



เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562



-Business
-Finance
-Network



LOADING...

วัตถุประสงค์ในการ ปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ

“

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ
ส่งเสริมให้ส่วนราชการ
ยกระดับและพัฒนาองค์การ
ให้มีความทันสมัยและ
เทียบเท่ามาตรฐานสากล และ
ใช้ในการพิจารณารางวัล
คุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐในปี พ.ศ. 2563
เป็นต้นไป

”



สาระสำคัญของเกณฑ์ คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562

01

เพื่อเป็นการสะท้อนถึงขีดความสามารถในการเป็นผู้นำขององค์กรและแนวปฏิบัติที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ โดยต้องแสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินการขององค์กรเป็นเยี่ยมในระดับที่ประเทศชาติและคนทั่วไปยอมรับ รวมทั้ง การยอมรับในระดับสากล

02

เพื่อให้เกณฑ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความกระชับ สามารถนำไปใช้ให้ครอบคลุมได้ในทุกประเภทของส่วนราชการ

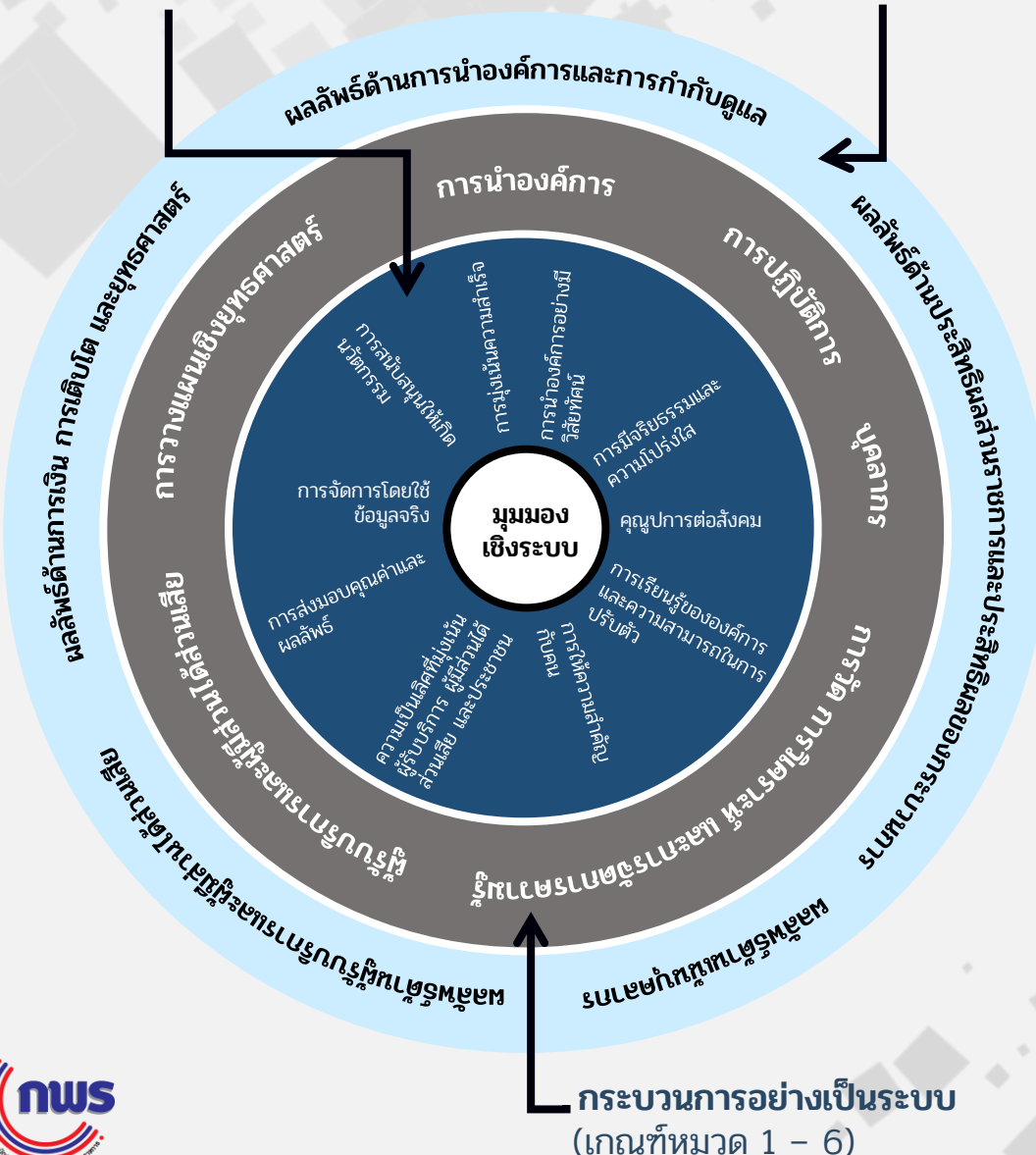
03

เพื่อให้ส่วนราชการเข้าใจทุกมุมมองของระบบบริหารจัดการที่บูรณาการ รวมถึงเป็นการยกระดับความเข้าใจและการเตรียมพร้อม กับระบบนิเวศทางธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลง รวมถึงวัฒนธรรมขององค์กร การเชื่อมโยงข้อมูลตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ และการคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

หลักคิด : 11 Core Values

คำนิยาม และหลักการ

ผลลัพธ์การดำเนินการ (เกณฑ์หมวด 7)



- 01 มุมมองเชิงระบบ
- 02 การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์
- 03 ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน
- 04 การให้ความสำคัญกับคน
- 05 การเรียนรู้ขององค์การและความสามารถในการปรับตัว
- 06 การมุ่งเน้นความสำเร็จ
- 07 การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
- 08 การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- 09 คุณูปการต่อสังคม
- 10 การมีจริยธรรมและความโปร่งใส
- 11 การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์

