การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี 2546

การกำกับดูแลตนเองที่ดี

การบริหารจัดการสมัยใหม่

กลยุทธ์การจัดการ

กระแสโลก

รายงาน
ข้อมูล
สถาน
การณ์
เศรษฐกิจ
และ
สังคม

การวางแผนกลยุทธ์

- การวางวิสัยทัศน์และการคิดเชิงกลยุทธ์
- แผนที่กลยุทธ์
- การบริหารความเสี่ยง
- วางแผนโครงการ

การดำเนินการตามกลยุทธ์

- โครงสร้างองค์การ
- การออกแบบกระบวนการใหม่
- ระบบสารสนเทศ
- สมรรถนะบุคลากร
- วัฒนธรรม
- การจัดการความรู้
- กฎหมาย

การควบคุมให้เป็นไปตามกลยุทธ์

- คำรับรองการปฏิบัติราชการ
- แบบรายงานการปฏิบัติงานรายบุคคล

คตป

กลยุทธ์ที่ดีสำคัญที่สุด

การนำยุทธ์ศาสตร์ไปปฏิบัติ

Public Sector Management Quality Award (PMQA)

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

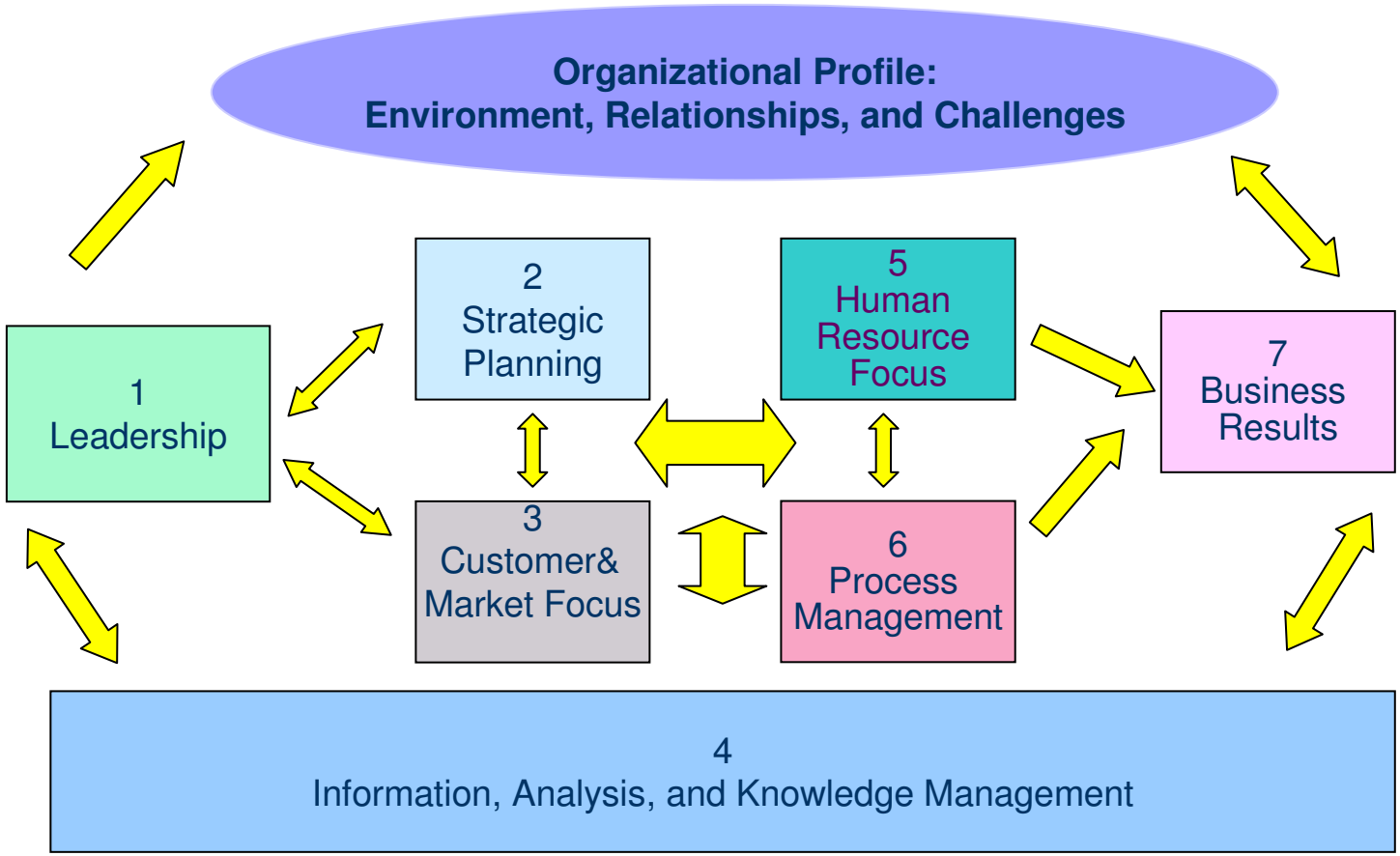
รางวัลด้านคุณภาพของนานาประเทศ

ค.ศ.1951	*Deming Prize*	ญี่ปุ่น
1984	*Canada Award*	แคนาดา
1987	**Malcolm Baldrige National Quality Award**	สหรัฐอเมริกา
1988	▪Australian Business Excellence Awards	ออสเตรเลีย
1991	▪European Foundation Quality Management	ยุโรป
1994	▪Singapore Quality Award	สิงคโปร์
1995	▪Japan Quality Award	ญี่ปุ่น
1999	▪MBNQA : Education and Healthcare	สหรัฐอเมริกา
2001	▪ **รางวัลคุณภาพแห่งชาติ**	ไทย

