

ประชุมชี้แจง

แนวทางการจัดทำกระบวนการงาน ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



สำนักพัฒนาระบบบริหาร

วันอังคารที่ 24 กุมภาพันธ์ 2569

เวลา 13.30 – 16.30 น.

ณ ห้องประชุมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ห้อง 135)



Zoom Meeting
Meeting ID: 990 4635 4486
Passcode: 063735



เอกสารประกอบ
การบรรยาย



ประเด็นการชี้แจงการดำเนินงาน

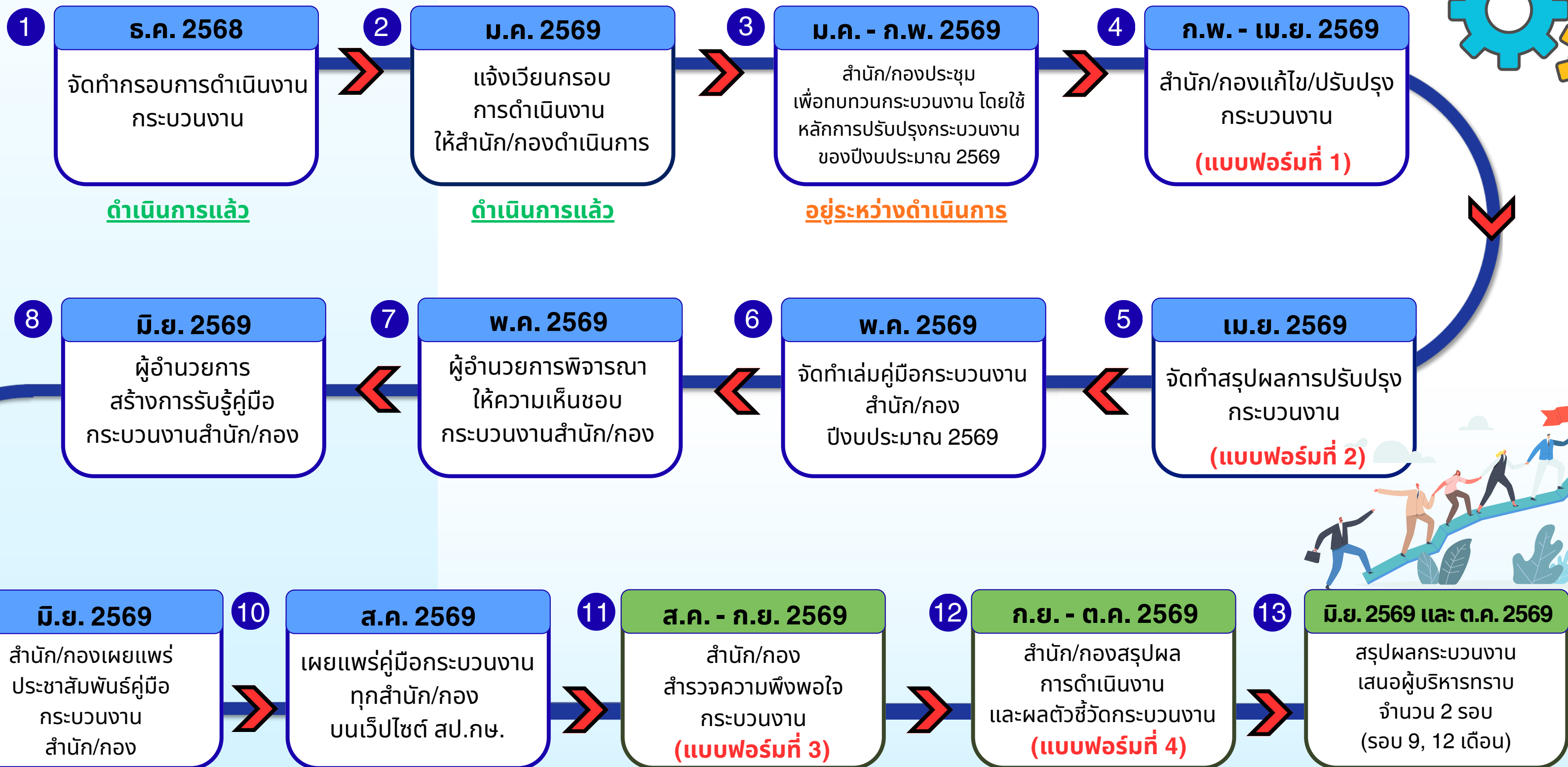
การจัดทำกระบวนการงาน ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



1

กรอบการดำเนินงานการจัดทำกระบวนการ ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

START



2

หลักที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการ ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



หลักการที่ 1



การลดขั้นตอนการดำเนินงาน (Lean)

เพื่อปรับลดขั้นตอน/ระยะเวลาของกระบวนการ
ที่ไม่จำเป็นออก เหลือแค่ขั้นตอนที่จำเป็น
ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ลดทรัพยากรในองค์กรและผู้รับบริการ
เกิดความพึงพอใจ

หลักการที่ 2



การมุ่งสู่การเป็นองค์กรไร้กระดาษ (Paperless) ด้วยการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยี/นวัตกรรม

เพื่อปรับเปลี่ยนขั้นตอนกระบวนการที่ใช้
เอกสารกระดาษ มาใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
แทนแบบเต็มรูปแบบ ทำให้สามารถลดต้นทุน
ลดข้อผิดพลาด รวดเร็ว และข้อมูล
มีความปลอดภัย