โครงสร้างของเกณฑ์ PMQA ปี 2562



การนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์การ ต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ลักษณะสำคัญขององค์การ บ่งบอกถึงบริบทขององค์การ และอธิบาย การดำเนินการขององค์การโดยรวม



ผลลัพธ์การดำเนินการ (บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์การ ดำเนินการ) ประกอบด้วยกระบวนการ ที่มุ่งเน้นด้านบุคลากร กระบวนการ ปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์ของ การดำเนินการ



พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมี การจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีการนำข้อมูลจริงมาใช้ รวมถึงใช้ความรู้เป็นแรงผลักดัน เพื่อให้ระบบราชการ บรรลุผลสำเร็จมากขึ้นและมีความสามารถในการแข่งขัน



การดำเนินการเหล่านี้ จะนำไปสู่ ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่ง ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์นั้น ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ และพันธกิจ ด้านผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านบุคลากร ด้านการนำองค์การและการกำกับ ดูแลส่วนราชการ ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และ ผลลัพธ์ด้านยุทธศาสตร์



หลักการที่ใช้ในเกณฑ์วัดผลนี้ มาจากค่านิยมและแนวคิดหลักที่ถูกปลูกฝัง ในองค์การที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง

สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562





Ecosystem ระบบนิเวศทางธุรกิจ

“

ผู้นำองค์กรจะต้องนำองค์กรที่มีความเชื่อมโยงภาพกว้าง อาศัยการสนับสนุนจากเครือข่ายความร่วมมือทั้งคู่แข่งเดิมและคู่แข่งใหม่ ๆ สิ่งที้องค์กรตอบสนองแก่ลูกค้า ต้องมีความซับซ้อนมากขึ้น ระบบต้องอาศัยจากหลายๆ ปัจจัย ตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ การแข่งขันไม่ได้มาจากองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือธุรกิจเดียวกัน แม้ว่า องค์กรจะอยู่รอดในการแข่งขัน อุตสาหกรรมระดับเดียวกัน แต่อาจไม่ได้อยู่รอดในธุรกิจใหม่ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คืออุตสาหกรรมและธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

