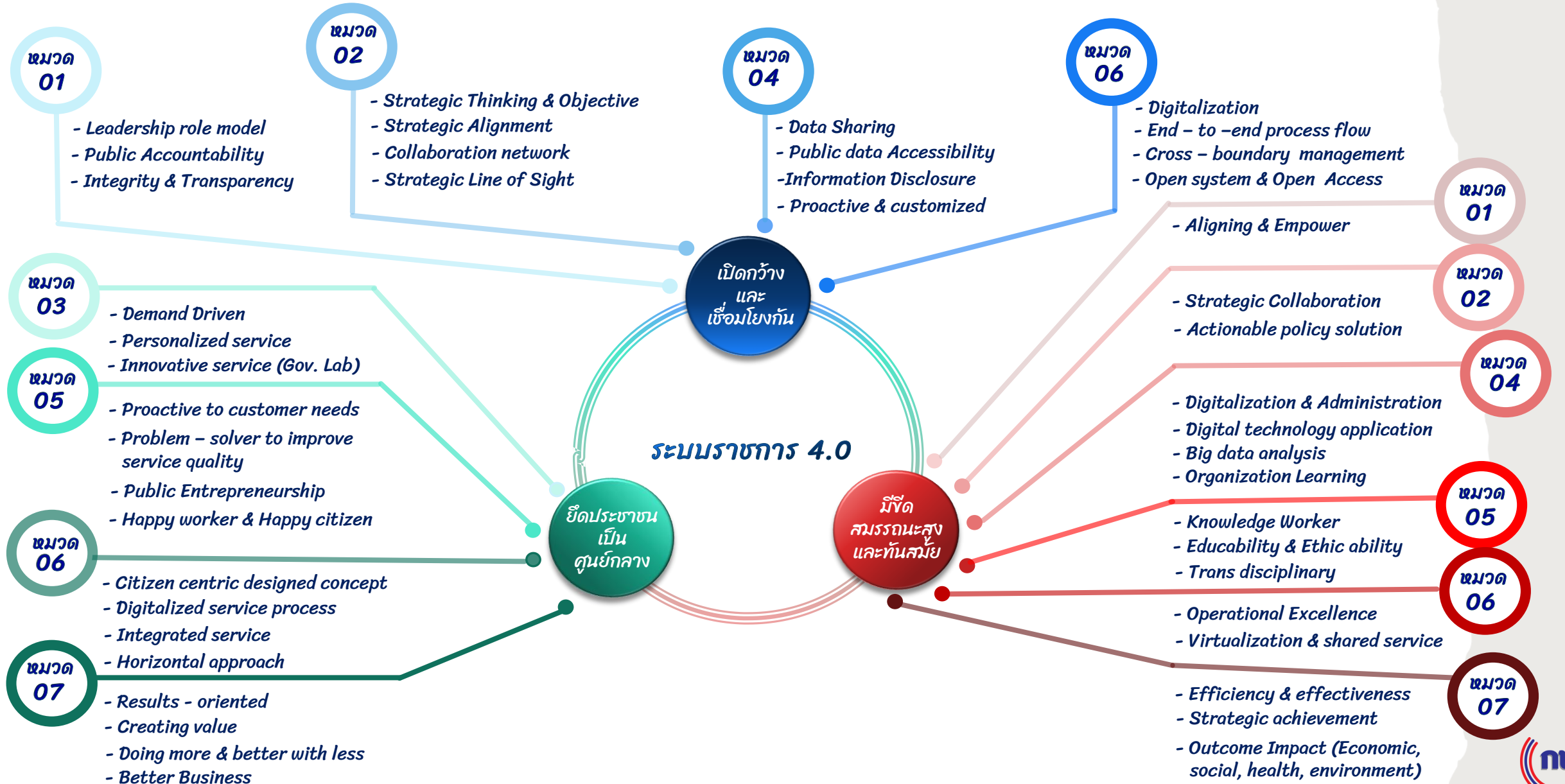


หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ และลักษณะสำคัญขององค์การ

ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0





หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เจตนารมณ์

เพื่อให้สามารถกำหนดตัววัดสำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อหาแนวทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งระดับปฏิบัติการและระดับองค์การที่ส่งผลให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 ด้านพันธกิจ

- ตัววัดตามภารกิจหลัก*
- ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ *
- การดำเนินการด้านกฎหมาย
- ตัววัดตามนโยบายและแผนรัฐบาล
- การบรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ

7.2 ด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ความพึงพอใจ *
- ความผูกพันและความร่วมมือ *
- การแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ด้านประชาธิปไตย
- การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์

7.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร

- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร *
- การเรียนรู้และผลการพัฒนา *
- บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย
- ความก้าวหน้า
- บุคลากรอาสาสมัครในโครงการที่สนองนโยบายหน่วยงาน

7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ

- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก *
- จำนวน Best practice *
- การจัดอันดับในระดับนานาชาติ
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง

7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม

- การบรรลุผลตัววัดร่วม *
- ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

- การลดต้นทุน *
- ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล *
- ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติ
- นวัตกรรมปรับปรุงกระบวนการ
- นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ กฎหมาย





หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการกระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์การ ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมายดีขึ้น

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านพันธกิจ

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามพันธกิจ/ยุทธศาสตร์หลักของหน่วยงาน หรือเป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์จากการดำเนินการตามนโยบายและแผนรัฐบาล หรือการดำเนินการด้านกฎหมาย
- ❑ เช่น รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน รายได้จากการท่องเที่ยว ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ อันดับความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้านผลิตภาพแรงงาน เป็นต้น

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากพัฒนาบุคลากรทั้ง จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร และผลของกรเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร หรือ เป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์จากความก้าวหน้าและการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งตามแผน จำนวนบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ไปร่วมในภาคีเครือข่ายภายนอกทั้งระดับชาติและนานาชาติ
- ❑ เช่น จำนวนรางวัลด้านนวัตกรรมระดับบุคคลและกลุ่มงาน จำนวนงานวิจัยหรือองค์ความรู้ที่แล้วเสร็จและนำไปใช้ประโยชน์ จำนวนบุคลากรที่ได้รับเชิญให้ไปถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเครือข่ายภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการบรรลุผลของตัววัดร่วม (กระบวนการที่ดำเนินการข้ามหลายหน่วยงาน) หรือตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นและสิ่งแวดล้อม
- ❑ เช่น อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ปริมาณขยะที่ผ่านกระบวนการจัดการตามหลักวิชาการและนำมาใช้ประโยชน์ เป็นต้น



7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการและประชาชน

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแสดงออกถึงความผูกพันและการให้ความร่วมมือ หรือแสดงให้เห็นผลลัพธ์จากผลการดำเนินการด้านโครงการพระราชรัฐ หรือจากการปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หรือการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- ❑ เช่น ร้อยละความพึงพอใจของ (เกษตรกร นักท่องเที่ยว ประชาชน ฯลฯ) ร้อยละของครัวเรือนที่ให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะครัวเรือน สัดส่วนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นผ่านช่องทางการบริการแบบออนไลน์และการใช้ Smart phone application (ช่องทางใหม่) ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ด้านการเป็นต้นแบบทั้งจำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก และจำนวน Best practice หรือตัวชี้วัดที่แสดงจำนวนรางวัลที่ได้รับจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง หรือการจัดอันดับในระดับนานาชาติ หรือจำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก
- ❑ เช่น จำนวนกระบวนการงานที่ได้รับรางวัล (ระบุชื่อ) จำนวนรางวัลด้านความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง ผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์ปัญหาคอร์รัปชัน รางวัลนักวิจัย/นักพัฒนาดีเด่น เป็นต้น

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการลดต้นทุน สร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

- ❑ ต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์จากการลดต้นทุน** (ทั้งในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้) และผลการปรับปรุงจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี หรือตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นจำนวนนวัตกรรมของการปรับปรุงกระบวนการ หรือประสิทธิภาพของการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่าง ๆ หรือนวัตกรรมการปรับปรุงด้านนโยบาย กฎระเบียบและกฎหมาย
- ❑ เช่น ต้นทุนการผลิตข้าวที่ลดลงต่อแปลง ร้อยละของต้นทุนที่ลดลงจากการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ร้อยละของกระบวนการทำงานที่ได้รับการปรับปรุง จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ผ่านการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว(Green Industry) เป็นต้น



ลักษณะสำคัญขององค์การ (Organization Profile : OP)

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ)

ผู้ส่งมอบ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของส่วนราชการ

พันธมิตร หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของส่วนราชการอย่างเป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน

ผู้ให้ความร่วมมือ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ในการสนับสนุนกาปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน มักไม่เป็นทางการ)

ความต้องการ:

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

(กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของส่วนราชการ)

ความต้องการ/ ความคาดหวัง:

สมรรถนะหลักขององค์กร:

(เรื่องที่ส่วนราชการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและส่งผลต่อความได้เปรียบในการดำเนินการของส่วนราชการ)

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:

การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน:

พันธกิจ:

วิสัยทัศน์:

ค่านิยม:

วัฒนธรรมองค์กร:

การกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์กร รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ

งบประมาณ:

รายได้:

จำนวนบุคลากร:

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ:

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ผลผลิต/บริการหลัก:

คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ

ผู้รับบริการ:

ความต้องการ:

สภาพแวดล้อมการแข่งขัน:

(ภาวะ หรือสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในขณะนั้น รวมถึงแนวโน้มการแข่งขันในอนาคต ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจในการแข่งขันและวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมของผู้บริหารองค์กร)



ลักษณะสำคัญขององค์การ (Organization Profile : OP)



New !!

| | | |
|--|---|---|
| <p>ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร :</p> | <p>เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง :</p> | <p>ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไร ทั้งทางตรงและทางอ้อม :</p> |
| <p>ในการทำงาน บุคลากรมีจำเป็นต้องที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง :</p> | <p>กฎหมายและกฎระเบียบอะไรบ้างที่มีอยู่และเอื้อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ :</p> | <p>ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง :</p> |
| <p>สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด? ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร :</p> | <p>การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของประเทศอย่างไร :</p> | |

Q & A