หลักการที่ 3

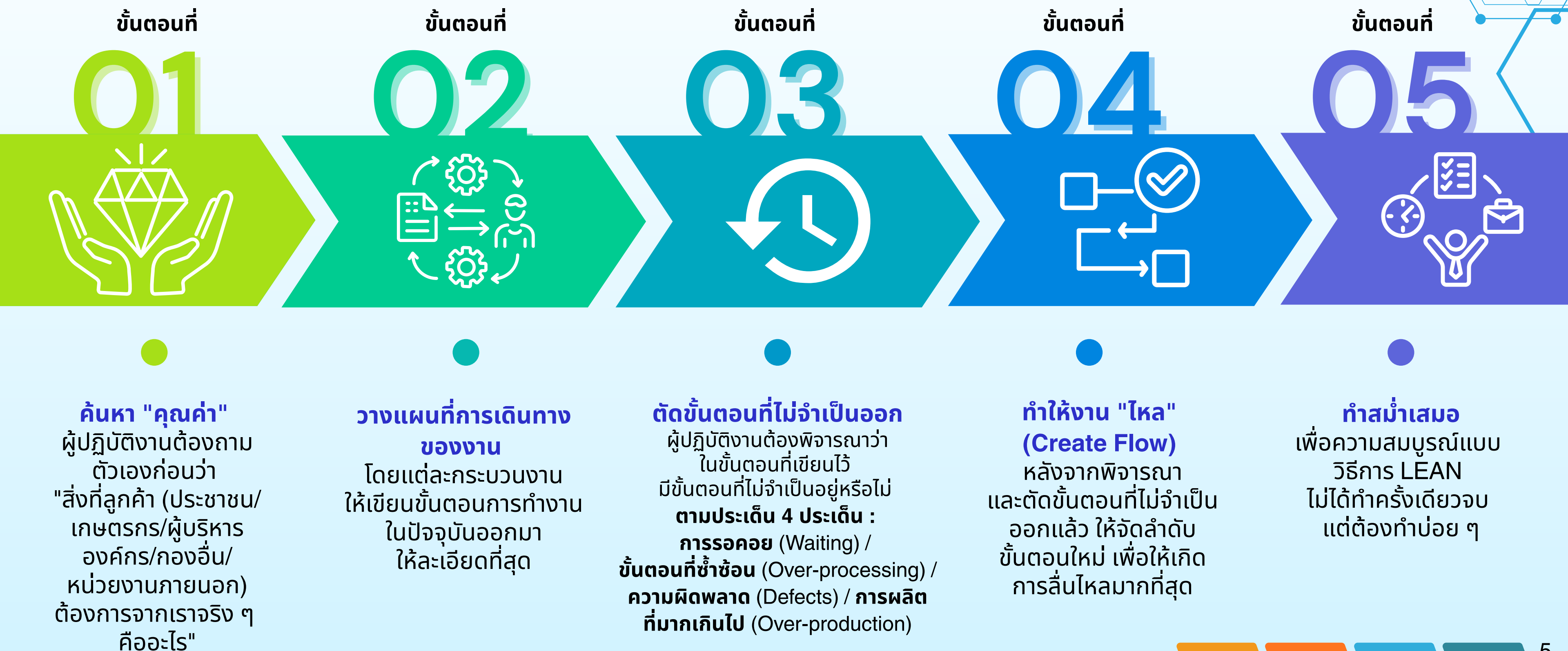


การกำหนดมาตรฐานของการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เพื่อสร้างมาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงาน
และการให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ
และผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ และสร้าง
ความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ

การลดขั้นตอนการดำเนินงาน (Lean)

พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการงานให้ "กระชับ" ขึ้น โดยเน้นการลดขั้นตอนหรือสิ่งที่เราทำไปแล้วไม่ได้ช่วยให้งานดีขึ้นหรือเร็วขึ้นออกไป เพื่อให้เหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดประโยชน์จริง ๆ ต่อกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีหลักการดังนี้



การมุ่งสู่การเป็นองค์กรไร้กระดาษ (Paperless) ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี/นวัตกรรม



ในมุมมอง LEAN "กระดาษ" มักนำมาซึ่งต้นทุน เช่น การรอคอยเพิ่ม การเคลื่อนย้ายเอกสาร และการจัดเก็บที่ซ้ำซ้อน ฯลฯ

1) เปลี่ยนจาก "การเดินเพิ่ม" เป็น "Workflows"

