

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เรื่อง การจัดทำกระบวนการของสำนัก/กอง

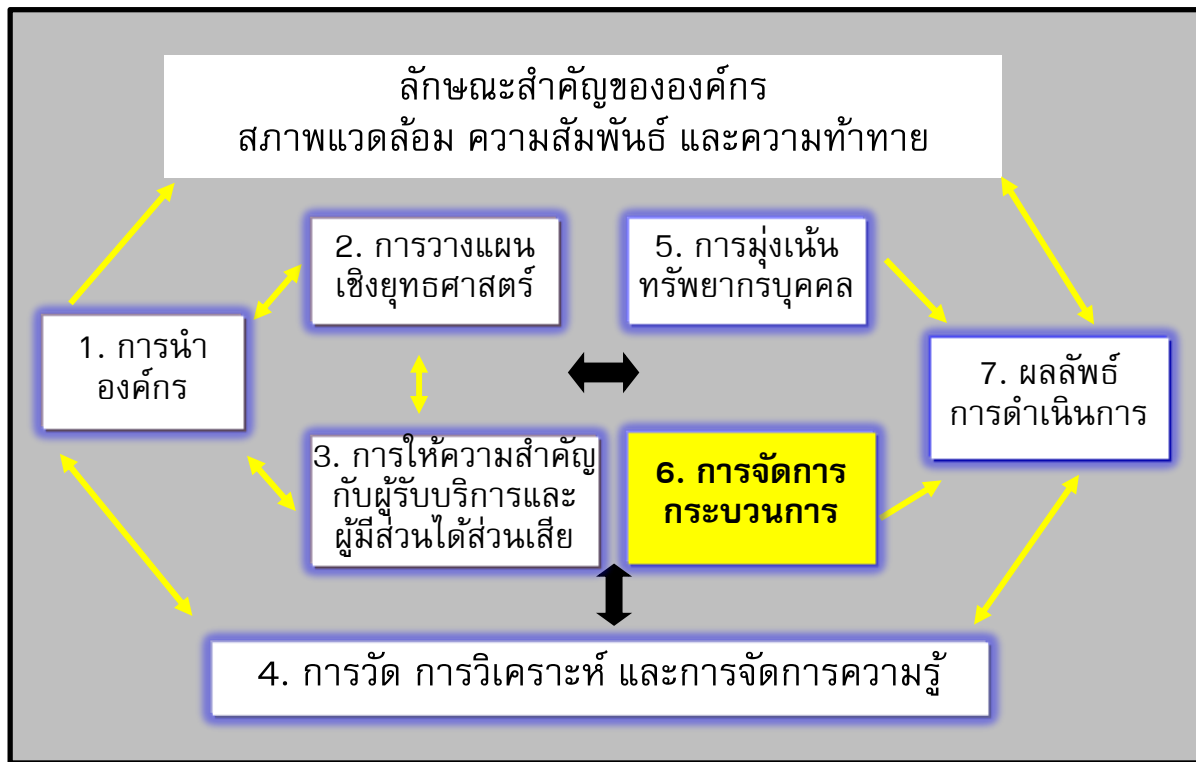
1. กระบวนการ
2. ประโยชน์ที่จะได้รับ
3. การจัดการกระบวนการ ของ สป.กษ.
4. การจัดการกระบวนการ ของ สำนัก/กอง
5. ตัวอย่างการจัดทำกระบวนการ

1. กระบวนการ

ที่มาและความสำคัญ

ที่เราต้องจัดทำกระบวนการเพราะ ...

มติ ครม. 28 มิ.ย. 48 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ ตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อเป็นเครื่องมือในการผลักดันให้การพัฒนากระบวนการมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป



จากภาพแฮมเบอร์เกอร์โมเดล (ข้างบน) แสดงส่วนประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งเป็นการดำเนินการภายใต้ มติ ครม. (28 มิ.ย. 48) และการจัดการกระบวนการ จะอยู่ในแฮมเบอร์เกอร์โมเดลนี้

กระบวนการ คืออะไร

กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไปกระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ในบางสถานการณ์ กระบวนการอาจต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยมีระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการวัดและขั้นตอนการควบคุมที่กำหนดไว้ชัดเจน ในกรณีที่เป็นการให้บริการ กระบวนการ จะมีลักษณะกว้างๆ เช่น บอกว่าต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งอาจรวมถึงขั้นตอนที่พึงประสงค์หรือคาดหวัง หากขั้นตอนนั้นสำคัญอย่างยิ่ง การให้บริการต้องให้ข้อมูลสารสนเทศ ที่ช่วยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวด้วย และต้องมีแนวทางสำหรับผู้ให้บริการในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจเกิดขึ้นด้วย