คุณภาพ =
กระบวนการดำเนินการที่ดี+องค์การเป็นเลิศ

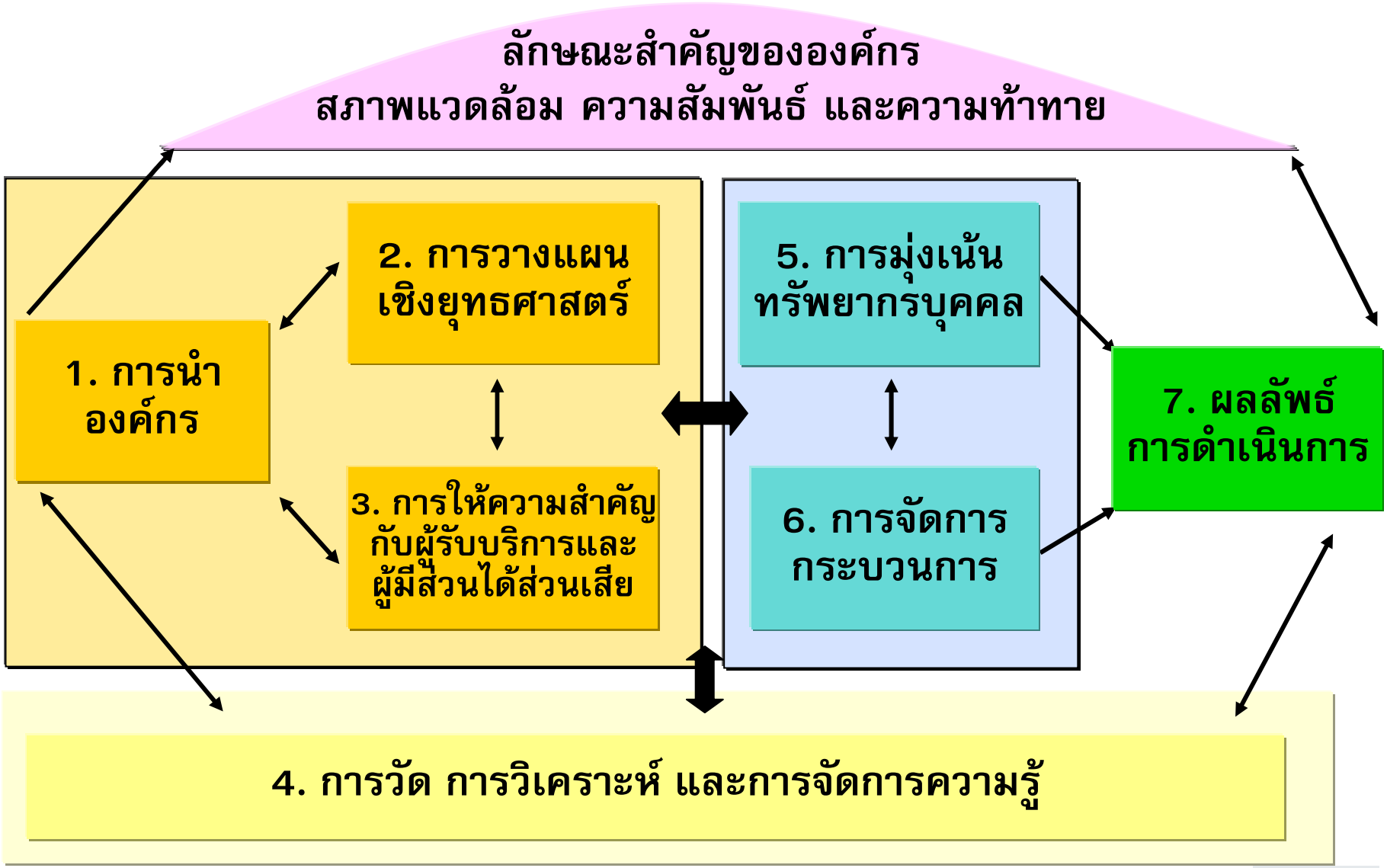
ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

Baldridge Criteria for Performance Excellent Framework

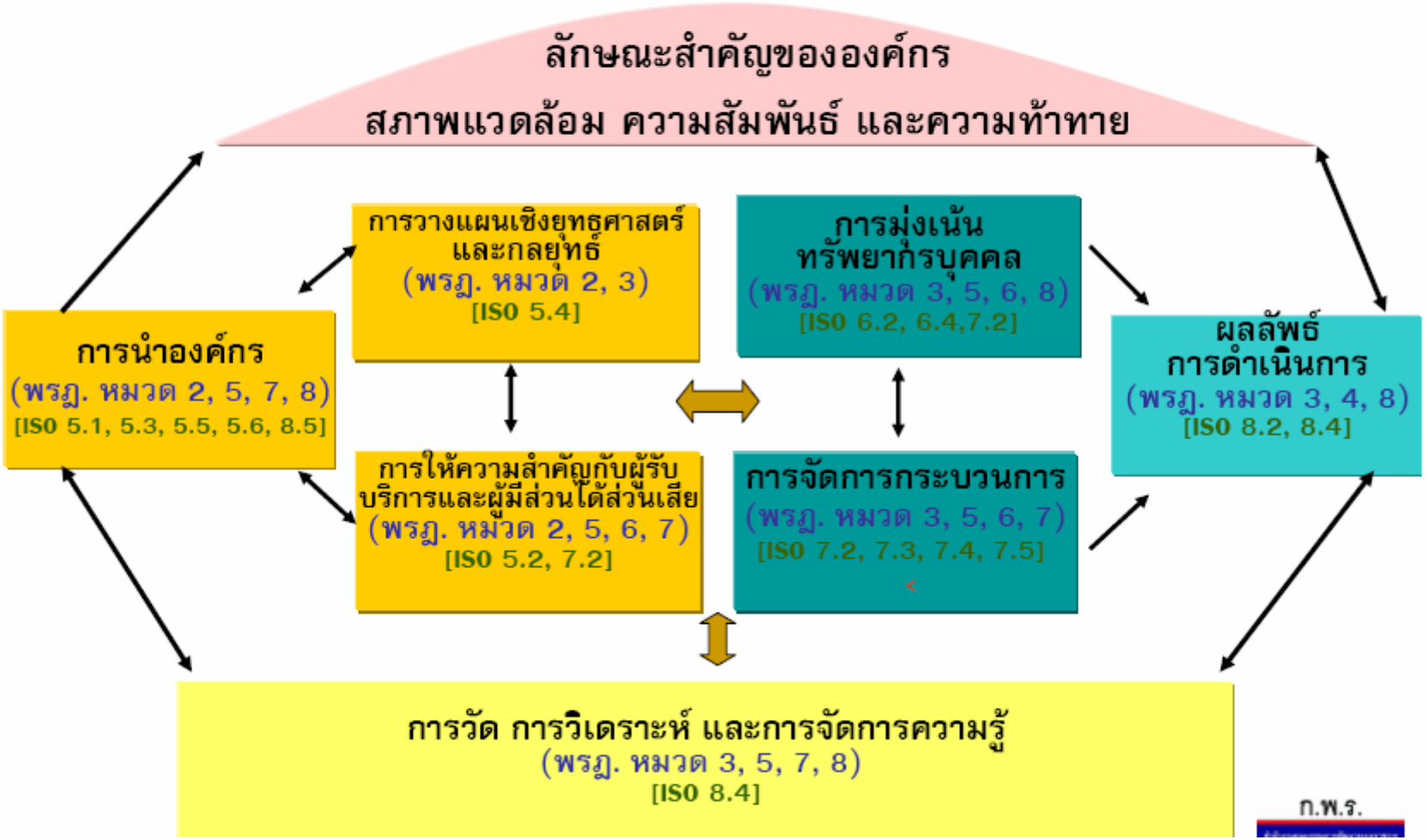


Source: http://www.quality.nist.gov/Business_Criteria.htm

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ vs. พรฎ. vs. ISO



ลักษณะสำคัญ
ของเกณฑ์คุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

- เกณฑ์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

  ครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์

- เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน

  เพื่อเสริมสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุง ทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด

- เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ

  เชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และกระบวนการ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวมและระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

วัตถุประสงค์
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล
- เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

