

7 ผลลัพธ์

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ธันวาคม 2558

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



LeTCI

Level

- ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยใช้มาตรการวัดที่สื่อถึงความหมายที่มีนัยสำคัญ

Trend

- อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือผลการดำเนินการที่ดีอย่างต่อเนื่อง
- ความครอบคลุมของผลการดำเนินการ (เช่น ความครอบคลุมของการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการแบ่งปันบทเรียนอย่างกว้างขวาง)

Comparison

- ผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน
- ผลการดำเนินการของส่วนราชการเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง หรือกับองค์กรชั้นนำ

Integration

- ตัววัดต่าง ๆ (จำแนกประเภท) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิตและบริการ กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญตามที่ ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร และหัวข้อที่อยู่ในหมวดกระบวนการ (ในหมวด 1 ถึงหมวด 6)
- ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ของส่วนราชการ

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

(1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และ/หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน

การดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ

- ตัววัดที่บอกผลลัพธ์ของการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วนราชการอื่น ควรเป็น กระบวนการที่มีความสำคัญต่อส่วนราชการ หรือความสามารถในการ แข่งขันของประเทศ

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

(2) ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
ของส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะ
หลักของส่วนราชการ

ความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ ระบุไว้ใน 2.1ข (5) และตัววัดผลการดำเนินการและผลที่คาดการณ์ไว้ของแผนปฏิบัติการที่ระบุไว้ใน 2.2 ก (11) และ 2.2 ข ตามลำดับ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของ สมรรถนะหลักของส่วนราชการ ควรสอดคล้องกับแผนการลงทุนด้านทรัพยากรเทคโนโลยี และด้านบุคลากร

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับระดับ
ความพึงพอใจของคู่แข่งและ/หรือส่วนราชการอื่นที่มีบริการที่คล้ายคลึงกัน

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการให้ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- อัตราการร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาคประชาชน
- การให้ความสนับสนุนต่อภารกิจและ การบริการอื่น ๆ ของส่วนราชการ โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ
- จำนวนการบริการใหม่ที่เพิ่มขึ้น
- นวัตกรรมในการให้บริการที่ได้รับการตอบรับ
- การให้ความร่วมมือของภาคประชาชน
- ประสิทธิภาพของการสร้างเครือข่าย

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(5) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร

ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

- ระดับความสามารถของบุคลากรในการทำงานข้ามหน่วยงาน
- จำนวนผู้ได้รับประกาศนียบัตรที่ตอบสนองความต้องการด้านทักษะ
- การปรับโครงสร้างส่วนราชการ รวมถึงการหมุนเวียนหน้าที่ งานที่ได้ ออกแบบเพื่อให้บรรลุทิศทางยุทธศาสตร์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(6) บรรยากาศการทำงาน

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(6) บรรยากาศการทำงาน

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับส่วนราชการ และทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากร

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้าน การพัฒนาบุคลากร
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้าน การพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ

(9) การนำองค์การ

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการสื่อสารของผู้บริหารของส่วนราชการ และ การสร้าง ความผูกพันกับบุคลากร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารใน ลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติกรอย่างจริงจัง

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ

(10) การกำกับดูแลองค์การ

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ

(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่า
ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมาย

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลส่วนราชการ

(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารของส่วนราชการและต่อระบบการกำกับดูแลส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ตัวชี้วัดของการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

- สัดส่วนของกรรมการอิสระของระบบกำกับดูแลองค์การ
- การเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- การละเมิดจริยธรรมหรือการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์
- ผลสำรวจการรับรู้ของบุคลากรต่อจริยธรรมของส่วนราชการ
- โทรศัพทส์ายด่วนจริยธรรม
- ผลการทบทวนและการตรวจสอบด้านจริยธรรม
- หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการมีนโยบาย การฝึกอบรมบุคลากร และระบบการติดตามเฝ้าระวังในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนและการใช้เงินงบประมาณ หรือกองทุนอย่างเหมาะสม