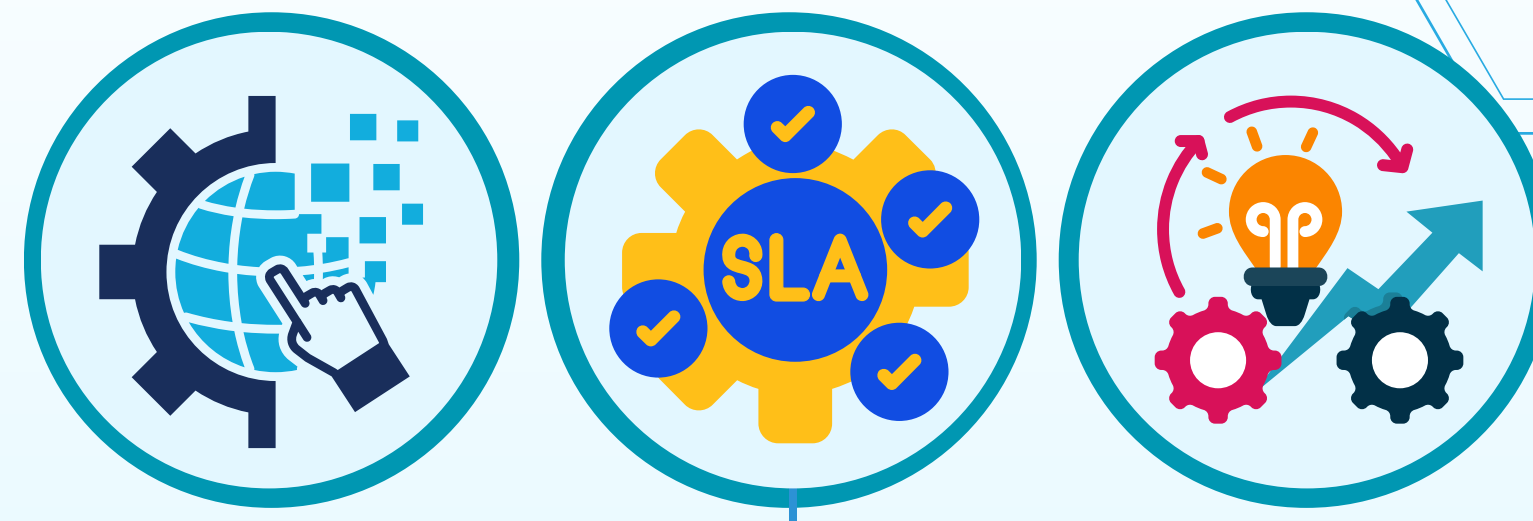
โดยปรับเปลี่ยนใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอนุมัติออนไลน์ แทนการพิมพ์เอกสารใส่แฟ้มแล้วเดินส่งตามโต๊ะ

2) ข้อมูลจุดเดียว

เพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

3) ลดข้อผิดพลาด

โดยใช้ Digital Form ที่มีการตั้งค่าบังคับให้กรอกข้อมูลสำคัญ ช่วยลดปัญหาเอกสารไม่สมบูรณ์ที่มักจะถูกตีกลับจากหน่วยอื่น ๆ เช่น เอกสารทางด้านงบประมาณและการจัดซื้อและจัดจ้าง



การทำ Digital Transformation เพื่อตอบโจทย์ SLA ทำให้ผู้บริหารหรือลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ทันทีว่างานติดอยู่ที่ใคร และป้องกันการลืมหรือทำงานล่าช้าเกินข้อตกลง

สำนัก/กอง ดำเนินการดังนี้

1) วิเคราะห์ด้วย SIPOC (ม.ค. - ก.พ. 69): ระบุว่าในขั้นตอน Process (P) จุดไหนที่มีการใช้กระดาษมากที่สุด หรือจุดไหนที่เป็นคอขวดเพราะต้องรอคนเซ็นชื่อ

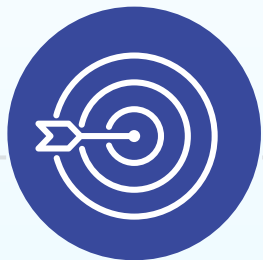
2) ออกแบบแบบฟอร์มดิจิทัล: เปลี่ยนแบบฟอร์มกระดาษเป็น e-Form เพื่อให้ Input (I) เข้าสู่ระบบทันทีโดยไม่ต้องรอศึยข้อมูล

3) ทดลองใช้และเก็บข้อมูล SLA (เม.ย. - ก.ย. 69): เริ่มใช้งานระบบดิจิทัลคู่ขนานไปกับกระดาษในช่วงแรก แล้วจับเวลาดูว่าระบบดิจิทัลช่วยลดระยะเวลาจากเดิมได้ที่เปอร์เซ็นต์

4) สรุปผลและลดกระดาษถาวร (ส.ค. - ก.ย. 69): เมื่อเห็นว่า Digital ทำงานได้เสถียรและเร็วขึ้นตาม SLA ให้ประกาศเป็นมาตรฐานงานใหม่ (New SOP) และลดการพิมพ์กระดาษโดยไม่จำเป็น

การกำหนด SLA (Service Level Agreement) หรือข้อตกลงระดับการให้บริการ

การสร้างพันธสัญญาด้านความเร็วและคุณภาพระหว่างสำนัก/กอง (ผู้ให้บริการ) กับผู้รับบริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานที่ตรวจสอบได้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ละเอียดและปฏิบัติ



ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5
การระบุขอบเขตและตัวชี้วัด เริ่มต้นจากการนำกระบวนการงานที่วิเคราะห์จาก "SIPOC" มาดูว่างานใดคือจุดส่งมอบสำคัญ และให้กำหนดว่าเราจะวัดอะไร เช่น ระยะเวลาการดำเนินงาน ความถูกต้องของข้อมูล อัตราการตีกลับของเอกสาร ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่กำหนดต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ในรอบรายงาน 6 เดือน และ 12 เดือน ตามกรอบเวลาที่กำหนด	การเก็บฐานข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้ก่อนว่า ปัจจุบันเราทำงานได้เร็วแค่ไหน โดยทำการรวบรวมสถิติย้อนหลังของกระบวนการ เช่น ในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา การอนุมัติโครงการเฉลี่ยใช้เวลา 5 วันทำการ ใช้ข้อมูลจากวันดำเนินการข้างต้น มาเป็นฐานในการตั้งเป้าหมาย โดยค่าเป้าหมายที่เหมาะสม อาจจะดำเนินการผ่านการประชุมสำนัก/กอง หรือจากการสอบถามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การทำข้อตกลงกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาจุดเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงาน 	การประกาศใช้และสร้างระบบติดตาม เมื่อได้ข้อสรุปแล้วให้นำบรรจุลงใน เล่มคู่มือกระบวนการ และนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ หน่วยงาน หรือ Social Media ภายในเดือน มี.ค. 69 เพื่อให้บุคลากรทราบและถือปฏิบัติ รวมทั้งใช้ระบบติดตามผลตัวชี้วัดในรอบรายงาน 12 เดือน (ก.ย. – ต.ค. 69) เพื่อติดตามว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้ตามที่ตกลงไว้หรือไม่	การทบทวนและปรับปรุง SLA ไม่ใช่กฎหมาย แต่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นตามความสามารถที่เพิ่มขึ้น โดยนำผลสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอที่ได้รับ ในช่วงเดือน ส.ค. - ก.ย. 69 มาวิเคราะห์ ซึ่งหากพบว่า ขั้นตอนใดทำได้เร็วกว่าที่กำหนด หรือยังติดปัญหา ค่อยขอให้ปรับปรุง SLA ในปีงบประมาณถัดไป เพื่อให้สะท้อนภาพงานจริง



