



เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award)



โดย...สุรรณา เจริญสวรรค์
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถรายงานผลการดำเนินการที่สำคัญด้านผลผลิต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สะท้อนผลลัพธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ที่ตอบสนองโดยตรงต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติการและห่วงโซ่อุปทานขององค์การ รวมทั้งการรายงานข้อมูลจำแนกตามผลผลิตตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตามประเภท สถานที่ดำเนินการของกระบวนการ และข้อมูลเทียบเคียงที่เหมาะสม

7.1



ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติงาน

- ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
- การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

7.2



ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



7.3

ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
- บรรยากาศการทำงาน
- การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ



7.4

ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ

การกำกับดูแลส่วนราชการ และความรับผิดชอบต่อสังคม

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

7.5



ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ
การเงิน และการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และ การเติบโต

- ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และ
การเงิน
- การเติบโต

7.6



ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของ
กระบวนการ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ ปฏิบัติการ

- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของ
กระบวนการ
- การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ : ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลตามพันธกิจเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ

(1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และ/หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน (*)
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน (*)

(2) ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ (*)

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ผลการดำเนินการด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มและ/หรือส่วนราชการอื่นที่มีบริการที่คล้ายคลึงกัน (*)

(4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการให้ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

(5) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการ และทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร

(6) บรรยาการการทำงาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยาการการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพการบริการ และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

(7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับส่วนราชการและทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากร

(8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

(9) การนำองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการสื่อสารของผู้บริหารของส่วนราชการ และการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

(10) การกำกับดูแลองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อการเงินทั้งภายในและภายนอก

(11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการเป็นอย่างไร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์การ และความรับผิดชอบต่อสังคม

(12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีจริยธรรม
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารของส่วนราชการและต่อระบบการกำกับดูแลส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

(13) สังคมและชุมชน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต: ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต มีอะไรบ้าง

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

(14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านการบริหารงบประมาณ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินการด้านกองทุน (*)

(15) การเติบโต

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (คุณภาพ ประสิทธิภาพ ต้นทุน): ผลการดำเนินการด้านประสิทธิผลของกระบวนการและระบบปฏิบัติการ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

(17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลของส่วนราชการในด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อม ต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

(18) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานของส่วนราชการ รวมทั้งการสนับสนุน ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล และการบรรลุพันธกิจ

- (1) ผลลัพธ์ด้านผลผลิตและบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ
 - ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
 - ตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์
 - ตัวชี้วัดตามผลผลิตงบประมาณ
 - ตัวชี้วัดด้านคุณภาพของผลผลิตและบริการตามพันธกิจ
- (2) ผลลัพธ์ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ
 - ตัวชี้วัดของการบรรลุแผนงานและโครงการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
 - ตัวชี้วัดตามการบริหารความเสี่ยง
 - ตัวชี้วัดการรับรู้ เข้าใจ และการนำไปปฏิบัติ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ร้อยละความไม่พึงพอใจจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนข้อร้องเรียน

จำนวนคำชมเชย

(2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น

จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่

จำนวนนวัตกรรมในการให้บริการ

จำนวนช่องทางการให้บริการ

ประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้รับบริการได้รับ

7.3 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
ผลงานต่อชิ้น แยกตามประเภท และหน้าทำงาน
ร้อยละของบุคลากรที่มีผลประเมินระดับดีเด่น
ร้อยละของบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้น
จำนวนผลงานนวัตกรรมต่อคน
สัดส่วนบุคลากรกับกรอบอัตรากำลัง
ผลิตภาพบุคลากร

7.3 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ต่อ)

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (ต่อ)

(2) บรรยากาศการทำงาน

จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

ร้อยละความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงาน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี

อัตราการขาดงาน

อัตราการเจ็บป่วย

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับรางวัลและคำชมเชย

ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม 5ส.

ตัวอย่างผลลัพธ์การดำเนินการ

7.3 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ต่อ)

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (ต่อ)

(3) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากร

ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้โอกาสความก้าวหน้า

ร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิต

ร้อยละความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ร้อยละความพึงพอใจต่อการพัฒนาทักษะความรู้

อัตราการลาออกของบุคลากร

ร้อยละของบุคลากรภายในที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากร

7.3 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ต่อ)

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (ต่อ)

- (4) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ
 - ร้อยละการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากร
 - จำนวนข้าราชการที่มีผลสัมฤทธิ์สูง (Higgs)
 - ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมรางวัลนวัตกรรมขององค์การ
 - จำนวนรางวัลที่ผู้นำของส่วนราชการได้รับ
 - จำนวนวิทยากรภายใน
 - ผลประเมินของบุคลากร
 - จำนวนวันเฉลี่ยในการพัฒนาบุคลากรต่อปี
 - ผลประเมินของผู้บริหาร
 - จำนวนวันในการพัฒนาผู้นำ

7.4 : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

(1) การนำส่วนราชการ

จำนวนนวัตกรรม

ผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ร้อยละของความพึงพอใจต่อผู้บริหาร

ผลด้านการบริหารยุทธศาสตร์

ผลด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จำนวนรางวัลทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก

7.4 : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ (ต่อ)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (ต่อ)

(2) การกำกับดูแลส่วนราชการ

ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมธรรมาภิบาลในองค์กร

ผลตรวจจากหน่วยงานภายนอกและภายในแยกตามหน่วยงาน

จำนวนข้อเสนอแนะที่นำไปแก้ไขปรับปรุง

ร้อยละความสำเร็จของนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

(3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

จำนวนครั้งที่พบว่าไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้

(ตาม พรบ. ตาม ISO เป็นต้น) ต้องแยกตามประเด็นของกฎหมาย
ระเบียบ และมาตรฐาน)

7.4 : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ (ต่อ)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (ต่อ)

(4) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม

ระดับความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จำนวนรางวัลด้านความโปร่งใสที่ได้รับ

จำนวนหลักสูตรการจัดอบรมด้านจริยธรรม

จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมด้านจริยธรรม

จำนวนหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับวินัย มาตรฐานทางคุณธรรมและความรับผิดชอบ
ทางละเมิด

จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับวินัย มาตรฐานทางคุณธรรม
และความรับผิดชอบทางละเมิด

ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยที่ได้รับการแก้ไข

จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านความไม่โปร่งใส จริยธรรม

7.4 : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลส่วนราชการ (ต่อ)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำส่วนราชการ การกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (ต่อ)

(5) สังคม และชุมชน

- การช่วยเหลือสังคมและชุมชนให้เกิดประโยชน์ เช่น
- จำนวนรายได้ของเกษตรกร
- ปัญหาสังคม/ปัญหาอาชญากรรมที่ลดลง
- จำนวนเด็กที่เข้าถึงการบริโภคอนามัยลดลง
- ค่าใช้จ่ายในการรักษาดูแลสุขภาพ (ทั้งของสังคมและประชาชน)
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม CSR
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CSR
- ร้อยละความพึงพอใจของสังคมชุมชนที่มีต่อกิจกรรม CSR
- จำนวนชุมชนที่ช่วยเหลือ
- มูลค่าทรัพยากรที่สนับสนุน
- ร้อยละความพึงพอใจของชุมชน

7.5 : ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณ

ร้อยละของการประหยัดพลังงาน

ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย

ร้อยละความสำเร็จของการประเมินความคุ้มค่า

ร้อยละของรายได้ต่องบประมาณ

ร้อยละของหนี้

ร้อยละของรายจ่าย

ประสิทธิภาพด้านเงินของกองทุน (การหมุนเวียน สภาพคล่อง)

(2) ด้านการเติบโต

อัตราส่วนรายได้ที่เพิ่มขึ้น

การเติบโตของกองทุน

7.6 : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

ตัวชี้วัดจำแนกตามกระบวนการสร้างคุณค่าและสนับสนุน เช่น

- ร้อยละความสำเร็จของการรักษาระยะเวลามาตรฐาน
- ร้อยละความถูกต้องในการดำเนินการ
- เสถียรภาพของระบบ IT
- ประโยชน์จาก 5ส. หรือเครื่องมืออื่นๆหรือการปรับปรุง
- จำนวนนวัตกรรม/การปรับปรุงกระบวนการ
- ค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมิน ทดลอง ตรวจรับรอง
- ต้นทุนการบริการและการบริหารที่ลดลง
- ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยที่ลดลง

7.6 : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ต่อ)

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ (ต่อ)

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ระดับความพร้อมของการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับภาวะฉุกเฉิน เช่น
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะ
ฉุกเฉิน

จำนวนครั้งที่พบว่าอุปกรณ์เครื่องมือป้องกันไม่พร้อม

จำนวนครั้งในการซ้อมแผนฉุกเฉินต่อปี

ระยะเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการได้จากภาวะฉุกเฉิน

ระยะเวลาในการเคลื่อนย้าย/เตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

7.6 : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ต่อ)

ข. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

(1) ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

Just In time ของปัจจัยนำเข้า (ระยะเวลาการรอคอย)

จำนวนครั้งที่ขาดแคลนปัจจัยนำเข้า

ระยะเวลาที่ใช้ในการเคลื่อนย้าย

ต้นทุนที่ลดลงในการจัดซื้อจัดหา

ต้นทุนการให้บริการ