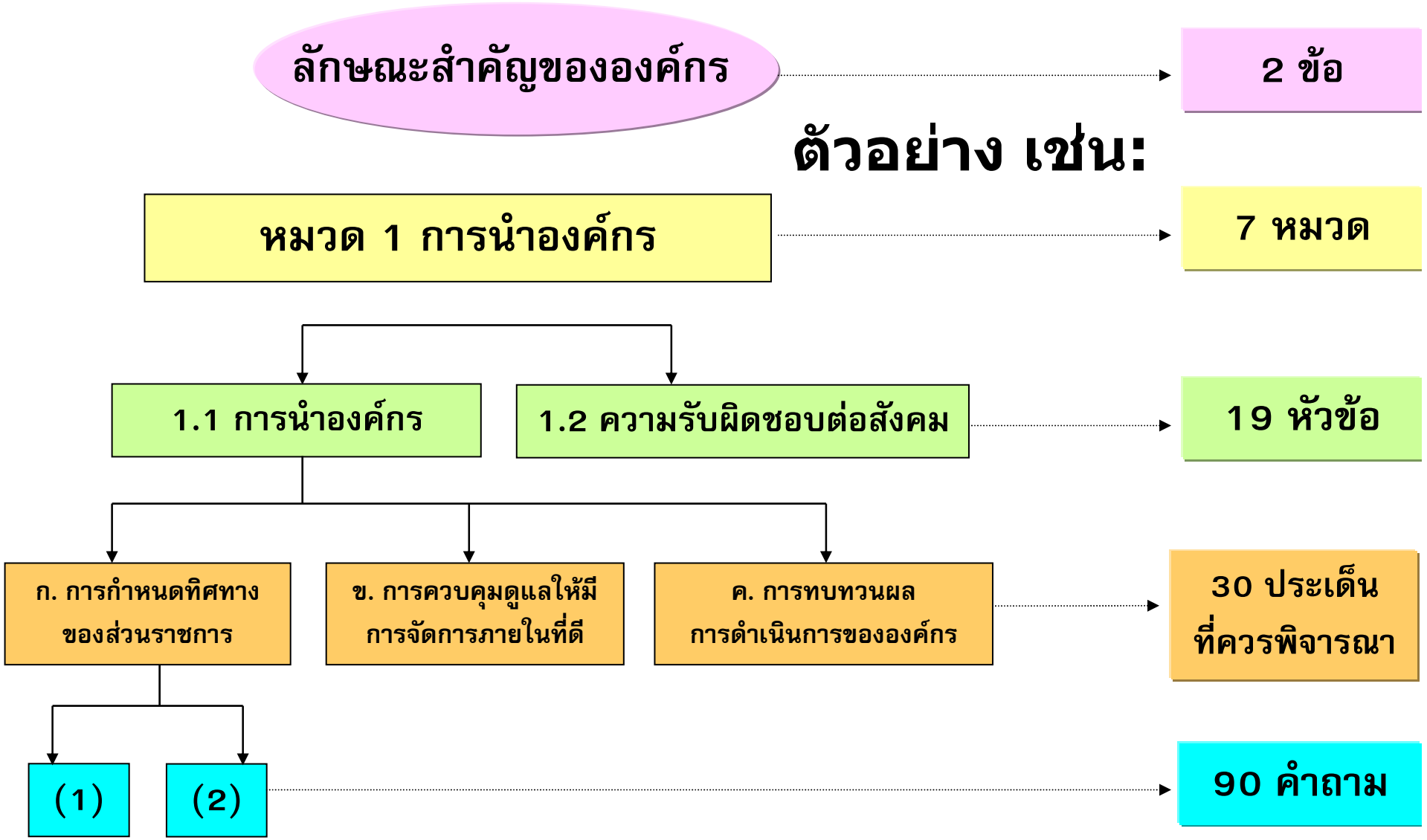
ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การพัฒนาคุณภาพการ
บริหารจัดการภาครัฐ

ประโยชน์ต่อส่วนราชการ

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

องค์ประกอบของเกณฑ์



ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

คำถาม เปรียบเสมือนข้อชี้แนะให้**พิจารณา**ในการปฏิบัติงาน

ประเภทคำถาม

1. อะไร (WHAT)

- เช่น ผล แผนงาน เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ หรือตัวชี้วัดที่สำคัญ
- กระบวนการที่สำคัญและวิธีปฏิบัติงาน

2. อย่างไร (HOW)

- ให้ข้อมูลของกระบวนการที่สำคัญ เกี่ยวกับ
  - 2.1 แนวทางปฏิบัติ Approach
  - 2.2 การถ่ายทอด Deploy
  - 2.3 การเรียนรู้ Learning
  - 2.4 การบูรณาการ Integration

ลักษณะสำคัญขององค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ก. ลักษณะพื้นฐานของส่วนราชการ

- บทบาทหน้าที่
- วิสัยทัศน์ ค่านิยม
- ลักษณะโดยรวมของบุคคลากร
- เทคโนโลยีและอุปกรณ์

ข. ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

- การกำกับดูแลตนเอง
- ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
- ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ความท้าทายต่อองค์กร

ก. สภาพการแข่งขัน

- สภาพการแข่งขันภายในและภายนอก
- ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ
- ข้อมูลการเปรียบเทียบ

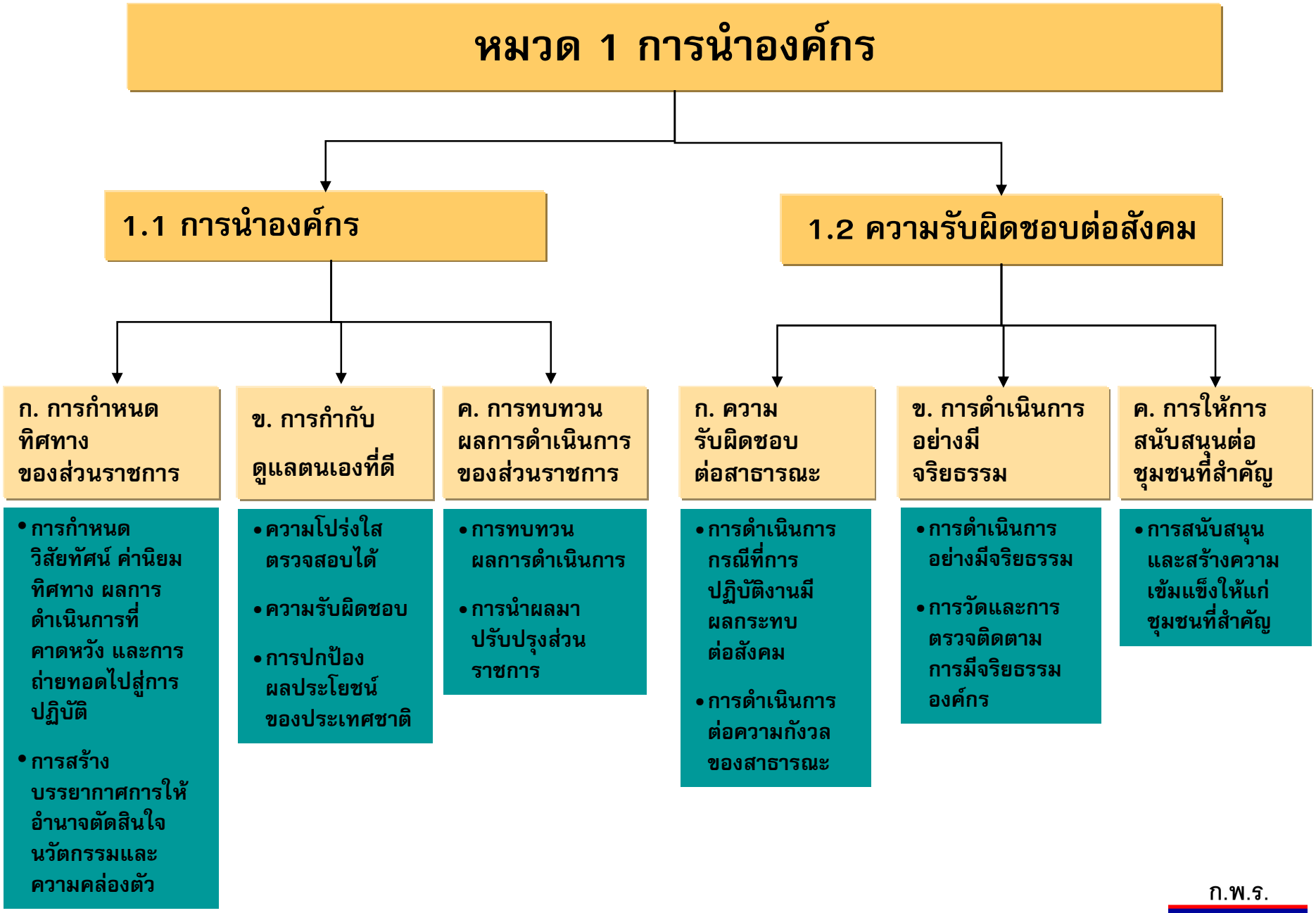
ข. ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

- ความท้าทายตามภารกิจ
- ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- แนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินการ
- แนวทางการเรียนรู้ขององค์กร

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

FLIPPEDCRACKER.NET

FLIPPEDCRACKER.NET

FLIPPEDCRACKER.NET

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- การวางแผนยุทธ-ศาสตร์และกลยุทธ์
- การนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวางแผน

ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- เป้าประสงค์เชิงยุทธ-ศาสตร์และกรอบเวลาในการบรรลุ
- ความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

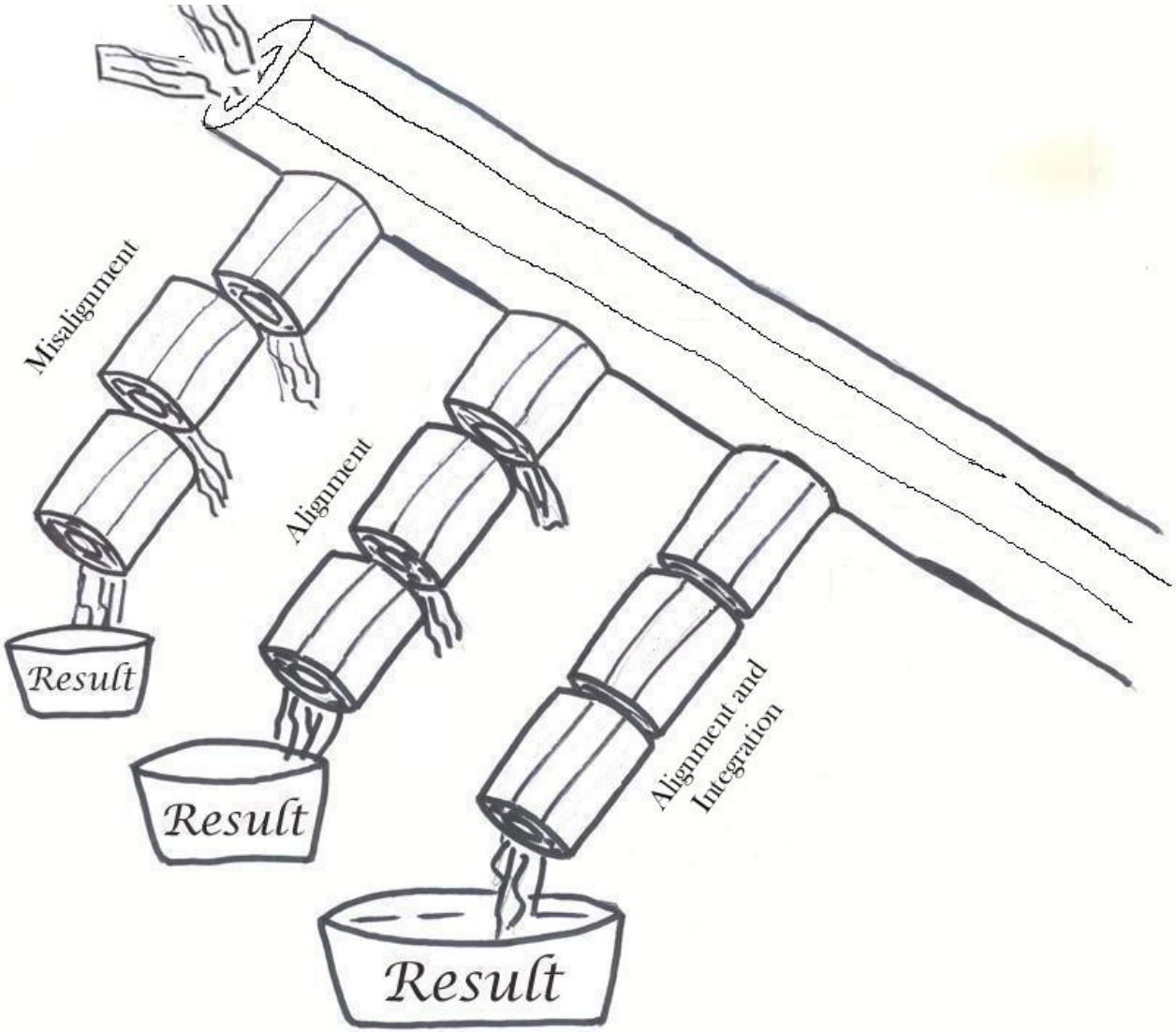
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำแผนไปปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการการนำแผนไปปฏิบัติรวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร
- การตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง
- แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- เกณฑ์เปรียบเทียบที่สำคัญต่าง ๆ

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ


Misalignment
Alignment
Alignment and Integration
Result
Result
Result

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ
- การรับฟังและเรียนรู้เพื่อกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- กลไกหลัก ๆที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ
- การติดตามข้อมูลจากผู้รับบริการ

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่แตกต่าง ด้วยเครื่องมือ/วิธีการที่เหมาะสม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- การเลือกการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่สอดคล้อง และบูรณาการ
- การเลือกและการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

ข. การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการดำเนิน-การและแผนเชิงกลยุทธ์
- การสื่อผลการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- การทำให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน
- การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ
- ฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่าย