ตัวอย่างปฏิทินการปฏิบัติงานตามหลักการปรับปรุง การทบทวน/ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ ระดับสำนัก/กอง ในปี พ.ศ. 2569

ช่วงระยะเวลา	กิจกรรมที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
ก.พ. - เม.ย. 69	วิเคราะห์ทุกกระบวนการด้วย SIPOC และทำ Lean เพื่อตัดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน	ทุกกลุ่ม/ฝ่ายในระดับสำนัก/กอง โดยผ่านการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็น	ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
พ.ค. 69	จัดทำคู่มือกระบวนการที่ระบุ SLA และผ่านการรับรองจากผู้อำนวยการระดับสำนัก/กอง	ผู้อำนวยการระดับสำนัก/กองมอบฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยดำเนินการจัดทำคู่มือภาพรวมของสำนัก/กอง โดยนำข้อมูลที่ผ่านการตกลงในการทำ SLA มาจัดทำเป็นคู่มือกระบวนการของสำนัก/กอง	มาตรฐานเวลาการทำงานที่ชัดเจน
พ.ค. - มิ.ย. 69	เริ่มใช้ระบบ Digital/Paperless ในขั้นตอนที่มีปัญหาคอขวด	ทุกสำนัก/กองดำเนินการ	ระยะเวลาในการส่งต่องานลดลง
ก.ค. - ส.ค. 69	ติดตามจุดเสี่ยงที่เป็นกระบวนการที่ได้ดำเนินการปรับปรุงใหม่	ทุกสำนัก/กองดำเนินการ	ลดความผิดพลาดของงาน
ส.ค. - ก.ย. 69	สรุปผลตัวชี้วัดและรายงานผลให้ผู้ผู้อำนวยการระดับสำนัก/กอง และ สพบ. ทราบในระยะเวลาที่กำหนด	ทุกสำนัก/กองดำเนินการ	ภาพรวมการดำเนินงานของสำนัก/กองมีประสิทธิภาพมากขึ้น



3

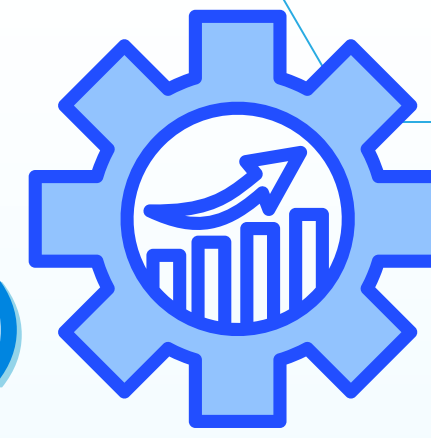
ตัวอย่างการปรับปรุงกระบวนการ

ตาม 3 หลักการ

- การลดขั้นตอนการดำเนินงาน (Lean)
- การมุ่งสู่การเป็นองค์กรไร้กระดาษ (Paperless)
ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี/นวัตกรรม
- การกำหนด SLA (Service Level Agreement)
หรือข้อตกลงระดับการให้บริการ

EXAMPLE

3.1 ตัวอย่างการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ ตามแนวทางการลดขั้นตอนการดำเนินงาน (Lean)



1. การลดขั้นตอน การเบิกจ่าย/อนุมัติ (ใช้หลัก ECRS & IT)

ก่อนทำ (Pre-Lean)

พนักงานเขียนคำร้องกระดาษ >
หัวหน้างานเซ็น > ฝ่ายบุคคล
ตรวจสอบ > ฝ่ายบัญชีอนุมัติ >
ได้รับเงิน (ผ่านไป 3 วัน)

หลังทำ (Post-Lean)

ใช้ระบบ e-Form/Application
ในการเบิกจ่าย > ระบบส่ง
แจ้งเตือน > ผู้อนุมัติคลิกผ่าน
มือถือ > บัญชีโอนเงินอัตโนมัติ
(จบภายในไม่กี่ชั่วโมง)

ผลลัพธ์

ตัดขั้นตอนกระดาษ (Eliminate)
รวมขั้นตอนตรวจสอบ/อนุมัติ
(Combine) ใช้ IT ช่วยลดเวลา
ทำงาน



2. การลดขั้นตอนการจัดซื้อ (Purchasing Process)

ก่อนทำ (Pre-Lean)

ส่งใบสั่งซื้อทางแฟกซ์ > รอรับ
ยืนยัน > โทรเช็ค > รอเอกสาร
ฉบับจริง

หลังทำ (Post-Lean)

ใช้ระบบ Digital Vendor Portal
ที่เชื่อมต่อกับสต็อก เมื่อสินค้า
ใกล้หมด ระบบจะสร้างใบสั่งซื้อ
อัตโนมัติ (Just-In-Time)

ผลลัพธ์

ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน
(Excess Processing)
และลดการรอคอย (Waiting)

