม

