

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

เทศบาลเมืองทุ่งสงได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อการพัฒน่องค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ ได้มีการจัดอบรมด้วยกัน ๒ รุ่น ในระหว่างวันที่ ๑๐-๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ โดยได้รับเกียรติจาก ดร.ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ อาจารย์วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระเกล้า มาร่วมเป็นวิทยากรในการบรรยาย วัตถุประสงค์ในการจัดอบรม เพื่อส่งเสริมและสร้างความรู้ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อเป็นแกนนำในการขับเคลื่อน พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ให้ก้าวได้อย่างแท้จริง และสามารถนำหลักการแนวคิดของการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐ ไปปรับประยุกต์ใช้ในการพัฒน่องค์การที่มีการทำงานอย่างเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ภายใต้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจของประชาชนต่อไป

ชื่อโครงการ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
: กิจกรรมการพัฒนางานองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐

๑. ข้อมูลทั่วไปโครงการ

ก. หน่วยงาน ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล

ข. ปีงบประมาณ ที่ดำเนินการ พ.ศ.๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓

ค. สอนนโยบาย ด้านการพัฒนาปรับปรุงการจัดการองค์การรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาล
อัจฉริยะ โดยสร้างระบบและพัฒนากิจการความรู้ของบุคลากรเทศบาลเมืองทุ่งสง ให้สามารถปฏิบัติงานปรับปรุง
การทำงานในหน้าที่ให้มีมาตรฐานสูง และตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีรวมทั้งสามารถปรับตัว
ได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงต่อวิทยาการและสังคม

ง. ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์การเทศบาลและองค์กรชุมชน
สู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

แนวทางการพัฒนาที่ ๔.๒ พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงาน
เฉพาะด้านและทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลัก
ธรรมาภิบาลผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี

จ. แผนงาน บริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล

ฉ. ลักษณะโครงการด้าน ☐ เศรษฐกิจ ☐ สังคมและคุณภาพชีวิต
☒ บริหารจัดการ ☐ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ช. สถานภาพโครงการ ☐ ใหม่ ☒ ต่อเนื่อง

ญ. ประเภทโครงการ ☐ พัฒนา ☒ ดำเนินการตามปกติ

๒. ที่ตั้งโครงการ ห้องประชุมเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. เหตุผล/ความจำเป็น

เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์ PMQA และบรรลุ
ตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาล พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ
องค์การเทศบาล และองค์การเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ
รองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

จึงควรมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนางานองค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อรองรับการตรวจ
รับรองเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน

๔. จุดมุ่งหมายของโครงการ

เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลประโยชน์เบื้องต้น

- ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจในระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ระบบราชการ ๔.๐

ผลประโยชน์ชั้นกลาง

- ผู้เข้ารับการอบรม สามารถกำหนดกรอบ แนวทางในการพัฒนาตนเอง และใช้เป็นบรรทัดฐาน การติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของเทศบาล

ผลประโยชน์ระยะยาว

- องค์กรจะมีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ จะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับความนิยมนิยมชมชอบ จากผู้รับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจะมีส่วนทำให้บุคลากรได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา ความสามารถ

กลุ่มผู้ได้รับผลประโยชน์

บุคลากรของเทศบาล และผู้รับบริการรวมถึงองค์กร

๕. วัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเป็นแกนนำ ในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ให้ก้าวสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ได้อย่างแท้จริง

๖. เป้าหมาย/ตัวชี้วัดผลผลิตการดำเนินงาน

เชิงปริมาณ เป้าหมาย พนักงานเทศบาล , พนักงานครูเทศบาล และพนักงานจ้าง จำนวน ๗๕ คน

เชิงคุณภาพ ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐเชิงลึก และสามารถนำไปพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้ก้าวสู่การเป็น ระบบราชการ ๔.๐

เชิงความพึงพอใจ เป้าหมาย ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจ ระดับมาก