3. การปรับปรุงคลังสินค้า (Warehouse Management)

ก่อนทำ (Pre-Lean)

พนักงานเดินหาสินค้า >
นำไปแพ็คอีกที > ทำเอกสารมือ

หลังทำ (Post-Lean)

จัดระเบียบสต็อกใหม่
ตามความนิยม (Rearrange)
ใช้สแกนบาร์โค้ด ย้ายจุดแพ็ค
มาไว้ใกล้โซนหยิบ

ผลลัพธ์

ลดการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น
(Motion/Transportation)
ลดรอบเวลาการทำงาน



4. การให้บริการสาธารณะ/ การรับบริการในโรงพยาบาล

ก่อนทำ (Pre-Lean)

ต้องยื่นเอกสารหลายชุด >
เจ้าหน้าที่คัดย้อมูลซ้ำ > รอเวลานาน

หลังทำ (Post-Lean)

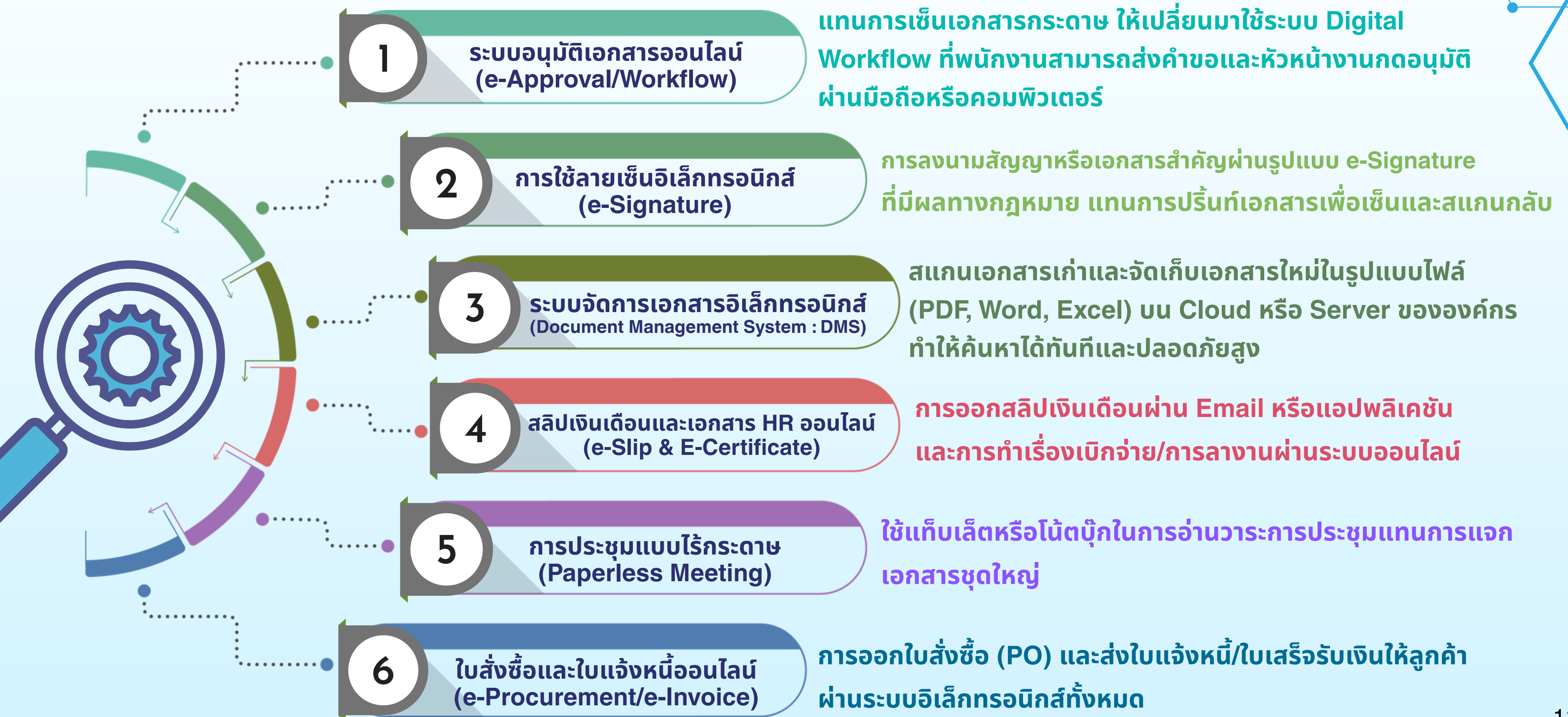
ใช้ตู้ Kiosk หรือแอปพลิเคชัน
จองคิว/ยื่นเรื่อง (Simplify/IT)
เชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ
Single Sign-On (Combine)

ผลลัพธ์

ลดระยะเวลาการรอคอย
ลดขั้นตอนการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ลง

3.2 ตัวอย่างการปรับปรุง/พัฒนาระบบงาน

ตามแนวทางองค์กรไร้กระดาษ (Paperless) ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี/นวัตกรรม



3.3 ตัวอย่างการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการตามมาตรฐานของการให้บริการ (SLA)



ด้านไอที/เทคนิค (IT SUPPORT)

- ความพร้อมใช้งาน (Uptime) : ระบบต้องใช้งานได้ 99.9% ต่อเดือน
- ระยะเวลาแก้ไขปัญหา (Resolution Time) : ปัญหาสำคัญ (Server ล่ม) ต้องแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมง
- การสนับสนุน (Support) : รับทราบเรื่องภายใน 1 ชั่วโมง (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 9:00 - 17:00 น.)
- การแจ้งซ่อม : เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบปัญหาภายใน 30 นาที และแก้ไขงานสำเร็จภายใน 1 วันทำการ