”

Culture : วัฒนธรรมขององค์กร

วัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบ
ขององค์กร ต้องมีแนวทางปฏิบัติ
วัฒนธรรมเป็นค่านิยมที่ทำให้
องค์กรเป็นเอกลักษณ์และมีคุณค่า
ผู้นำองค์กรต้องดำเนินการอย่างไร
เพื่อสร้างและเสริมวัฒนธรรมองค์กร
ที่ดีและโดดเด่น ทั้งนี้ องค์กรที่ดี
ต้องแสดงให้เห็นว่า ได้สร้าง
คุณภาพการต่อสังคมอย่างไร





Supple network : เครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน

การเชื่อมโยงข้อมูล ตลอดกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำจรดปลายน้ำ รวมทั้ง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน (collaboration)



Cyber security : การปกป้องความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์

การรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐาน เพื่อป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นต่อข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับบุคลากร ผู้รับบริการ และส่วนราชการอันจะเกิดผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐทั้งด้านเศรษฐกิจ การทหาร และความสงบสุข



วัฒนธรรมขององค์การ
(ลักษณะสำคัญขององค์การ ข้อ 1 (ก))



**การมีจริยธรรมและ
ความโปร่งใส**
สามารถแยกแยะสิ่งถูกสิ่งผิด
ออกจากกัน
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ก))



**องค์กรเข้าใจความสำเร็จทั้งของ
ปัจจุบัน และอนาคต
รวมทั้ง โอกาสคู่เสี่ยง**
(หมวด 1 ข้อ 1.1 (ค))



คุณูปการต่อสังคม
(หมวด 1 ข้อ 1.2 (ค))



**การเตรียมพร้อมกับ
ระบบนิเวศทางธุรกิจ
ที่กำลังเปลี่ยนแปลง**
(หมวด 2 ข้อ 2.2(ข))



Life Cycle ของผู้รับบริการ
(หมวด 3 ข้อ 3.2 (ก))



Voice of Customer
(หมวด 3 ข้อ 3.2 (ค))



**การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
(Data analysis)**
(หมวด 4 ข้อ 4.2 (ก))



**องค์กรมีการสร้างองค์ความรู้ และ
การระดมองค์ความรู้ เพื่อแปลง
องค์ความรู้ไปใช้ในการสร้าง
นวัตกรรมและกระบวนการวางแผน
ยุทธศาสตร์**
(หมวด 4 ข้อ 4.2 (ข))



**ความพร้อมปฏิบัติงานของ
บุคลากร**
(หมวด 5 ข้อ 5.1 (ก))



เครือข่ายของห่วงโซ่อุปทาน
(หมวด 6 ข้อ 6.1 (ค))



**การคำนึงถึงความมั่นคง
ปลอดภัยทางไซเบอร์**
(หมวด 6 ข้อ 6.2 (ข))

ลักษณะสำคัญขององค์การ

1. ลักษณะองค์การ

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
- (2) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์ : อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

- (6) โครงสร้างองค์การ
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2. สภาพการณ์ขององค์การ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน (ถ้ามี)
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

- (12) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

หมวด 1 การนำองค์การ

ในหมวดการนำองค์การ เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการสั่งการ หรือชี้แนะให้ส่วนราชการมีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ วิธีการที่ส่วนราชการใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม และความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมทั้งการสร้างคุณูปการต่อสังคม