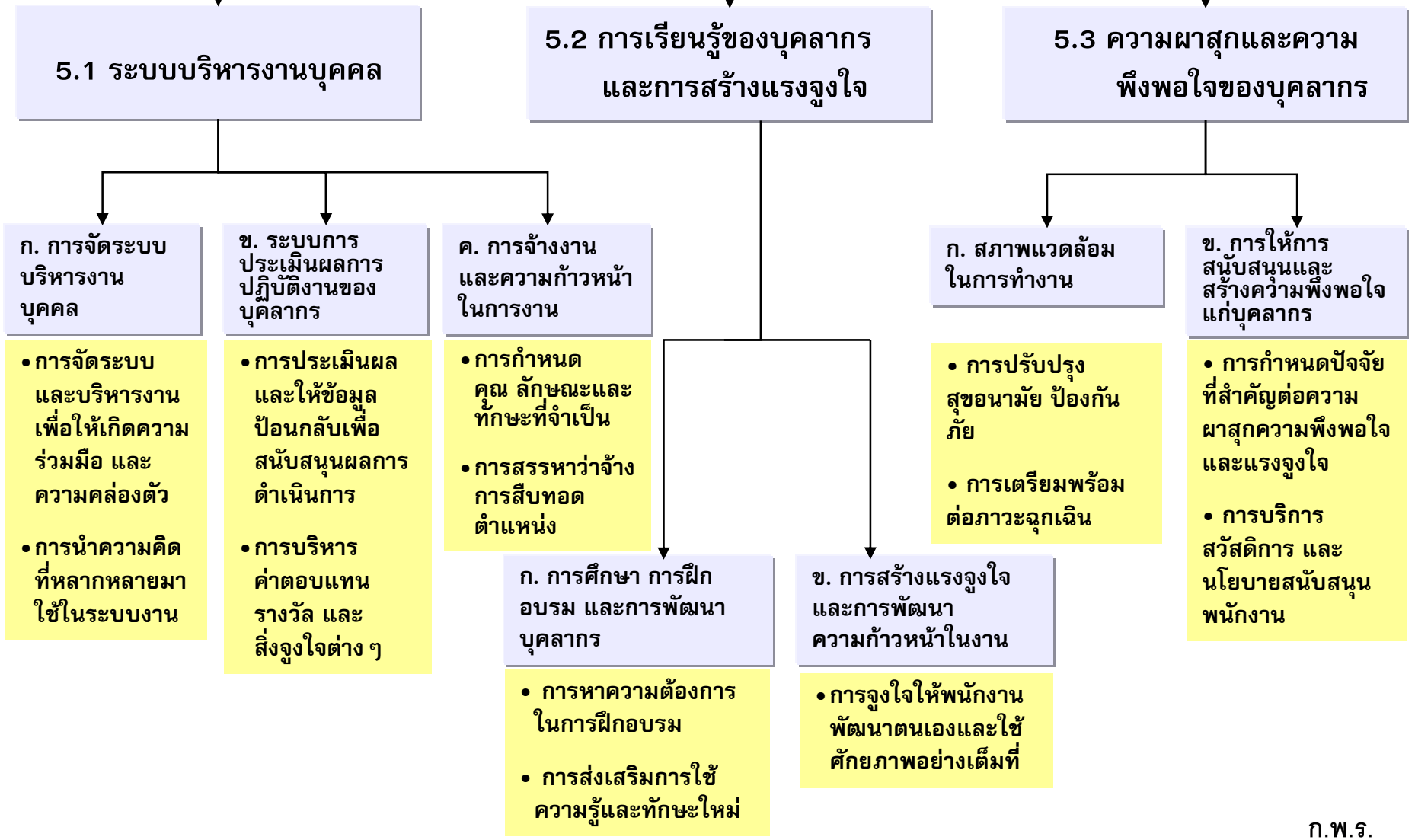
ข. การจัดการความรู้

- การจัดการความรู้
- การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง ทันการณ์ เชื่อถือได้ ปลอดภัย แม่นยำ และเป็นความลับ

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

1. ข้อมูลเป็นปัจจุบันโดยระบุวันที่จัดเก็บ
2. ได้มาจากแหล่งที่เชื่อถือได้
3. ให้ข้อมูลเฉพาะข้อมูลจริง
4. รวบรวมเป็นระบบ
5. จัดกลุ่มข้อมูลและทบทวนอย่างสม่ำเสมอ
6. มีผู้รับผิดชอบชัดเจน

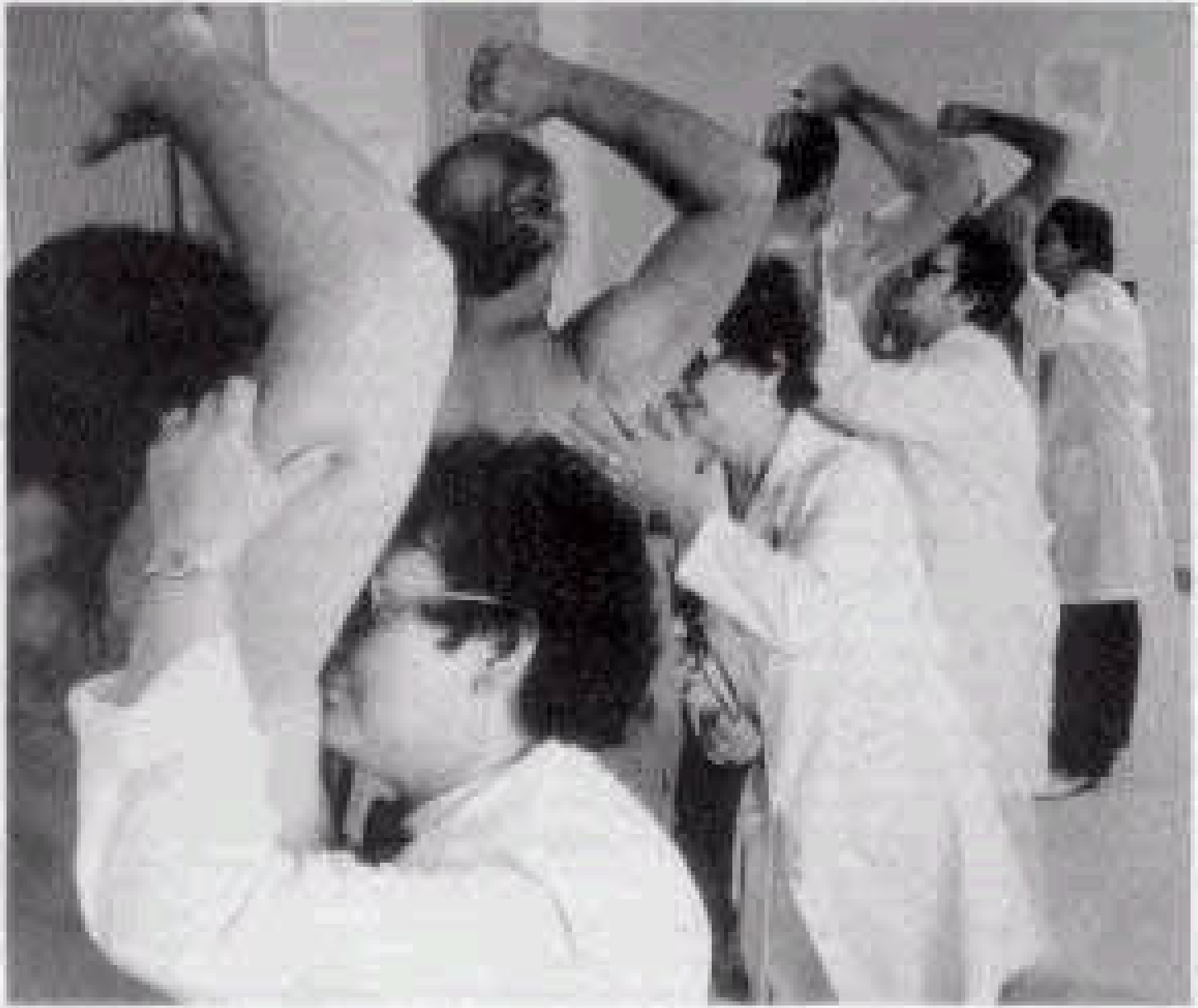
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล



ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

12

AND YOU THINK YOUR JOB STINKS?



หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

- การกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่า
- การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
- การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน

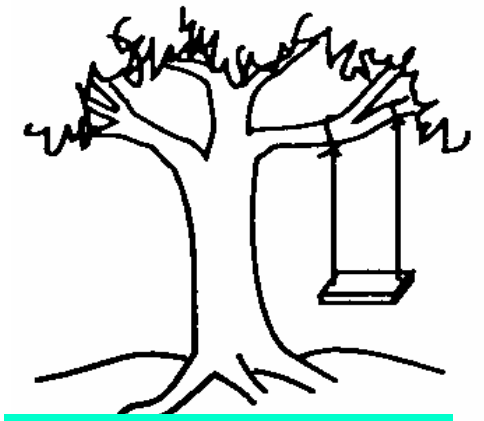
6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

- การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุน
- การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
- การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- การลดค่าใช้จ่ายด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน

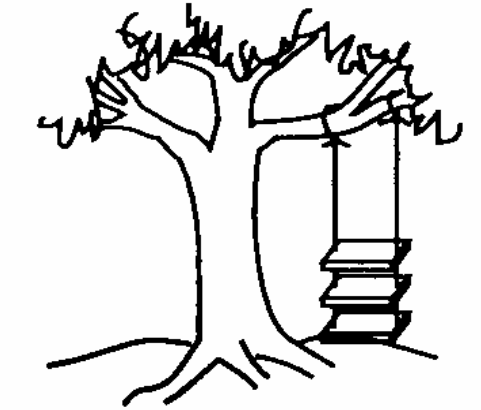
ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

การถ่ายทอดความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสัมพันธ์กับกระบวนการและผลลัพธ์



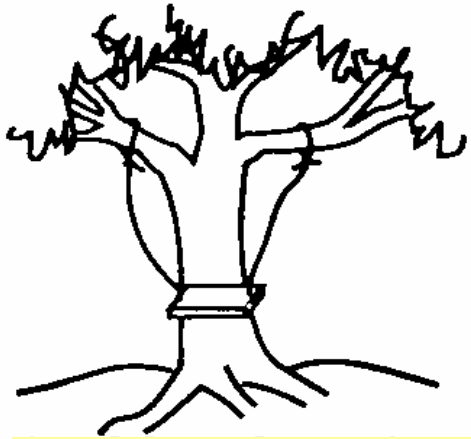
ส่วนงาน ก

ส่วนงาน ข

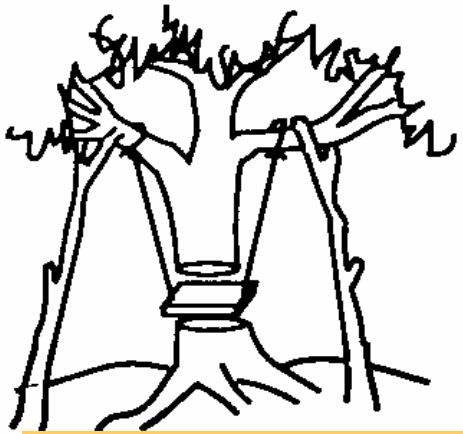


ส่วนงาน ค

ส่วนงาน ง



ส่วนงาน จ



ส่วนงาน ฉ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 มิติด้านประสิทธิผล

- ผลการบรรลุความสำเร็จของยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน
- ผลด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน (*)

7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

- ผลการบรรลุความสำเร็จของยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน
- ผลด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน

7.3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

- ผลด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน

7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

- ผลด้านระบบบริหารงานบุคคล
- ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร
- ผลด้านความผาสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร
- ผลด้านการสร้างนวัตกรรมและการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้
- ผลการเปิดเผยรายงานผลการใช้งบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตรวจสอบได้
- ผลด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมาย
- ผลด้านการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงาน
- ผลด้านการเป็นองค์กรที่ดี (Organizational Citizenship) ในการสนับสนุน ชุมชนที่สำคัญ

ระบบการให้คะแนน

การประเมินในสองมิติ

กระบวนการ

และ

ผลลัพธ์

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

มิติ กระบวนการ

"กระบวนการ" **หมายถึง วิธีที่องค์กรใช้และปรับปรุงเพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อในหมวด 1-6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ประเมินกระบวนการ ได้แก่**

- **แนวทาง (Approach - A)**
- **การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment - D)**
- **การเรียนรู้ (การทบทวนและปรับปรุง) (Learning - L)**
- **การบูรณาการ (Integration - I)**

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

มิติ ผลลัพธ์

ปัจจัย 4 ประการที่ใช้ประเมินผลลัพธ์ประกอบด้วย

- ระดับ Level ของผลการดำเนินการปัจจุบัน
- แนวโน้มของข้อมูล Trend การเก็บข้อมูลย้อนหลัง
- การเปรียบเทียบ Comparison กับผลการดำเนินการของส่วนราชการและ/หรือ ระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม
- การเชื่อมโยง Integration ของตัววัดผลต่างๆ

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 1–6

คะแนน	กระบวนการ (A – D – L – I)
0% หรือ 5%	▪ ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบ มีข้อมูลหรือสารสนเทศน้อย และไม่ชัดเจน (A) ▪ ไม่มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย (D) ▪ ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา (L) ▪ ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ในระดับองค์กร แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการ อย่างเอกเทศ (I)

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 1–6

คะแนน	กระบวนการ (A – D – L – I)
10%, 15%, 20% หรือ 25%	▪ แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) ▪ มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแค่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (D) ▪ แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหามาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่ว ๆ ไป (L) ▪ มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา (I)

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 1–6

คะแนน	กระบวนการ (A – D – L – I)
30%, 35%, 40% หรือ 45%	▪ แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ (A) ▪ มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น (D) ▪ แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ (L) ▪ เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปแนวทางเดียวกันความต้องการพื้นฐานขององค์กรตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ (I)

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 1–6

คะแนน	กระบวนการ (A – D – L – I)
50%, 55%, 60% หรือ 65%	▪ แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ (A) ▪ มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน (D) ▪ มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ (L) ▪ มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับความต้องการขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์ในหมวดอื่น ๆ (I)

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 1–6

คะแนน	กระบวนการ (A – D – L – I)
70%, 75%, 80% หรือ 85%	▪ แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของหัวข้อ (A) ▪ มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างที่สำคัญ (D) ▪ มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ มีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม (L) ▪ มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ (I)

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 1–6

คะแนน	กระบวนการ (A – D – L – I)
90%, 95% หรือ 100%	▪ แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ (A) ▪ มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ (D) ▪ มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลจริง และมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งส่วนราชการ มีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการวิเคราะห์และการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรผลักดันให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งส่วนราชการ (L) ▪ มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการของส่วนราชการเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่น ๆ (I)

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 7

คะแนน	ผลลัพธ์
0% หรือ 5%	▪ ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้ ▪ ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ ▪ ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ▪ ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วนราชการ