Ex 1

ด้านการบริการลูกค้า (CUSTOMER SERVICE)

- First Call Resolution (แก้ไขในการโทรครั้งแรก) : 85% ของข้อสงสัย
- E-mail Support : ตอบกลับอีเมลลูกค้าภายใน 2 ชั่วโมง
- Call Center : เวลารอสายเฉลี่ยไม่เกิน 30 วินาที
- การรับเรื่องร้องเรียน : แจ้งผลการตรวจสอบเบื้องต้นภายใน 3 วันทำการ

Ex 2

ด้านกระบวนการทำงานภายใน/ธุรการ

- การจัดหาเอกสาร : ดำเนินการเอกสารคำร้องภายใน 1 วันทำการ
- การเบิกจ่ายอุปกรณ์ : จัดเตรียมอุปกรณ์เสร็จสิ้นภายใน 2 วันทำงาน

Ex 3

ข้อตกลงการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (SLA) ของกรุงเทพมหานคร

6. มาตรฐานการให้บริการ
ข้อตกลงระยะเวลาในการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1	ฮาร์ดแวร์ (Hardware)		
	เบิกวัสดุคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	30 นาที	เมื่อมีวัสดุอยู่ในสต็อก และมีเอกสารการเบิกครบถ้วน
	ซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ		
	- แก้ไขเบื้องต้น	1 ชม.	ไม่มีการเปลี่ยนอะไหล่
	- ต้องเปลี่ยนอะไหล่	2 ชม.	เมื่อมีอะไหล่สำรอง
	- ต้องเปลี่ยนอะไหล่โดยช่างผู้ชำนาญ	ส่งซ่อมบริษัท	เมื่อไม่มีอะไหล่สำรอง
	ฟอร์แมต และติดตั้งระบบปฏิบัติการ	1 - 2 วัน	ตามขนาดของข้อมูลและความเร็วของฮาร์ดดิสก์ และให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	ติดตั้ง Driver	1 ชม.	เมื่อมี Driver พร้อมติดตั้ง
2	ซอฟต์แวร์ (Software)		
	ติดตั้งโปรแกรม Office 365	1-3 ชม.	ให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	ปัญหาการใช้งานโปรแกรม Office 365	1-3 ชม.	ให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	ติดตั้งโปรแกรม Antivirus	1 ชม.	ให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	ติดตั้งโปรแกรม Utility	1 ชม.	ให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
3	ระบบเครือข่ายและความปลอดภัย (Network & Security)		
	ขอเพิ่ม IP Address	1 วัน	เมื่อข้อมูลครบถ้วน
	ปัญหาการเชื่อมต่อเครือข่าย		
	- เครือข่ายสื่อสารหลัก	1 วัน	เมื่อตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นแล้ว
	- นอกเครือข่ายสื่อสารหลัก	2 วัน	เมื่อตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นแล้ว
	- เครือข่ายไร้สาย	1 วัน	เมื่อตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นแล้ว
	ปัญหาไวรัสโจมตี	4 ชม. - 3 วัน	ตามระดับความรุนแรงของไวรัส



4

กระบวนการ ระดับสำนัก/กอง

ที่ควรมุ่งเน้นนำมาวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการตามหลักการปรับปรุงกระบวนการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

หน่วยงาน	จำนวนกระบวนการ
กองกลาง	3 กระบวนการ
กองการเจ้าหน้าที่	6 กระบวนการ
กองเกษตรสารนิเทศ	6 กระบวนการ
กองคลัง	11 กระบวนการ
กองนโยบายเทคโนโลยีเพื่อการเกษตร และเกษตรกรรมยั่งยืน	วิเคราะห์และทบทวน กระบวนการเพิ่มเติม
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	7 กระบวนการ
สถาบันเกษตรราธิการ	5 กระบวนการ
สำนักกฎหมาย	4 กระบวนการ
สำนักการเกษตรต่างประเทศ	3 กระบวนการ

หน่วยงาน	จำนวนกระบวนการ
สำนักตรวจราชการ	5 กระบวนการ
สำนักตรวจสอบภายใน	2 กระบวนการ
สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือ เกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน	5 กระบวนการ
สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ	11 กระบวนการ
สำนักพัฒนาระบบบริหาร	5 กระบวนการ
กองประสานงานโครงการพระราชดำริ	วิเคราะห์และทบทวน กระบวนการเพิ่มเติม
สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริม และพัฒนาาระบบเกษตรพันธสัญญา	4 กระบวนการ
กองบริหารงานกองทุนส่งเสริมเกษตรกร	4 กระบวนการ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	2 กระบวนการ
สำนักงานรัฐมนตรี	วิเคราะห์และทบทวน กระบวนการเพิ่มเติม

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

5

กระบวนการ ระดับสำนัก/กอง

ที่ควรสำรวจความพึงพอใจกระบวนการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



6

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน

การจัดทำกระบวนการ ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

แบบฟอร์ม 1 การวิเคราะห์และกำหนดกระบวนการ ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

1

การวิเคราะห์และกำหนดกระบวนการระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

สำนัก/กอง

แบบฟอร์มที่ ๑

กระบวนการหลัก	กระบวนการ (๑)	ผู้ให้บริการ (๒)	ผลงาน (Output) (๓)	กลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบ (๔)
๑.	๑.	๑.	๑.	๑.
๒.	๒.	๒.	๒.	๒.
๓.	๓.	๓.	๓.	๓.
๔.	๔.	๔.	๔.	๔.

คำอธิบายตาราง

คอลัมน์ที่ ๑ : ระบุงานที่หน่วยงานตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ
คอลัมน์ที่ ๒ : ระบุกระบวนการตามอำนาจหน้าที่
คอลัมน์ที่ ๓ : ระบุผู้ให้บริการของกระบวนการ
คอลัมน์ที่ ๔ : ระบุผลงานที่ได้จากกระบวนการในแต่ละกระบวนการ
คอลัมน์ที่ ๕ : ระบุกลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

การวิเคราะห์กระบวนการ
ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน
ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ
และระบุผู้ให้บริการ และผลผลิต
ของกระบวนการ โดยกำหนด
ผู้รับผิดชอบกระบวนการให้ชัดเจน

2

๒. กระบวนการสนับสนุน (มาตรฐานกระบวนการสนับสนุนของ สป.กษ.)

กระบวนการ (๑)	ผู้ให้บริการ (๒)	ผลงาน (Output) (๓)	กลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบ (๔)
๑. - ๑๐. (ระบุมาตรฐานกระบวนการสนับสนุนของ สป.กษ. ที่ ๑๐ กระบวนการ)	๑. ๒.	๑. ๒.	๑. ๒.
๑๑. (ระบุกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานเพิ่มเติม กรณีหน่วยงานมีการดำเนินการตามภารกิจงานนอกเหนือจากกระบวนการสนับสนุนมาตรฐาน)			
๑๒.			
๑๓.			

คำอธิบายตาราง

คอลัมน์ที่ ๑ : ระบุกระบวนการตามอำนาจหน้าที่
คอลัมน์ที่ ๒ : ระบุผู้ให้บริการของกระบวนการ
คอลัมน์ที่ ๓ : ระบุผลงานที่ได้จากกระบวนการในแต่ละกระบวนการ
คอลัมน์ที่ ๔ : ระบุกลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบของแต่ละกระบวนการ

การวิเคราะห์กระบวนการสนับสนุน
ของหน่วยงานที่สนับสนุนให้กระบวนการหลัก
บรรลุวัตถุประสงค์ โดยหน่วยงานต้องระบุ
กระบวนการสนับสนุนมาตรฐานของ สป.กษ.
10 กระบวนการ และเพิ่มเติมกระบวนการ
สนับสนุนของหน่วยงาน หากมีภารกิจอื่น
นอกเหนือกระบวนการสนับสนุน
ทั้ง 10 กระบวนการ

3

การวิเคราะห์การจัดทำข้อกำหนด
ที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ
จำนวน 8 ประเด็น เพื่อให้เห็น
ภาพรวมของกระบวนการ

รอบ 9 เดือน
(10 ก.ค. 69)

การพิจารณาข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

สำนัก/กอง

๓. การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ : (ชื่อกระบวนการ)

ประเด็นข้อกำหนดที่สำคัญ	รายละเอียด
ผู้ให้บริการ (ลูกค้า)	(ระบุกลุ่มเป้าหมาย)
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของกระบวนการ)
ความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(ระบุความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการที่หน่วยงานได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมต่าง ๆ การลงพื้นที่ ชี้แจงจากช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ หรือออนไลน์และออฟไลน์ การสำรวจ เป็นต้น)
กฎหมาย/ระเบียบ	(ระบุระเบียบ/กฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ)
ปัญหาจากการขับเคลื่อนกระบวนการ	(ระบุปัญหาจากการดำเนินงานที่ผ่านมา ที่จากภายนอกและภายใน เช่น ปัญหาจากการดำเนินงานตามกระบวนการ ข้อขัดแย้งแบบแผนจากภาระงาน ผลสำรวจความพึงพอใจ รายงานการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และข้อร้องเรียน เป็นต้น)
ตัวชี้วัดกระบวนการ	(ระบุตัวชี้วัดของกระบวนการที่แสดงถึงความก้าวหน้าหรือชี้แจงผลการดำเนินงาน)
ผลผลิตกระบวนการ	(ผลที่ได้จากการขับเคลื่อนกระบวนการจนแล้วเสร็จ เพื่อสะท้อนถึงความสำเร็จของกระบวนการ)
เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่สนับสนุนกระบวนการ	(ระบุเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน (ถ้ามี) (ระบุขั้นตอนการดำเนินงานที่นำเทคโนโลยี/นวัตกรรมมาปรับใช้)

การวิเคราะห์การออกแบบ
แต่ละกระบวนการ โดยวิเคราะห์
ห่วงโซ่กระบวนการ ขั้นตอน
การทำงาน (Work Flow)
ผังงาน (Flow Chart) ตาม PDCA
กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน
และจุดควบคุม/ความเสี่ยง
ของขั้นตอนการทำงาน

4

๔. การออกแบบผังกระบวนการ

๑) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของแต่ละกระบวนการ
(กำหนดรูปแบบของห่วงโซ่คุณค่าของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดกลุ่มกิจกรรมที่ต่อเนื่องใน ๕ ประเด็น)

วิเคราะห์เชิงซ้ำ	วางแผนและออกแบบ	บริหารจัดการกระบวนการ/การบริการ	ติดตาม รายงาน ควบคุมและประเมินผล	สรุปผลการดำเนินการและปรับปรุง/แก้ไขกระบวนการ
(ระบุขั้นตอนที่ ...)	(ระบุขั้นตอนที่ ...)	(ระบุขั้นตอนที่ ...)	(ระบุขั้นตอนที่ ...)	(ระบุขั้นตอนที่ ...)