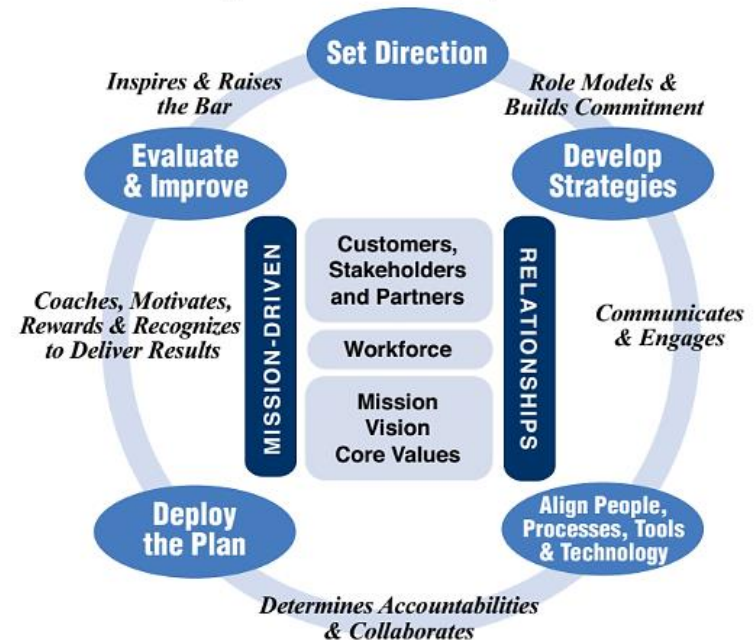
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

- ❑ **วิสัยทัศน์ และค่านิยม**
 - การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม
 - การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
- ❑ **การสื่อสาร**
 - การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก
- ❑ **พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ**
 - การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ
 - การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

1.2 การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการต่อสังคม

- ❑ **การกำกับดูแลองค์การ**
 - ระบบการกำกับดูแลองค์การ (การสร้างเชื่อมั่นในระบบกำกับดูแลองค์การ)
 - การประเมินผลการดำเนินการ
- ❑ **การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม**
 - การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
 - การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ❑ **การสร้างคุณูปการต่อสังคม**
 - การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
 - การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

Figure 1.1-2: Leadership System



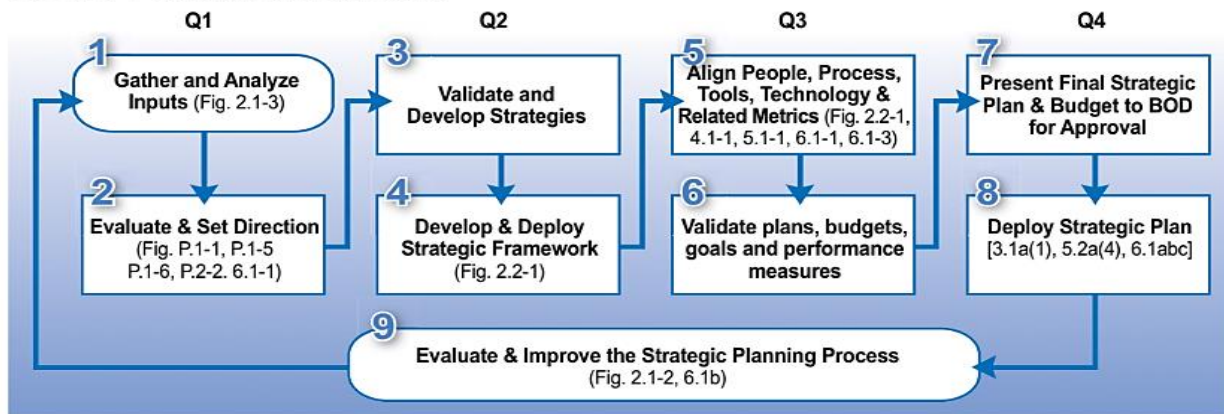
ระบบการนำองค์การของ Donor Alliance
รางวัล MBNQA 2018

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ในหมวดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีการริเริ่มเปลี่ยนแปลงการนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

กระบวนการวางแผน
ยุทธศาสตร์ของ
Donor Alliance
รางวัล MBNQA 2018

Figure 2.1-1 Strategic Planning Process



2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

❑ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์มีการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมและมีการบูรณาการกับนวัตกรรม
- การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ (ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความสำเร็จในอนาคตของส่วนราชการ)
- ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร

❑ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

❑ การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- การจัดสรรทรัพยากร
- แผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

❑ การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

- การปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว

หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว

Figure 3.1-1 VOC Listening Methods

METHOD	Frequency	CUSTOMER LIFECYCLE			CUSTOMER	
		Emerging	On-Boarding	Established	Transplant Center	Tissue Processor
Tissue Processor Satisfaction Survey	A			X		←
Transplant Center Satisfaction Survey	B			X	←	
Tissue Processor scorecards	M			X		←
Tissue Processor Web-based portal (e.g. AlloTrak)	O			X		↔
VOC Interviews	A			X	↔	↔
Meetings	O	X	X	X	↔	↔
Phone	O	X	X	X	↔	↔
Email	O	X	X	X	↔	↔
AB Meetings	S			X	↔	↔
BOD meetings	5 x/yr			X	↔	↔
Learning Opportunities (e.g., webinars, Donation Summit, AlloSource, Partner Day)	O			X	↔	↔
Audits	O		X	X		↔
Industry Conferences	O	X		X	↔	↔
Transplant Center Selection Committee	O			X	↔	
FAB Meetings	S			X	↔	↔
Orientation at Customer Sites	O		X	X	↔	↔
AlloSource Board/Committee Meetings	Q			X		↔
Transplant Center Staff Meetings	Q			X	↔	
Post-donation Follow-Up Reporting (e.g., adverse event reports)	O			X	↔	↔
24/7 on-call staff	O	X	X	X	↔	↔

Frequency: A=Annually, B=Biennially, Q=Quarterly, S=Semi-annually, M=Monthly, O=Ongoing
Legend: ↔ Two-way communication; ← One-way communication in; → One-way communication out

วิธีการรับฟัง VOC ของ Donor Alliance รางวัล MBNQA 2018

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ❑ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
 - ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต
- ❑ การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ผลผลิตและการบริการ
 - การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ผลผลิตและการบริการ

3.2 การสร้างความผูกพัน

- ❑ ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การจัดการความสัมพันธ์
 - การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การจัดการกับข้อร้องเรียน
- ❑ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน
 - ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
- ❑ การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- การวัดผลการดำเนินการ
 - ตัววัดผลการดำเนินการ
 - ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
 - ความคล่องตัวของการวัดผล
- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ
 - การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ
- การปรับปรุงผลการดำเนินการ
 - ผลการดำเนินการในอนาคต
 - การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

- ข้อมูล และสารสนเทศ
 - คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ
 - ความพร้อมใช้งาน
- ความรู้ของส่วนราชการ
 - การจัดการความรู้
 - วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
 - การเรียนรู้ระดับองค์กร

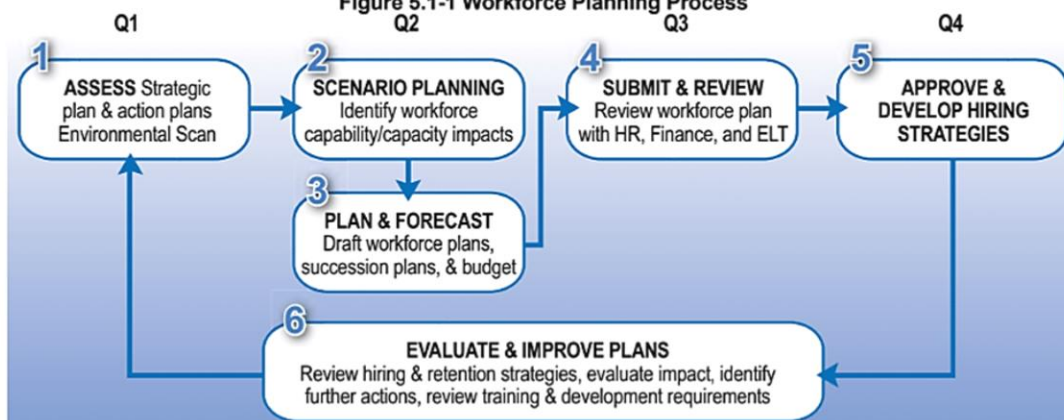
เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ และวิธีการในการเรียนรู้ของส่วนราชการ