๗. ระยะเวลา และขั้นตอนการดำเนินงาน

๗.๑ ระยะเวลาในการดำเนินการ จำนวน ๒ รุ่น ดังนี้

รุ่นที่ ๑ อบรมวันที่ ๑๐ – ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ จำนวน ๒ วัน ซึ่งจะมีผู้เข้ารับการอบรมฯ จำนวน ๓๐ คน ประกอบด้วย พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างกองวิชาการและแผนงาน และสำนักปลัดเทศบาล

รุ่นที่ ๒ อบรมวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ จำนวน ๑ วัน ซึ่งจะมีผู้เข้ารับการอบรมฯ จำนวน ๖๒ คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน

ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองทุ่งสง อาคารใหม่ (ชั้น ๒) อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๗.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ ๖ ขั้นตอนหลัก

ขั้นตอน	กิจกรรมการดำเนินงาน	ระยะเวลา (วัน / เดือน / ปี)	หมายเหตุ
ขั้นตอนที่ ๑	วางแผนการดำเนินงาน ประสานวิทยากร	๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓	
ขั้นตอนที่ ๒	จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร	๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓	
ขั้นตอนที่ ๓	๑. เสนอรายละเอียดโครงการ พร้อมรายละเอียด ค่าใช้จ่ายในการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติ ๒. ดำเนินการอนุมัติจัดซื้อ/จ้าง และขออนุมัติ เบิกจ่าย ๓. เตรียมเอกสารประกอบการประชุม ๔. จัดทำหนังสือเชิญประชุม ส่งหนังสือเชิญประชุม	๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๓ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓	
ขั้นตอนที่ ๔	อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) : กิจกรรมการพัฒนา องค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐	๑๐ - ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓	
ขั้นตอนที่ ๕	การวัดผลการอบรม	๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓	
ขั้นตอนที่ ๖	จัดทำรายงานสรุปผลการอบรมฯ	หลังเสร็จสิ้นโครงการภายใน ๑๕ วัน	

๘. ขั้นตอนหลักของการมีส่วนร่วมของประชาชน

ขั้นตอนที่ ๑ ก่อนตัดสินใจ

-

ขั้นตอนที่ ๒ ตัดสินใจ

-

ขั้นตอนที่ ๓ ดำเนินการ

-

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งมอบ

-

ขั้นตอนที่ ๕ หลังส่งมอบ

-

๙. ประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบในทางลบของการดำเนินงานและแนวทางแก้ไข

๙.๑ ความเสี่ยงในขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอน	ความเสี่ยง	โอกาสในการเกิด	แนวทางป้องกัน	แนวทางแก้ไข
ขั้นตอนที่ ๑	-	-	-	-
ขั้นตอนที่ ๒	-	-	-	-
ขั้นตอนที่ ๓	-	-	-	-
ขั้นตอนที่ ๔	กลุ่มเป้าหมาย อาจไม่เข้าร่วมการอบรม ครบตามจำนวน เนื่องจากติดภารกิจ อื่นๆ	๒๐ %	- แจ้งหัวหน้าส่วนราชการให้ควบคุม ดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้เข้าร่วมอบรมครบตามจำนวน หากติดภารกิจให้มอบหมายผู้เข้าอบรมแทน	-
ขั้นตอนที่ ๕	-	-	-	-

๙.๒ ความเสี่ยงอื่นๆ

ลำดับที่	ความเสี่ยง	โอกาสในการเกิด	แนวทางป้องกัน	แนวทางแก้ไข
-	-	-	-	-

๙.๓ ผลกระทบทางลบ

ลำดับที่	ผลกระทบทางลบ	โอกาสในการเกิด	แนวทางป้องกัน	แนวทางแก้ไข
-	-	-	-	-

๙.๔ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ (เชิงบวก)

ผู้เข้ารับการอบรมทุกท่าน

๑๐. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

๑๐.๑ วัดผลกระทบจากการจัดอบรม

- ขั้นตอนการดำเนินการ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน ๑ เมื่อดำเนินการในขั้นตอนที่ ๑

ระดับคะแนน ๒ เมื่อดำเนินการในขั้นตอนที่ ๑ , ๒

ระดับคะแนน ๓ เมื่อดำเนินการในขั้นตอนที่ ๑ , ๒ , ๓

ระดับคะแนน ๔ เมื่อดำเนินการในขั้นตอนที่ ๑ , ๒ , ๓ , ๔

ระดับคะแนน ๕ เมื่อดำเนินการครบทั้ง ๕ ขั้นตอน

- วัดผลการจัดการในกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้เครื่องมือ

- แบบสอบถาม/ความพึงพอใจ
- สถานที่จัดอบรม
- เอกสารประกอบการอบรม
- วิทยากร

๑๐.๒ วัดผลสัมฤทธิ์ในการจัดอบรม

- ผลผลิต
จำนวนผู้เข้ารับการอบรม โดยตรวจจากบัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม
- ระดับความพึงพอใจ
การมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นตามแบบสอบถาม
- ผลสัมฤทธิ์
ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาในการอบรม
โดยใช้แบบสอบถามก่อน – หลัง การอบรม

๑๐.๓ ผู้ประเมินผล

- งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน

๑๑. งบประมาณดำเนินงาน

งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ สำนักปลัดเทศบาล แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป ค่าใช้สอย ประเภทค่าใช้จ่ายในการอบรมเชิงปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) งบประมาณตั้งไว้ จำนวน ๑๐๐,๐๐๐ บาท

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (หน่วย)	วงเงินรวม (บาท)
วันที่ ๑ วันที่ ๑๐ - ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๓			
๑.	ค่าสมนาคุณวิทยากร จำนวน ๑๒ ชั่วโมง ชั่วโมงละ ๑,๒๐๐ บาท	๑๒ X ๑,๒๐๐	๑๔,๔๐๐
๒.	ค่าพาหนะวิทยากร	๕,๐๐๐ X ๑	๕,๐๐๐
๓.	ค่าที่พักวิทยากร จำนวน ๒ คืนๆ ละ ๑,๒๐๐ บาท	๑,๒๐๐ X ๒	๒,๔๐๐
๔.	ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำนวน ๓๐ คน จำนวน ๔ มื้อ มื้อละ ๒๕ บาท	๓๐ X ๔ X ๒๕	๓,๐๐๐
๕.	ค่าอาหารกลางวันและเครื่องดื่ม จำนวน ๓๐ คนจำนวน ๒ มื้อ มื้อละ ๑๐๐ บาท	๓๐ X ๒ X ๑๐๐	๖,๐๐๐
๖.	ค่าถ่ายเอกสาร ๗๗ ชุด จำนวน ๒๖,๕๖๕ ใบๆละ ๐.๕๐ บาท	-	๑๓,๒๘๒.๕๐
๗.	ค่าวัสดุสำหรับใช้ในโครงการ เช่น ปากกา , กระดาษ	-	๑,๖๒๔
	รวม		๔๕,๗๑๑.๕๐
วันที่ ๒ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓			
๑.	ค่าสมนาคุณวิทยากร จำนวน ๖ ชั่วโมง ชั่วโมงละ ๑,๒๐๐ บาท	๖ X ๑,๒๐๐	๗,๒๐๐
๒.	ค่าที่พักวิทยากร จำนวน ๑ คืนๆ ละ ๑,๒๐๐ บาท	๑,๒๐๐ X ๑	๑,๒๐๐
๓.	ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำนวน ๖๒ คน จำนวน ๒ มื้อ มื้อละ ๒๕ บาท	๖๒ X ๒ X ๒๕	๓,๑๐๐
๔.	ค่าอาหารกลางวันและเครื่องดื่ม จำนวน ๖๒ คนจำนวน ๑ มื้อ มื้อละ ๑๐๐ บาท	๖๒ X ๑ X ๑๐๐	๖,๒๐๐
	รวม		๑๗,๗๐๐
	รวมทั้งสิ้น		๖๓,๔๑๑.๕๐

๑๒. คณะผู้ดำเนินงาน

๑๒.๑ ผู้กำกับดูแล / ที่ปรึกษา นางเตือนจิต จงคง รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน ปลัดเทศบาล

๑๒.๒ ผู้ดำเนินงาน

๑. นางชนิษฐา รังสิมันตุชาติ

๒. นางลัดดาวลัย มอบนรินทร์

๑๒.๓ อำนาจหน้าที่ของหน่วยดำเนินงาน / ผู้ดำเนินงาน / ระเบียบที่เกี่ยวข้องของ

๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรม
ของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๕๗

๒. ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครศรีธรรมราช เรื่อง หลักเกณฑ์และ
เงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๕

๓. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๕๘ สำนักงาน ก.พ.ร.

(ลงชื่อ)..........ผู้เสนอโครงการ

(นางลัดดาวลัย มอบนรินทร์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ)..........ผู้วิเคราะห์โครงการ

(นางชนิษฐา รังสิมันตุชาติ)

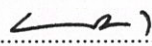
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)..........ผู้ตรวจสอบโครงการ

(นางเตือนจิต จงคง)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองทุ่งสง

(ลงชื่อ)..........ผู้อนุมัติโครงการ

(นายทรงชัย วงษ์วัชรดำรง)

นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง

กำหนดการ

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

: กิจกรรมการพัฒนางานองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐

รุ่นที่ ๑ วันที่ ๑๐ – ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๓

ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองทุ่งสง อาคารใหม่ (ชั้น ๒) อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

.....

วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

เวลา ๐๘.๓๐ – ๐๙.๐๐ น.

- ลงทะเบียน

เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.

การบรรยาย แนวคิดการพัฒนางานองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และลักษณะสำคัญขององค์การ

โดย ดร.ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ

เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.

- รับประทานอาหารกลางวัน

เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

การบรรยาย การกำหนดผลลัพธ์การดำเนินการขององค์การ (หมวด ๗)

โดย ดร.ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ

วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๓

เวลา ๐๘.๓๐ – ๐๙.๐๐ น.

- ลงทะเบียน

เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.

การบรรยาย เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- หมวด ๑ การนำองค์การ

- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

- หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดย ดร.ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ

เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.

- รับประทานอาหารกลางวัน

เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

การบรรยาย เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

- หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

- หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

โดย ดร.ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ

หมายเหตุ

รับประทานอาหารว่าง เข้า ๑๐.๓๐ น.

รับประทานอาหารว่าง บ่าย ๑๔.๓๐ น.

รับประทานอาหารกลางวัน ๑๒.๐๐ น.

กำหนดการอบรมอาจเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นและเหมาะสม

กำหนดการ

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

: กิจกรรมการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐

รุ่นที่ ๒ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองทุ่งสง อาคารใหม่ (ชั้น ๒) อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

.....

วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

เวลา ๐๘.๓๐ – ๐๙.๐๐ น.

- ลงทะเบียน

เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.

การบรรยาย แนวคิด PMQA หมวด P ลักษณะสำคัญขององค์การ
โดย ดร.ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ

เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.

- รับประทานอาหารกลางวัน

เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

การบรรยาย แนวทางการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- หมวด ๑ การนำองค์การ
- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้
- หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร
- หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

โดย ดร.ไพบุลย์ โพธิ์สุวรรณ

หมายเหตุ

รับประทานอาหารว่าง เข้า ๑๐.๓๐ น.

รับประทานอาหารว่าง บ่าย ๑๔.๓๐ น.

รับประทานอาหารกลางวัน ๑๒.๐๐ น.

กำหนดการอบรมอาจเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นและเหมาะสม