7.1 ผลลัพธ์ด้าน

(13) สังคมและชุมชน

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

การสนับสนุนให้เกิดความผาสุกของสังคม

- การลดการใช้พลังงาน การลดปริมาณของเสียที่ปล่อยออกสู่ชั้นบรรยากาศ การลดและการใช้ประโยชน์จากของเสีย
- ทางเลือกอื่นสำหรับการอนุรักษ์ทรัพยากร (เช่น เพิ่มการประชุมทางไกล แบบภาพและเสียง)
- การปฏิบัติต่อผู้ใช้แรงงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
- การพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่เกี่ยวข้อง

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

(14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านการบริหารงบประมาณ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินการด้านกองทุน

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

- ตัววัดผลด้านการจัดเก็บรายได้ของรัฐ
- ประสิทธิภาพของบริหารงบประมาณและการเบิกจ่าย
- การคืนทุนของโครงการต่าง ๆ
- สัดส่วนของการบริการที่เพิ่มขึ้นในกลุ่มต่างๆ
- การขยายขอบข่ายของการให้บริการ และพื้นที่
- การจัดอันดับที่ดีขึ้นใน ระดับประเทศ หรือในระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

- ผลการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ (Performance to Budget) ทุนสำรอง (Reserve Funds)
- สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารต่องบประมาณที่ได้รับ การเติบโตของกองทุน ต้นทุนด้านการระดมทุนต่อ
- ทุนที่ระดมได้ เงินบริจาคเพื่อการกุศลหรือเงินช่วยเหลือ (Charitable Donations or Grants)
- รายได้ที่จัดเก็บได้ต่อหน่วยบริการ
- ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์
- อัตราผลตอบแทนต่อการลงทุน (ROI)

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

(15) การเติบโต

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

ผลการดำเนินการด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

- ตัววัดที่เกี่ยวข้องกับการเติบโตของผู้มารับบริการและกลุ่มผู้รับบริการ
- อัตราการเติบโตของจำนวนและลักษณะการให้บริการ
- ความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการและการผลิตผลผลิตในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งต้นทุนคุณภาพ และประสิทธิภาพ

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

ตัววัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

- ตัววัดผลการดำเนินการของระบบงานที่ แสดงให้เห็นผลของการลดต้นทุน หรือการควบคุมต้นทุนที่สามารถแข่งขันได้
- การลดการใช้พลังงาน หรือการลดการปล่อยของเสียสู่ชั้นบรรยากาศ
- การลดการปล่อยน้ำเสีย การใช้ผลผลิตพลอยได้ และการนำกลับมาใช้อีก
- ตัวบ่งชี้ด้านการตอบสนองภายใน เช่น รอบเวลา ความยืดหยุ่นของการผลิต ระยะเวลาจัดส่ง ระยะเวลาในการจัดเตรียม และการใช้เวลาตั้งแต่ออกแบบ จนถึงส่งมอบผลผลิตและบริการ
- การปรับปรุงผลการทำงานของส่วนงานบริหารและสายสนับสนุนอื่นๆ
- ตัวบ่งชี้เฉพาะด้านกระบวนการ เช่น อัตราการสร้างนวัตกรรม และผลจาก โครงการริเริ่มต่างๆ เช่น กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปรับปรุงการ บริการ นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ เป็นต้น

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลของส่วนราชการในด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ และภาวะฉุกเฉิน

- อุบัติการณ์ของความเสียหายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ประสิทธิภาพของการซ้อมรับภาวะฉุกเฉิน
- การประเมินผลระบบความปลอดภัย

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

(18) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานของส่วนราชการ รวมทั้งการสนับสนุนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ผลการดำเนินการด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- การลดลงของปริมาณคงคลัง
- การปรับปรุงการแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงอิเล็กทรอนิกส์
- การลดต้นทุนด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ผลการตรวจสอบผู้ส่งมอบและพันธมิตร (Supplier and Partner Audits)
- การส่งมอบที่ทันเวลา
- ผลการตรวจสอบจากภายนอกที่เป็นที่ยอมรับเกี่ยวกับด้านผลผลิต การบริการ และกระบวนการ