Figure 4.1-1 Performance Measurement System

ระบบการวัดผลการดำเนินการของ
Memorial Hospital and Health Care Center
รางวัล MBNQA 2018

Figure 5.1-1 Workforce Planning Process



เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจสอบประเมินถึงวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้ได้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และความเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกส่วนราชการ

กระบวนการวางแผนด้านกำลังคนของ Donor Alliance รางวัล MBNQA 2018

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

- ❑ ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร
 - ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
 - บุคลากรใหม่
 - การทำงานให้บรรลุผล
 - การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
- ❑ บรรยากาศการทำงานของบุคลากร
 - สภาพแวดล้อมการทำงาน
 - นโยบายและสวัสดิการ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

- ❑ วัฒนธรรมส่วนราชการ
 - วัฒนธรรมส่วนราชการ
- ❑ การประเมินความผูกพันของบุคลากร
 - องค์ประกอบของความผูกพัน
 - การประเมินความผูกพัน
 - ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ
- ❑ การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร
 - การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
 - ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
 - ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน



หมวด 6 การปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมผลผลิตและการบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

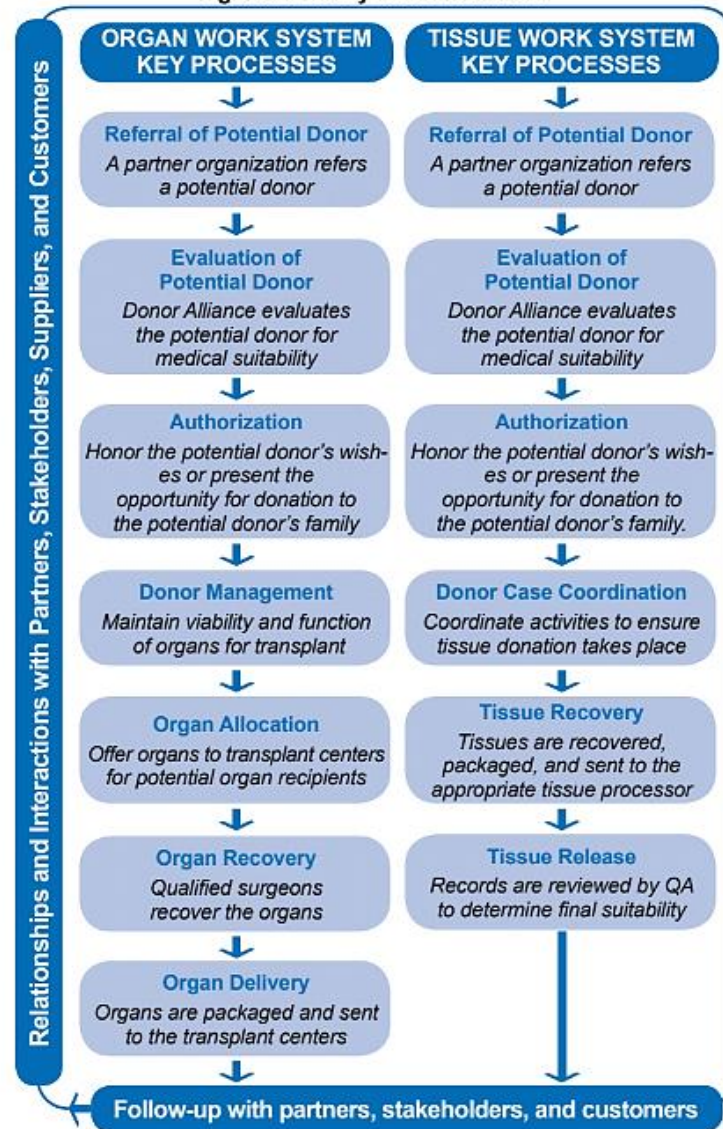
6.1 กระบวนการทำงาน

- ❑ **การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ**
 - ประสิทธิภาพของการออกแบบ
 - แนวคิดในการออกแบบ
 - ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
- ❑ **การจัดการและการพัฒนากระบวนการ**
 - การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
 - กระบวนการสนับสนุน
 - การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ
- ❑ **การจัดการเครือข่ายอุปทาน**
 - การจัดการเครือข่ายอุปทาน
- ❑ **การจัดการนวัตกรรม**
 - การจัดการนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- ❑ **การควบคุมต้นทุน**
 - การควบคุมต้นทุน
- ❑ **การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ**
 - การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ
- ❑ **การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน**
 - ความปลอดภัย
 - การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

Figure 6.1-1 Key Work Processes



กระบวนการทำงานของ Donor Alliance
รางวัล MBNQA 2018

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติงาน

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลลัพธ์ด้านเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- บรรยากาศการทำงาน
- การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ



ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการการกำกับดูแลส่วนราชการ และคุณูปการที่มีต่อสังคม

- การนำส่วนราชการ
- การกำกับดูแลส่วนราชการ
- กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ
- การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม
- ความโปร่งใส และจริยธรรม
- สังคมและชุมชน

ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน และการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน
- การเติบโต

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- การจัดการเครือข่ายอุปทาน



สรุปภาพรวมการปรับปรุง

หมวด	เกณฑ์ 2562		เกณฑ์ 2558	
	หัวข้อ	คำถาม	หัวข้อ	คำถาม
P. ลักษณะสำคัญขององค์การ	2	13	2	13
1. การนำองค์การ	2	11	2	11
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	2	13	2	13
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2	10	2	10
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	2	11	2	14
5. บุคลากร	2	14	2	13
6. การปฏิบัติการ	2	12	2	10
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	6	18	6	18
รวม	20	102	20	102

การประเมินองค์การตามหมวด 1-6

ประเมินการนำกระบวนการและแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในองค์การ
โดยถามคำถาม 4 ข้อ

A

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการตอบสนองข้อกำหนด
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการ
- ระดับการนำไปใช้ซ้ำและบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ

D

- การใช้แนวทางตอบสนองข้อกำหนด
- ใช้อย่างคงเส้นคงวา
- ใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

L

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบการประเมินและปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงก้าวกระโดด และการใช้นวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้จากการปรับปรุงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