๒) การเขียนผังกระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/ความเสี่ยง
๑. ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ควรปฏิบัติตามของกระบวนการ	(ระบุผังงานที่แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	ระบุระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน	ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละขั้นตอน	ระบุจุดที่จะตรวจสอบ/ตรวจสอบ/ความเสี่ยง
๒.				
๓.				

๓) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน

มาตรฐานคุณภาพงาน (ภาพรวมกระบวนการ) : ระบุมาตรฐานของกระบวนการที่ต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการในภาพรวม

๔) ผู้รับผิดชอบกระบวนการ

ผู้รับผิดชอบหลัก : ชื่อ/ตำแหน่ง/ฝ่าย หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินงาน

ผู้สนับสนุนการปฏิบัติงาน : ชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบปฏิบัติงาน/สนับสนุนการดำเนินการตามกระบวนการ

เบอร์ติดต่อ :



แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน

การจัดทำกระบวนการงาน ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

แบบฟอร์ม 2 สรุปภาพรวมของการปรับปรุงกระบวนการงานในระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สรุปผลการปรับปรุง
กระบวนการของหน่วยงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569
ที่หน่วยงานได้ปรับปรุง
ตามหลักการปรับปรุง
กระบวนการทั้ง 3 ประเด็น

รอบ 9 เดือน
(10 ก.ค. 69)

แบบฟอร์มที่ ๒

สรุปภาพรวมของการปรับปรุงกระบวนการงานในระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

สำนัก/กอง

กระบวนการงาน (ระบุเฉพาะกระบวนการงานที่ปรับปรุง)	เพิ่ม กระบวนการงาน (✓)	ตัด กระบวนการงาน (✓)	ปรับปรุงกระบวนการงานตามหลักการ ๓ ประเด็น	
			การตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Lean)	การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงาน ด้วยเทคโนโลยี (Digital Transformation/Paperless)
๑.			๑. จำนวนขั้นตอนกระบวนการงานทั้งหมด ๑.๑ ก่อนปรับปรุงมีขั้นตอนทั้งหมด จำนวน ขั้นตอน ๑.๒ หลังปรับปรุงมีขั้นตอนทั้งหมดจำนวน ขั้นตอน ๒. รายละเอียดการลดขั้นตอน : (อธิบายว่า หน่วยงานปรับลดขั้นตอนใดของกระบวนการ และระบุเหตุผลในการปรับลดขั้นตอน)	๑. เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ : (ระบุชื่อเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ กับกระบวนการงาน) ๒. ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีมาใช้ : ๒.๑ ขั้นตอนการทำงานที่ลดลง จำนวน ขั้นตอน ๒.๒ ระยะเวลาการทำงานที่ลดลง จำนวน นาที/ชั่วโมง/วัน/เดือน ๒.๓ งบประมาณที่ลดลง บาท ๒.๔ ทรัพยากรที่ลดลง (เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ ค่าสาธารณูปโภค เจ้าหน้าที่ เป็นต้น) คือ ๒.๕ ปัจจัยอื่น ๆ ที่ลดลง
๒.				
๓.				



แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน

การจัดทำกระบวนการงาน ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

แบบฟอร์ม 3 แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานตามข้อเสนอแนะ

จากผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการงานของสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

แบบฟอร์มที่ ๓

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานตามข้อเสนอแนะ
จากผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการงานของสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

สำนัก/กอง :

กระบวนการที่สำรวจความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการงาน	แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการงานตามข้อเสนอแนะ
ชื่อกระบวนการ :	๑.	
กลุ่มเป้าหมาย :		
ผลการสำรวจความพึงพอใจ :	๒.	
	๓.	

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับ
บริการต่อกระบวนการสำคัญของหน่วยงาน
และวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ
งานให้มีประสิทธิภาพขึ้น ตามข้อเสนอแนะที่
กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะ

รอบ 12 เดือน
(12 ต.ค. 69)



แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน

การจัดทำกระบวนการงาน ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

แบบฟอร์ม 4 รายงานผลการดำเนินงานและผลตัวชี้วัด ของกระบวนการงานของสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

แบบฟอร์มที่ ๔

รายงานผลการดำเนินงานและผลตัวชี้วัดของกระบวนการงานของสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

สำนัก/กอง :

ชื่อกระบวนการงาน	ผลการดำเนินงานตามกระบวนการงาน	ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด		
		ชื่อตัวชี้วัดกระบวนการงาน	รายละเอียดตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด	ผลตัวชี้วัด (ตัวเลข)
๑.	☐ สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนทุกขั้นตอน ☐ ไม่สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนทุกขั้นตอน เนื่องจาก ระบุขั้นตอน..... ระบุปัญหา/อุปสรรค.....	ระบุชื่อตัวชี้วัดของกระบวนการงาน	ระบุรายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด และเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด	ระบุผลตัวชี้วัด (ตัวเลข)
๒.				
๓.				
๔.				
๕.				

หมายเหตุ : ระบุทุกกระบวนการงานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของสำนัก/กอง

สรุปผลการดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการ
และตัวชี้วัดกระบวนการงานในแต่ละกระบวนการ
เพื่อติดตามผลการดำเนินงานว่ากระบวนการ
มีประสิทธิภาพหรือไม่ กรณีเกิดปัญหาในขั้นตอนใด
ขั้นตอนหนึ่งต้องดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนนั้นอย่างไร
เพื่อให้กระบวนการงานสามารถดำเนินการต่อไปได้
จนจบกระบวนการงาน

รอบ 12 เดือน
(12 ต.ค. 69)



สำนักพัฒนาระบบบริหาร



0-2629-9653 เบอร์ภายใน 185, 398



adgmoac@gmail.com