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 7

คะแนน	ผลลัพธ์
10%, 15%, 20% หรือ 25%	▪ มีการรายงานผลลัพธ์ในการดำเนินการที่สำคัญน้อยเรื่อง มีการปรับปรุงบ้าง และ/หรือ เริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีน้อยเรื่อง ▪ ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม ▪ ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ▪ มีการรายงานผลลัพธ์น้อยเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วนราชการ

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 7

คะแนน	ผลลัพธ์
30%, 35%, 40% หรือ 45%	▪ มีการรายงานถึงการปรับปรุงต่าง ๆ และ/หรือ มีระดับผลการดำเนินการที่ดีในหลายเรื่อง ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ ▪ แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการพัฒนาของแนวโน้ม ▪ แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ▪ มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วนราชการ

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 7

คะแนน	ผลลัพธ์
50%, 55%, 60% หรือ 65%	▪ มีการรายงานถึงแนวโน้มของการปรับปรุง และ/หรือ มีระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ ▪ ไม่มีลักษณะของแนวโน้มในทางลบ และไม่มีระดับผลการดำเนินการที่ไม่ดีในเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการที่สำคัญของส่วนราชการ ▪ แนวโน้ม และ/หรือ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องดีถึงดีมาก เมื่อเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียง ▪ ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 7

คะแนน	ผลลัพธ์
70%, 75%, 80% หรือ 85%	▪ มีผลการดำเนินการในปัจจุบันที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญของข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ ▪ สามารถรักษาแนวโน้มการปรับปรุง และ/หรือ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันไว้ได้เป็นส่วนใหญ่ ▪ แนวโน้ม และ/หรือ ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันจำนวนมากหรือส่วนมากแสดงถึงความเป็นผู้นำและมีผลการดำเนินการที่ดีมาก เมื่อเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง ▪ ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่

แนวทางการให้คะแนนของหมวด 7

คะแนน	ผลลัพธ์
90%, 95% หรือ 100%	▪ มีผลการดำเนินการในปัจจุบันที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญของข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่ ▪ มีการรายงานแนวโน้มการปรับปรุงที่ดีเลิศ และ/หรือสามารถรักษาระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศเป็นส่วนใหญ่ ▪ แสดงถึงความเป็นผู้นำและเป็นระดับเทียบเคียงให้องค์กรอื่นในหลายเรื่อง ▪ ผลลัพธ์ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญอย่างสมบูรณ์

4 การหาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของส่วนราชการ

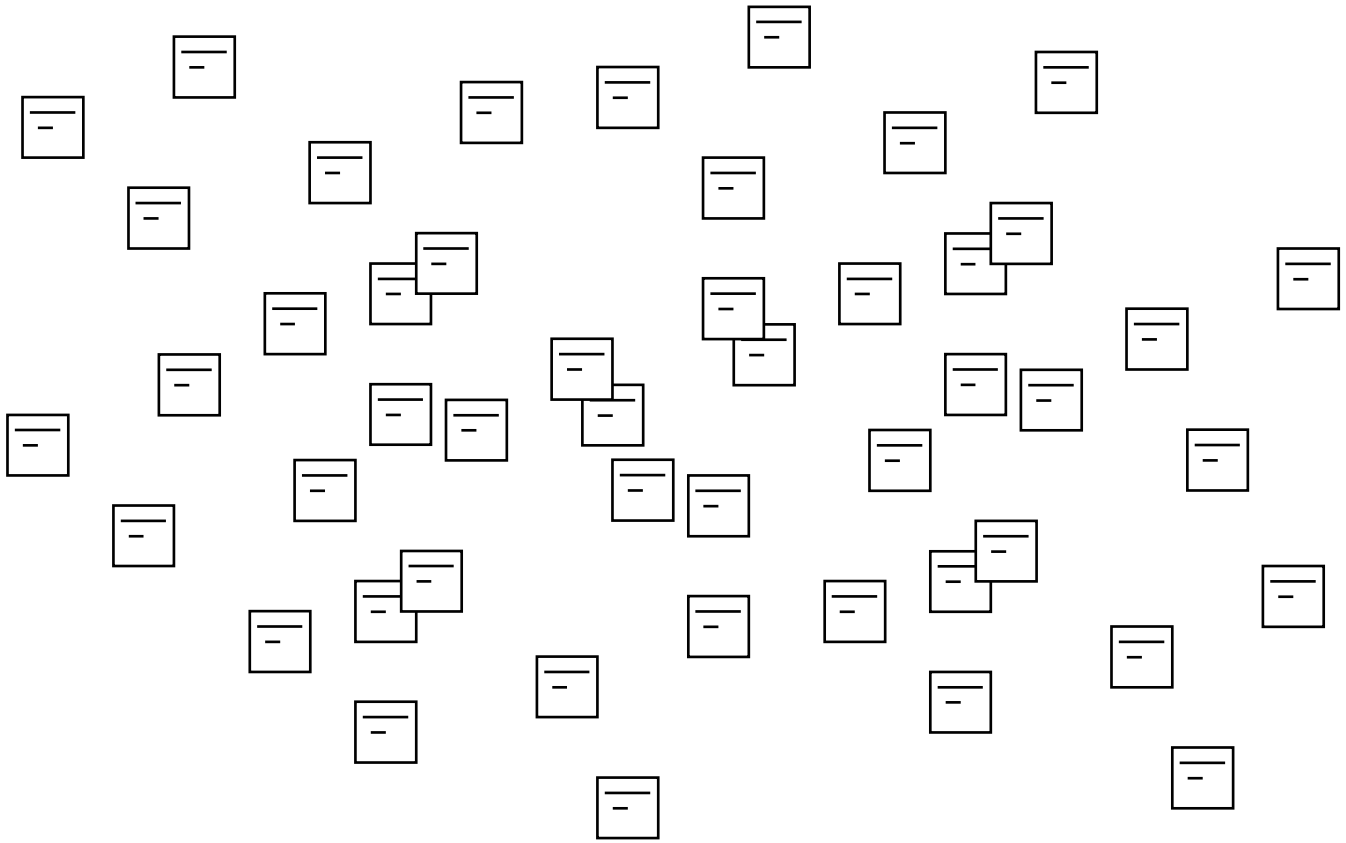
มิติ	กระบวนการ	มิติ	ผลลัพธ์

- แนวทาง (Approach - A)
- การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment - D)
- การเรียนรู้ (การทบทวนและปรับปรุง) (Learning - L)
- การบูรณาการ (Integration - I)

- ระดับ (Level - Le)
- แนวโน้ม (Trend - T)
- สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ (Comparison - C)
- ความเชื่อมโยง (Linkage - Li)

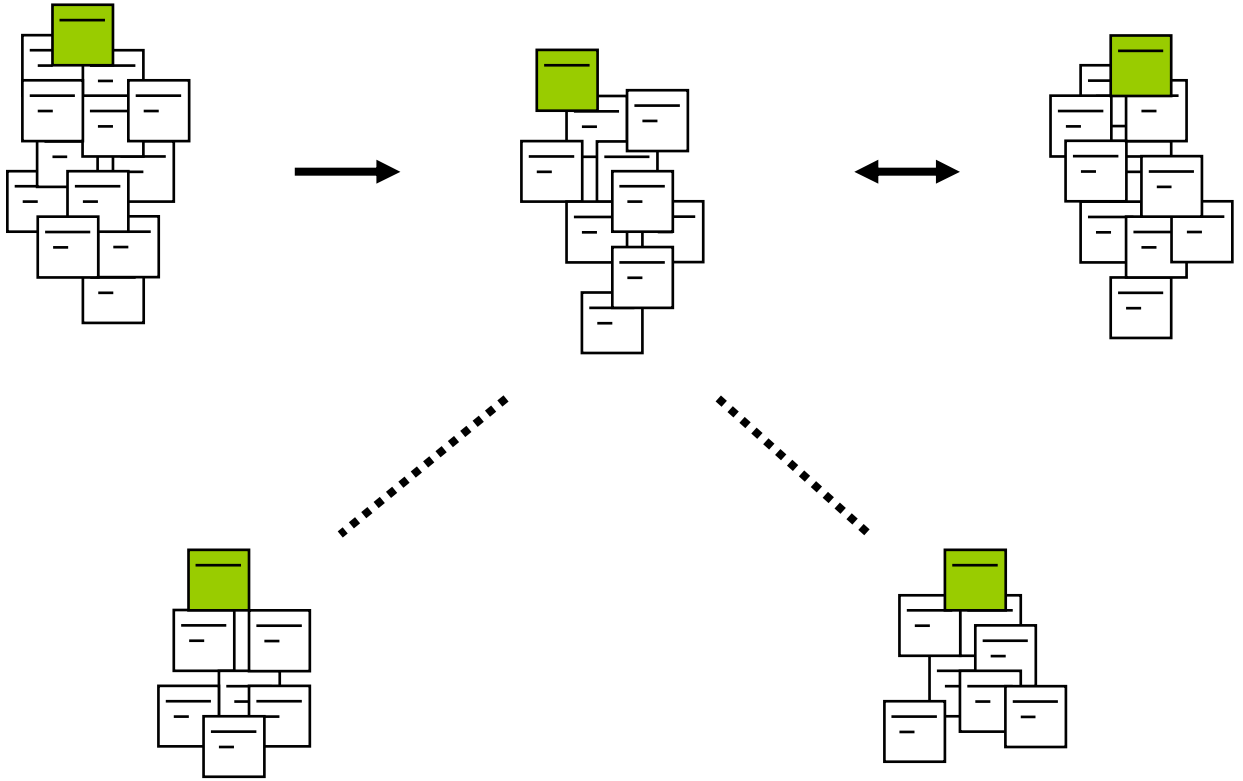
5 การจัดลำดับความสำคัญและดำเนินการปรับปรุง

วิธีการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม



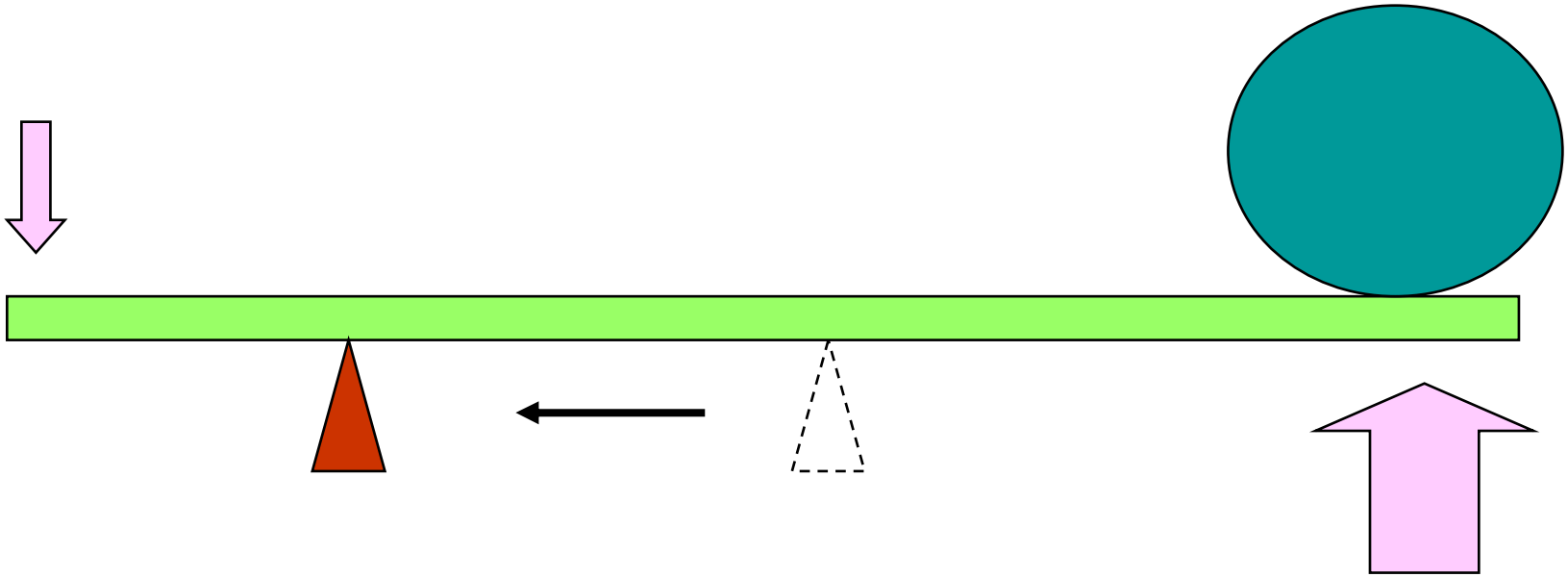
ขั้นที่ 1

วิธีการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่มเพื่อแก้ปัญหา



ขั้นที่ 2

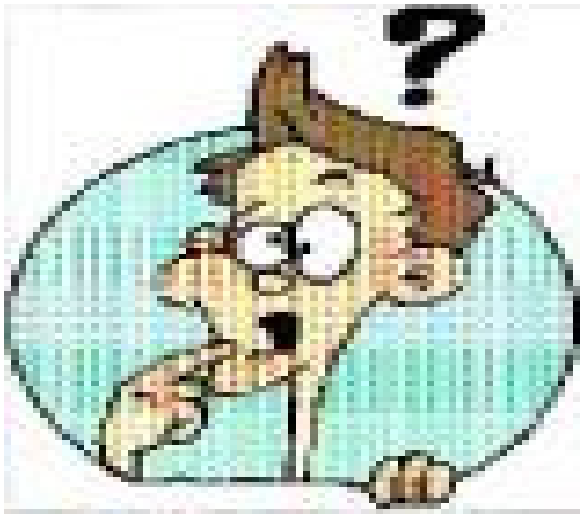
“การเลือกทำสิ่งที่สำคัญน้อยสิ่ง แต่ ส่งผลสำเร็จสูง”



กรอบแนวทางในการกำหนดแผนการปรับปรุง

1. แก้ไขปัญหา (Solving a problem)
2. และ/หรือ ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีอยู่ (Improving an existing process)
3. หากไม่ดีขึ้นจึงจัดทำกระบวนการทำงานแบบใหม่ (Developing a new process)

ข้อสงสัย & คำถาม



089-504-3876: กัลยาณ์ ภูวนันท์
02-356-9999 Ext: 8841
kalaya@opdc.go.th