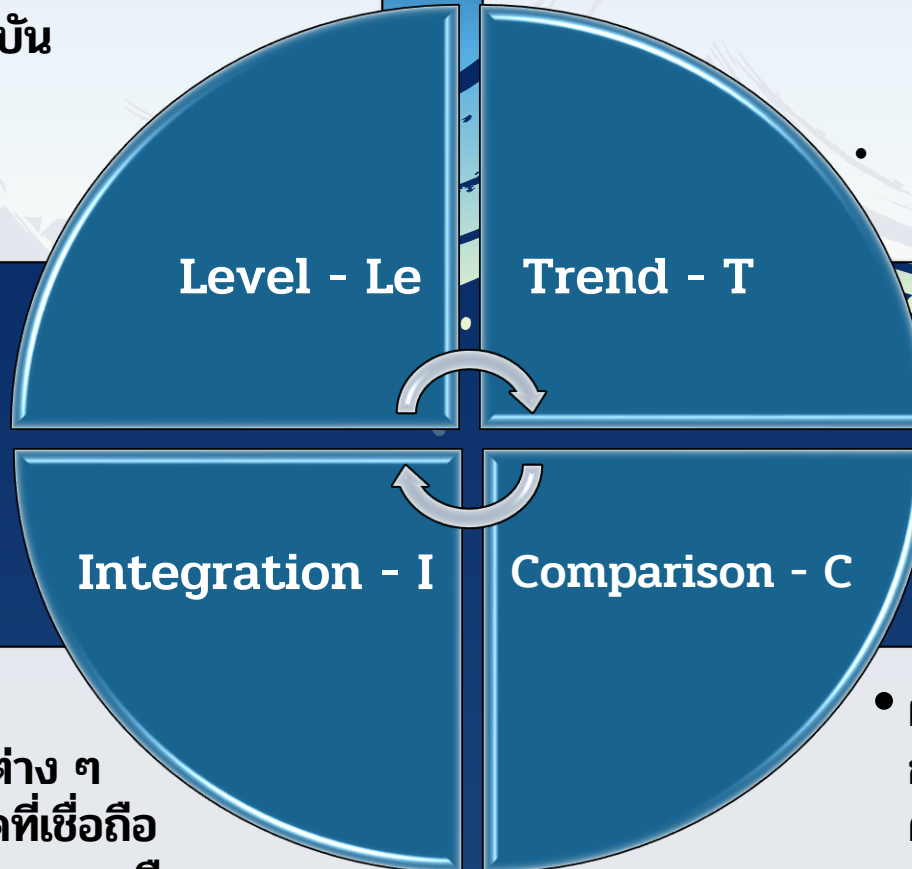
I

- แนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการ
- การใช้ตัววัดสารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมกันระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่าง ๆ
- แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติ สอดคล้องกลมกลืนในทุกกระบวนการและทุกหน่วยงาน

การประเมินองค์การตามหมวด 7

- ระดับของผลการดำเนินงานในปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย

- อัตราของการปรับปรุงผลดำเนินการ หรือผลที่ดีอย่างต่อเนื่อง
- ความครอบคลุมของผลดำเนินการ



เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ ระดับดีเด่น

หมวด/หัวข้อ		คะแนนเต็ม	รางวัลฯ ระดับดีเด่น (400)
1	การนำองค์การ	120	48
2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	80	32
3	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110	44
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100	40
5	บุคลากร	90	36
6	การปฏิบัติการ	100	40
7.1	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ	60	24
7.2	ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70	28
7.3	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	28
7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	70	28
7.5	ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	60	24
7.6	ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน	70	28
Total		1000	400



ทุกหมวดต้องมีคะแนนมากกว่าร้อยละ 40 และต้องมีคะแนนรวม 400 คะแนนขึ้นไป

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ รายหมวด

หมวด	เกณฑ์การให้คะแนน	รางวัลหมวด 1	รางวัลหมวด 2	รางวัลหมวด 3	รางวัลหมวด 4	รางวัลหมวด 5	รางวัลหมวด 6
1	120	60	30	30	30	30	30
2	80	20	40	20	20	20	20
3	110	27.5	27.5	55	27.5	27.5	27.5
4	80	20	20	20	40	20	20
5	100	25	25	25	25	50	25
6	110	27.5	27.5	27.5	27.5	27.5	55
7.1	60	18	18	15	15	15	15
7.2	70	17.5	17.5	21	17.5	17.5	21
7.3	70	17.5	17.5	17.5	17.5	21	17.5
7.4	70	21	17.5	17.5	17.5	17.5	17.5
7.5	60	15	18	15	15	15	15
7.6	70	17.5	17.5	17.5	21	17.5	21
รวม	1000	300	300	300	300	300	300

- ❖ หมวดที่เสนอขอรับรางวัลต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนเต็มแต่ละหมวด และมีผลการดำเนินการตามเกณฑ์ฯ ในหมวดที่ขอรับรางวัลโดดเด่นเป็นพิเศษ อยู่ในระดับช่วงคะแนนร้อยละ 50 – 65
- ❖ ผลคะแนนหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอรับรางวัลต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของคะแนนเต็ม
- ❖ คะแนนการประเมินในหมวดอื่น ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 (ค่าคะแนนการผ่านเกณฑ์ Certified FL ประมาณ 250 – 300 คะแนน)
- ❖ คะแนนรวมที่ได้รับรางวัล ไม่ต่ำกว่า 300 คะแนน



พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน
GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE