

# ผลลัพธ์การดำเนินการ หมวด 7



# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมิน ผลการดำเนินการ และการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของส่วนราชการ

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต

ผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และส่วนราชการอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

# หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

## หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



## 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

### ก.ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติงาน

#### (1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการตาม**พันธกิจหลัก**ของส่วนราชการ ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของกลุ่ม และ/หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน (\*)
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้าน**การบูรณาการ**กับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกัน ในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน (\*)

- ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
- ตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์
- ตัวชี้วัดตามผลผลิตงบประมาณ
- ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจ
- ตัวชี้วัดJoint KPI

## 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

### ก.ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติงาน

#### (2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ (\*)

-ตัวชี้วัดของการบรรลุแผนงานและโครงการทั้งระยะสั้นและระยะยาว  
-ตัวชี้วัดตามการบริหารความเสี่ยง  
-ตัวชี้วัดการรับรู้ เข้าใจ และการนำแผนไปปฏิบัติ

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก. ด้านการให้ความสำคัญ

### ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มและ/หรือส่วนราชการอื่นที่มีบริการที่ คล้ายคลึงกัน (\*)

- ร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ร้อยละความไม่พึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- จำนวนข้อร้องเรียน
- จำนวนคำชมเชย

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก. ด้านการให้ความสำคัญ

### ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- (4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการให้ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- จำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น
- จำนวนการบริการใหม่
- จำนวนช่องทางการให้บริการ
- ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้รับบริการได้รับ (เช่น ต้นทุนการรับบริการที่ลดลง ระยะเวลาในการรับบริการที่ลดลง เป็นต้น)

## 7.3 ผลลัพธ์ด้านการ

### มุ่งเน้นบุคลากร ก. ด้าน

#### (5) **ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร**

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร

- ร้อยละของบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้น
- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- จำนวนวันในการพัฒนาของบุคลากรแต่ละคน

#### (6) **บรรยากาศการทำงาน**

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

ร้อยละความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน สิทธิประโยชน์ และวัสดุอุปกรณ์ที่หน่วยงานจัดหาให้



## 7.3 ผลลัพธ์ด้านการ

### มุ่งเน้นบุคลากร

ก. ด้าน

#### บุคลากร

##### (7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับส่วนราชการและทำให้ส่วนราชการ ประสบความสำเร็จ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากร

- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับรางวัลและคำชมเชย
- ร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การ

##### (8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

จำนวนวัน/หลักสูตรในการพัฒนาของผู้นำที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่ต้องการ

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และ

### การกำกับดูแล

## ก. ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแล องค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

### (9) การนำองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการสื่อสารของผู้บริหารของส่วนราชการ และการสร้างความผูกพันกับบุคลากร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติการณ์อย่างจริงจัง

ร้อยละของความพึงพอใจต่อผู้บริหาร

จำนวนรางวัลทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก

ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อส่วนราชการ

### (10) การกำกับดูแลองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อสังคมการเงินทั้งภายในและภายนอก

ผลตรวจจากหน่วยงานภายนอกและภายในแยกตามหน่วยงาน

จำนวนข้อเสนอแนะที่นำไปแก้ไขปรับปรุง

ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยที่ได้รับการแก้ไข

จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านความไม่โปร่งใส จริยธรรม

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และ

### การกำกับดูแล

### ก. ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแล

### องค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย

ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยที่ได้รับการแก้ไข

(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และ มีจริยธรรม
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารของส่วนราชการและ ต่อระบบการกำกับดูแลส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านความไม่โปร่งใส จริยธรรม

## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และ

### การกำกับดูแล

## ก. ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแล องค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

(13) สังคมและชุมชน

- ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ร้อยละความพึงพอใจของสังคมชุมชนที่มีต่อการดำเนินการสนับสนุน ชุมชน

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ

### การเงิน และการเติบโต

#### ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ

#### (14) **การเงิน และการเติบโต**

ผลกำไรดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวม ด้านการบริหารงบประมาณ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินการด้านกองทุน (\*)

ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณ

ร้อยละของการประหยัดพลังงาน

ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย

ร้อยละความสำเร็จของการประเมินความคุ้มค่า

#### (15) **การเติบโต**

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

ร้อยละความสำเร็จของขยายตัวของผลผลิต

## 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ

### กระบวนการปฏิบัติการ

(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงาน และ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และ ตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

- ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
- ร้อยละความสำเร็จของการรักษาระยะเวลามาตรฐาน
- เสถียรภาพของระบบ IT (จำนวนครั้งของระยะเวลาที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้ อัตราการป้องกันไวรัส/การถูกบุกรุกจากแฮกเกอร์ได้สำเร็จ)
- จำนวนนวัตกรรม/การปรับปรุงกระบวนการ
- ค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมิน ทดลอง ตรวจสอบรับรอง
- ต้นทุนการบริการและการบริหารที่ลดลง
- ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยที่ลดลง
- ต้นทุนในการให้บริการลดลง

## 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

### ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ

#### (17) **กระบวนการปฏิรูป** การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลของส่วนราชการในด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อม ต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- จำนวนครั้งในการซ้อมแผนฉุกเฉินต่อปี
- ระยะเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการได้จากภาวะฉุกเฉิน
- ระยะเวลาที่ใช้ในการเคลื่อนย้าย

## 7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ

### และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

#### ข. ผลลัพธ์ด้านการ

#### จัดการห่วงโซ่อุปทาน

(18) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานของส่วนราชการ รวมทั้งการสนับสนุน ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- จำนวนนวัตกรรม/การปรับปรุงกระบวนการ
- ค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมิน ทดลอง ตรวจสอบรับรอง
- ต้นทุนการบริการและการบริหารที่ลดลง
- ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยที่ลดลง
- ระยะเวลาที่ใช้ในการเคลื่อนย้าย





*Thank*