กระบวนการ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. กระบวนการที่สร้างคุณค่า
2. กระบวนการสนับสนุน

Roth

ความหมายของกระบวนการที่สร้างคุณค่า

“กระบวนการที่สร้างคุณค่า” หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติตามภารกิจ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มักเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีได้หลายกระบวนการ มีลักษณะแตกต่างกันไปตามภารกิจของส่วนราชการ

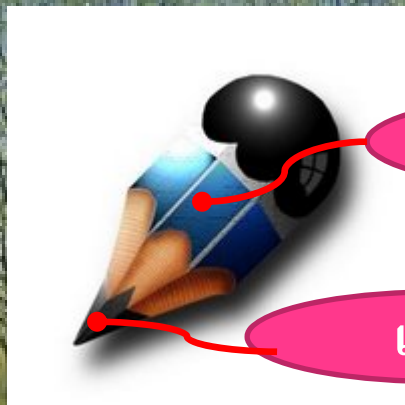
“ข้อกำหนดที่สำคัญ” ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึง สิ่งที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้รับบริการต้องการการบริการที่รวดเร็ว ดังนั้น ข้อกำหนดที่สำคัญ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ หลังจากได้ข้อกำหนดแล้ว ส่วนราชการจะนำมาออกแบบกระบวนการ และจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป

ความหมายของกระบวนการสนับสนุน

“กระบวนการสนับสนุน” หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้แก่ส่วนราชการ บุคลากร และการปฏิบัติงานประจำวัน

กระบวนการสนับสนุน อาจได้แก่ งานด้านการเงินและการบัญชี การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านกฎหมาย งานด้านทรัพยากรบุคคล งานด้านการบริหารโครงการ และกระบวนการบริหารทั่วไป

“ข้อกำหนดที่สำคัญ” ของกระบวนการสนับสนุน โดยทั่วไปไม่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผลผลิตและปริมาณมากนัก แต่ขึ้นอยู่กับความต้องการในส่วนราชการเป็นสำคัญ ทั้งนี้ กระบวนการสนับสนุนเหล่านั้นต้องมีการประสานและบูรณาการกันเพื่อทำให้มั่นใจว่าความเชื่อมโยงและผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



เปลี่ยน

แก่น

เกษตรกร

ส.ป.กษ.

กรม

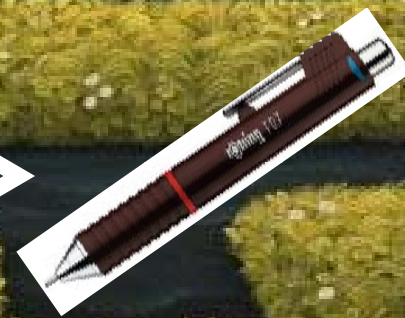


กระบวนการที่สร้างคุณค่า คือ

กระบวนการสนับสนุน คือ

กระบวนการที่ส่งมอบคุณค่าที่สำคัญให้กับ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

กระบวนการที่ช่วยให้งานในองค์กร
ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. ประโยชน์ที่จะได้รับ

ทำไม! ทำไม?



ใช้แก้ปัญหา และสร้างประโยชน์

ในปัจจุบัน เราพัฒนาทุกเรื่อง หรือทำอะไรใหม่ๆ
ด้วยเหตุผล >>>

1. ต้องการแก้ปัญหา และ 2. ต้องการใช้ประโยชน์



ทำงานไม่ถูก >>>

ไม่รู้ทำอะไร >>>

ไม่รู้ขั้นตอน >>>

เนื่องจาก . . .

- ◎ เพื่อนร่วมงาน ไม่มีใครสามารถทำงานนี้
- ◎ เพื่อนร่วมงานหวงวิชา รู้วิธีการทำงานอยู่คนเดียว
- ◎ คนทำงานหน้าที่เดียวกัน แต่กลับมีกระบวนการทำงานแตกต่างกัน
- ◎ คนที่เคยทำงานนี้ไม่อยู่ซะแล้ว
- ◎ หัวหน้าเคยสอนแล้ว แต่จำไม่ได้ จะไปถามอีกก็เกรงใจ
- ◎ ขั้นตอน หรือกระบวนการทำงาน ไม่ตอบสนองความต้องการประชาชน
- ◎ เป็นเจ้าหน้าที่ใหม่เพิ่งเข้ามา แต่ยังไม่มีใครสอนงาน ไม่รู้จะเรียนรู้งานจากไหน

ถ้าอย่างนั้น ... การที่จะทำให้คนทำงานได้
ก็คือ **การช่วยให้คนรู้งาน !!!**



แล้วการช่วยให้คน “รู้งาน”

จะทำได้อย่างไรบ้างหนอ

Daydream
<http://www.daydream.com>

???

การมีการจัดทำกระบวนการ ช่วยให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น

คนทำงาน “รู้งาน”

ผู้บังคับบัญชา “ได้งานมาตรฐานเดียวกัน”

องค์กร “มีประสิทธิภาพ”

ผู้รับบริการ “พึงพอใจ”

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ช่วยลดการตอบคำถาม
2. ช่วยลดเวลาในการสอนงาน
3. ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
4. ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน
5. ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงาน
6. ทำให้การปฏิบัติงานเป็นแบบมืออาชีพ
7. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการงานใหม่

เป็นคนแรกก็ลำบากหน่อย

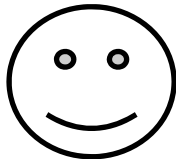
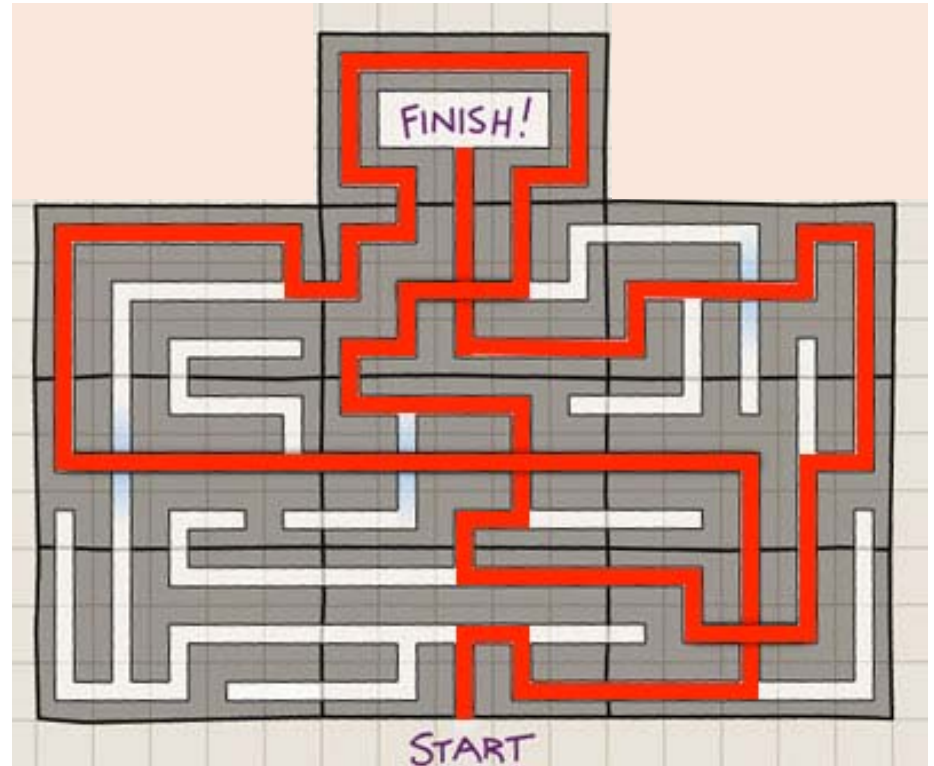
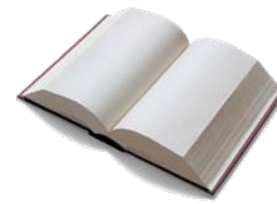
ถ้าท่านบันทึกทางเดินของท่านไว้

คนข้างหลังก็ยิ้มออก

เมื่อต้องมายืนตำแหน่งเดียวกับ

ท่าน และอาจสามารถพัฒนา

ทางเดินของท่านต่อไปได้

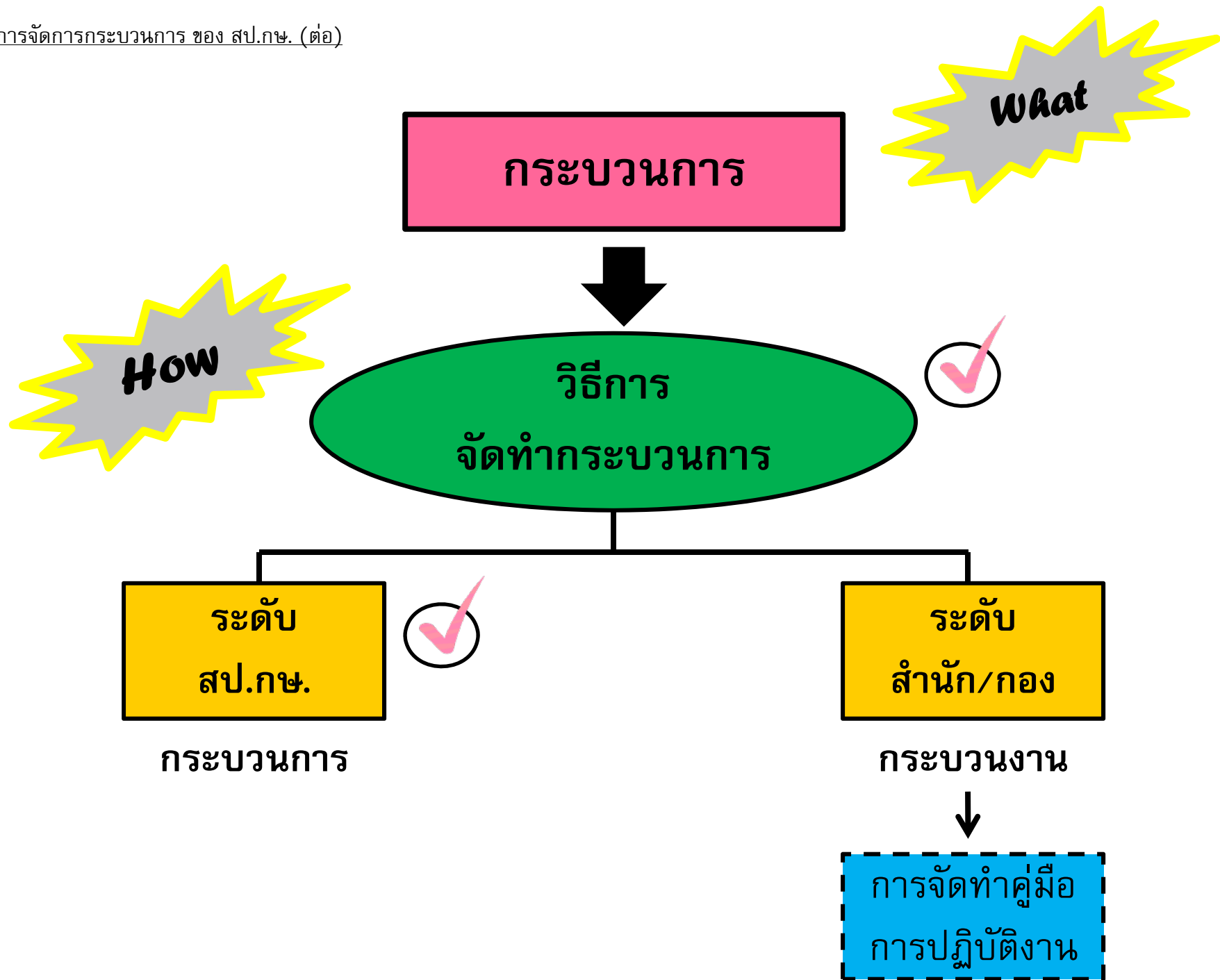


สมการความคิด

ความคิด = ความเข้าใจปัญหา + การมองเห็นโอกาสในการแก้ไข

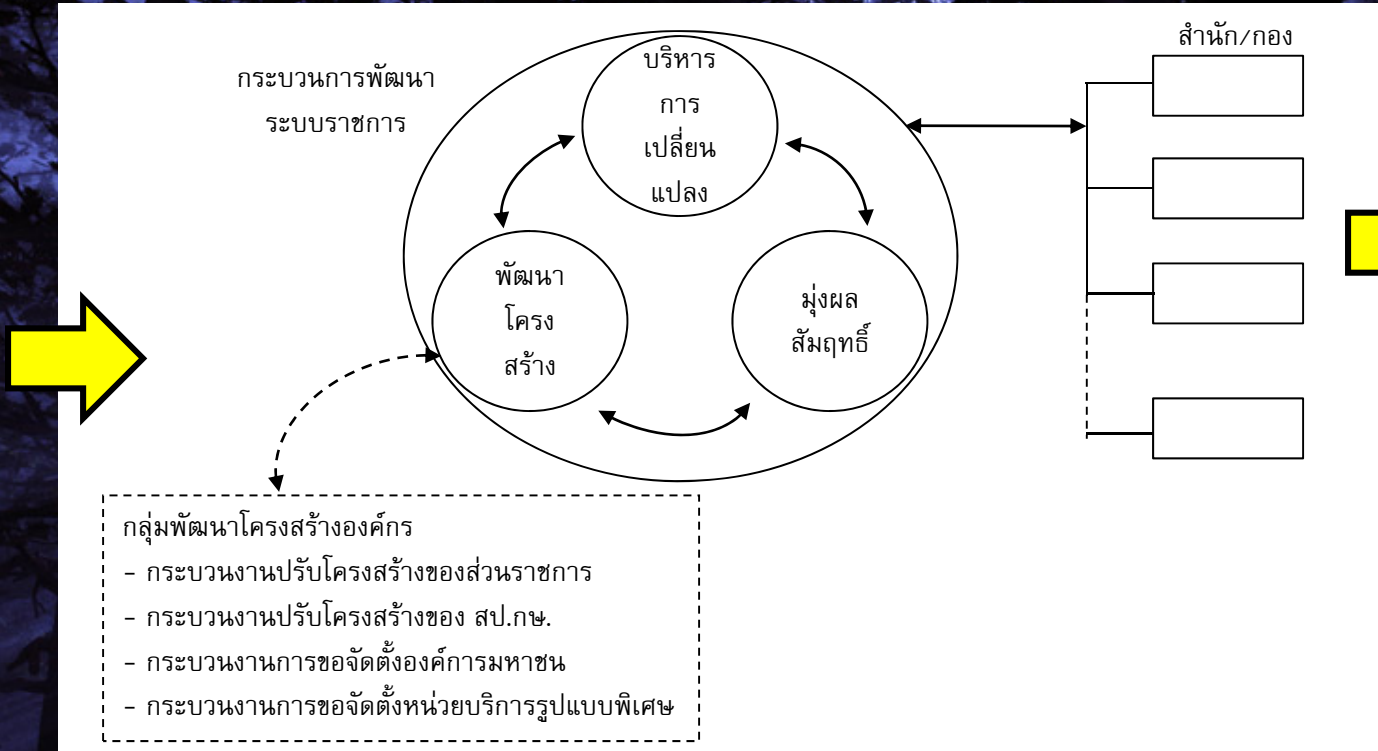


3. การจัดการกระบวนการ ของ สป.กษ.



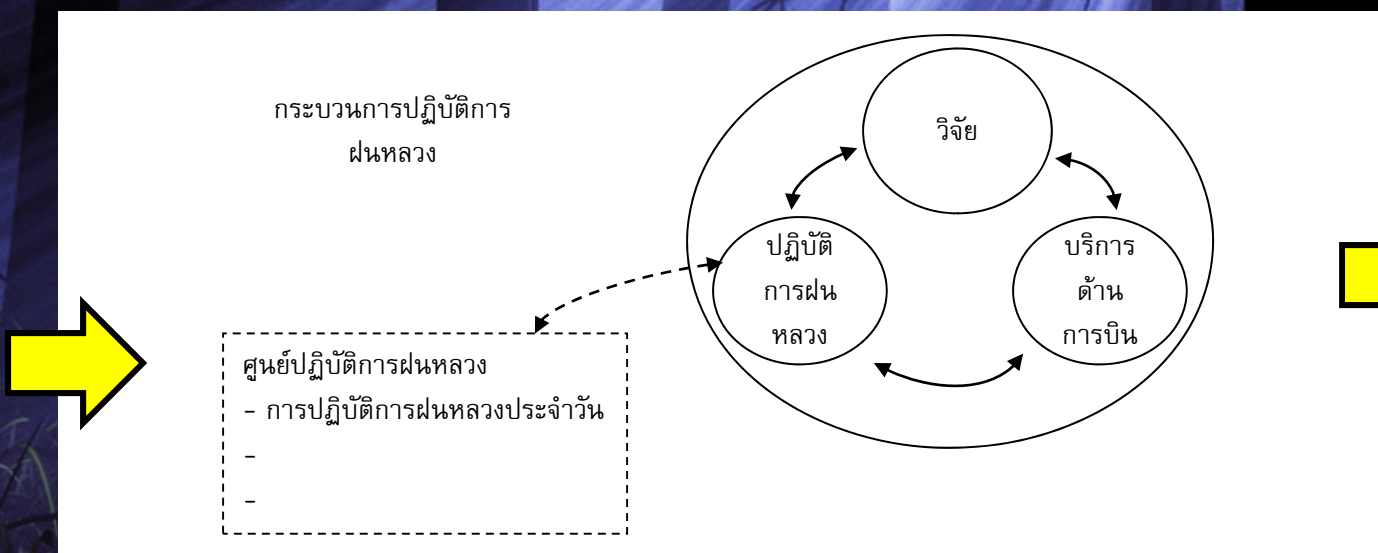
กระบวนการของ สป.กษ. ที่หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ดำเนินการ มี 2 ลักษณะ

3. การจัดการกระบวนการของ สป.กษ. (ต่อ)



กระบวนการ สป.กษ. ที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน

จัดทำกระบวนการของ สป.กษ. ดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA หมวด 6



กระบวนการ สป.กษ. ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในหน่วยงานเดียว

การจัดการกระบวนการ ระดับ กรม

กำหนด
กระบวนการ

วิเคราะห์
กระบวนการ

จัดทำข้อกำหนด
ที่สำคัญ
(แต่ละกระบวนการ)

ออกแบบ
กระบวนการ

- ยุทธศาสตร์
- พันธกิจ
- ภารกิจ/
อำนาจหน้าที่
- ความต้องการ
ผู้รับบริการ ผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย



กระบวนการ
ที่สร้างคุณค่า
และสนับสนุน

Value Chain

1. วิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า
2. วางแผนและออกแบบ
3. บริหารจัดการ
กระบวนการ/การบริการ
4. ติดตาม รายงาน/
ควบคุม และประเมินผล
5. สรุปผลการดำเนินการ
และปรับปรุงแก้ไข
กระบวนการ

ประเด็นข้อกำหนด

- ผู้รับบริการ (ลูกค้า)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อกำหนดกฎหมาย
- ปัญหาจากระบบงาน
ภายใน
- ประสิทธิภาพของ
กระบวนการ
- ความคุ้มค่าและ
การลงทุน

ตัวชี้วัดกระบวนการ

1. การวิเคราะห์
ห่วงโซ่คุณค่า
2. การวิเคราะห์ปัจจัย
สำคัญ
3. การเขียนผัง
กระบวนการ
4. การกำหนด
มาตรฐานคุณภาพงาน
จุดควบคุม และความ
เสี่ยงของกระบวนการ

กระบวนการ สป.กษ. (ปีงบประมาณ 2554)

กระบวนการที่สร้างคุณค่า

1. บริหาร
โครงการสำคัญ/
โครงการพิเศษ
ของกระทรวงไปสู่
การปฏิบัติ
(สผง./กนท.)

2. พัฒนา
ระบบราชการ
ของกระทรวง
(สพบ.)

3. ตรวจสอบราชการ
(สตร.)

4. ตรวจสอบ
ภายในของ
กระทรวง
(สตน.)

5. ดำเนินการ
ด้านกฎหมาย
ของกระทรวง
(สทม.)

6. ช่วยเหลือ
เกษตรกร (สกร.)

7. ส่งเคราะห์
เกษตรกร (สกร.)

8. บริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน
(สกร.)

9. พัฒนา
ทรัพยากรบุคคล
ของกระทรวง
(สกธ.)

10. บริหาร
ทรัพยากรบุคคล
ของกระทรวง
(กกจ.)

11. บริหาร
จัดการระบบ
เทคโนโลยี
สารสนเทศ
ของกระทรวง
(ศทส.)

12.
ประชาสัมพันธ์
(กกส.)

13. บริหาร
จัดการด้าน
การเกษตร
ต่างประเทศ
(สกต.)

14. ปฏิบัติการ
ฝนหลวง (สฝษ.)



กระบวนการสนับสนุน

1. บริหารเชิงกลยุทธ์ของ สป.กษ. (สผง.)
2. พัฒนาระบบราชการของ สป.กษ. (สพบ.)
3. ตรวจสอบภายในของ สป.กษ. (สตน.)
4. ดำเนินการด้านกฎหมายของ สป.กษ. (สทม.)

5. บริหารทรัพยากรบุคคลของ สป.กษ. (กกจ./สกธ.)
6. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สป.กษ. (ศทส.)
7. บริหารระบบงานสารบรรณของ สป.กษ. (กก.)
8. บริหารงานคลังของ สป.กษ. (สผง./กค.)

4. การจัดการกระบวนการของ สำนัก/กอง



การจัดการกระบวนการ ระดับ สำนัก/กอง

กำหนด
กระบวนการ

วิเคราะห์
กระบวนการ

จัดทำข้อกำหนด
ที่สำคัญ
(แต่ละกระบวนการ)

ออกแบบ
กระบวนการ

- อำนาจหน้าที่
ของสำนัก/กอง

Value Chain

1. วิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า
2. วางแผนและออกแบบ
3. บริหารจัดการ
กระบวนการ/การบริการ
4. ติดตาม รายงาน/
ควบคุม และประเมินผล
5. สรุปผลการดำเนินการ
และปรับปรุงแก้ไข
กระบวนการ

ประเด็นข้อกำหนด

- ผู้รับบริการ (ลูกค้า)
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ข้อกำหนดกฎหมาย
 - ปัญหาจากระบบงาน
ภายใน
 - ประสิทธิภาพของ
กระบวนการ
 - ความคุ้มค่าและ
การลดต้นทุน
(นำข้อกำหนดที่สำคัญที่สุด
เพียงข้อเดียวมาพิจารณา)
- ตัวชี้วัดกระบวนการ

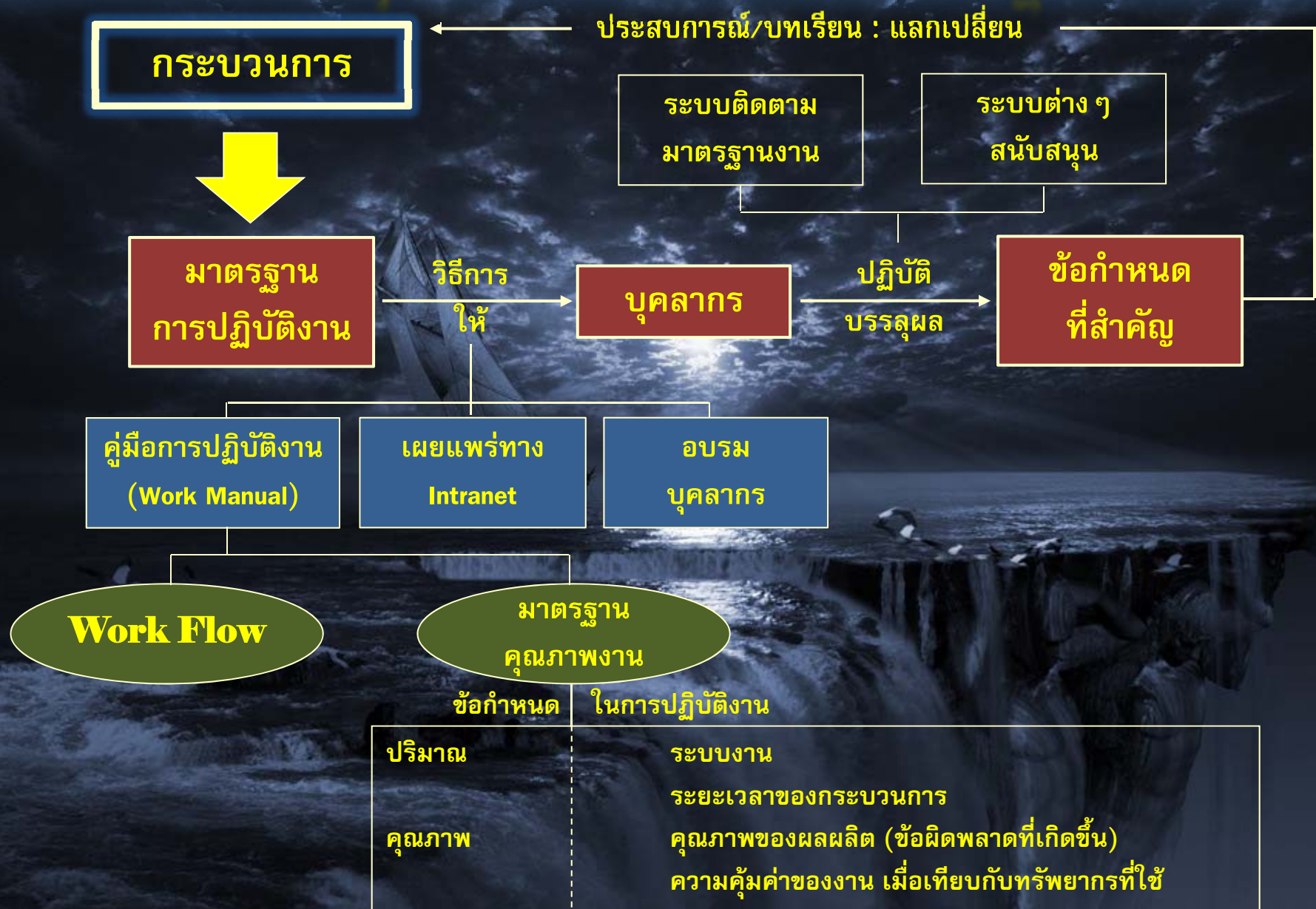
1. การวิเคราะห์
ห่วงโซ่คุณค่า
2. การเขียนผัง
กระบวนการ
3. การกำหนด
มาตรฐานคุณภาพงาน

กระบวนการ
ที่สร้างคุณค่า
และสนับสนุน

5. ตัวอย่างการจัดทำกระบวนงาน



เกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6



คู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการให้บริการ

คู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายใต้กระบวนการที่สร้างคุณค่า
และกระบวนการสนับสนุน ระดับสำนัก/กอง

↓
วิธีปฏิบัติของบุคลากรในการทำงาน

↓
วิธีปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ
แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประโยชน์

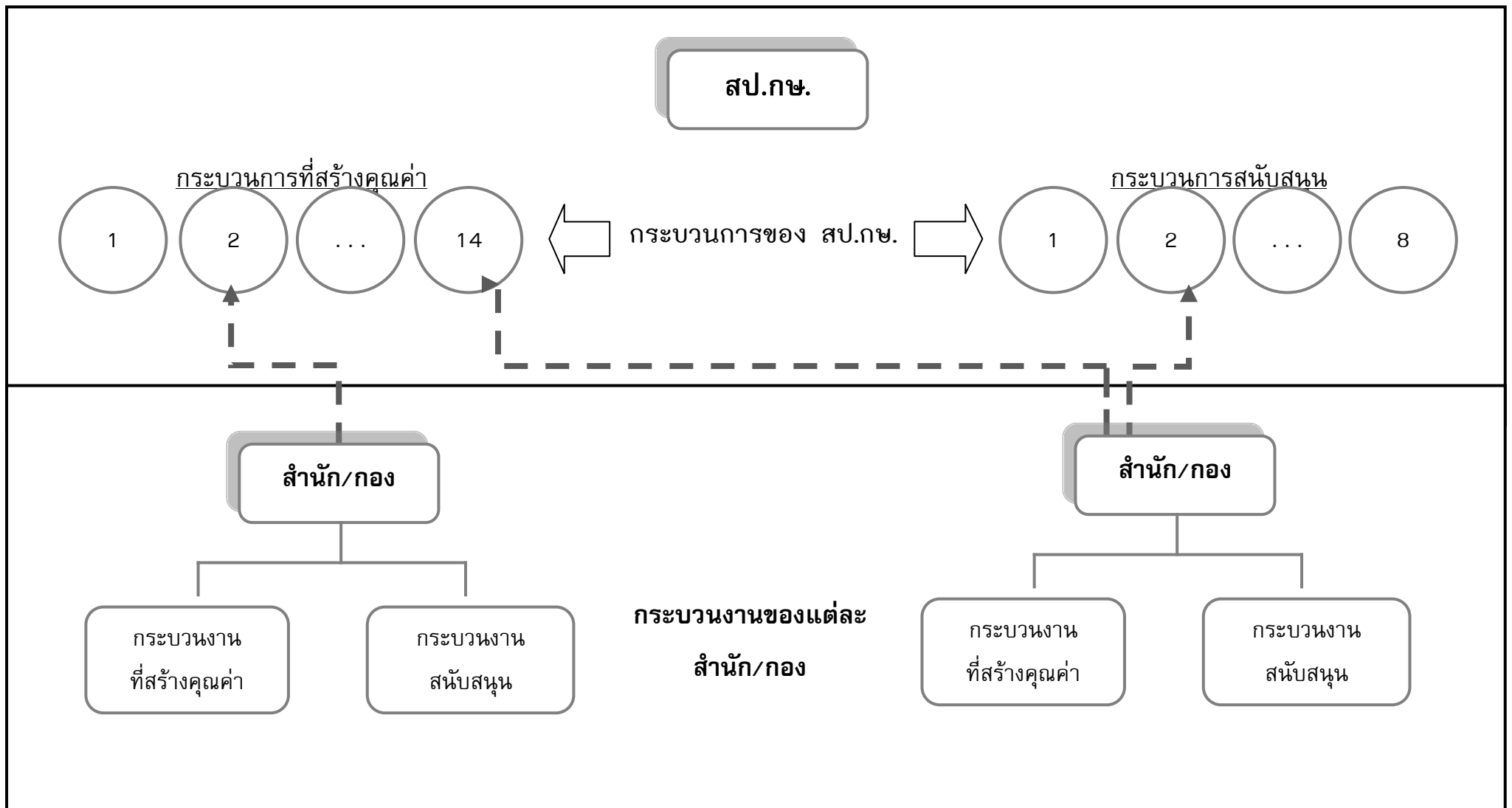
1. เอกสารกำกับวิธีการทำงาน
2. การทวนสอบวิธีการทำงาน
3. การสอบย้อนกลับของปัญหาด้านคุณภาพและข้อกำหนดด้านคุณภาพ โดยเฉพาะเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย
4. ใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการสอนงาน

ตัวชี้วัด : ร้อยละของความสำเร็จในการจัดทำกระบวนการของ สำนัก/กอง

กิจกรรม	ร้อยละ
1. มีการกำหนดทีมงาน หรือแต่งตั้งคณะทำงาน ที่มีองค์ประกอบเป็นผู้แทนจากทุกกลุ่ม/ฝ่าย ในสำนัก/กอง และผู้แทนคณะทำงานฯ หมวด 6 เป็นฝ่ายเลขานุการ เพื่อจัดทำกระบวนการของสำนัก/กอง	10
2. กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน ของสำนัก/กอง	20
3. วิเคราะห์กระบวนการ/จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ และออกแบบกระบวนการ	20
4. จัดทำ Work Flow และมาตรฐานคุณภาพงาน ของแต่ละกระบวนการ	30
5. จัดส่งรายงานการประชุมคณะทำงาน และผลการวิเคราะห์/กำหนดกระบวนการ ให้ สพบ. รวบรวม	10
6. สื่อสารกระบวนการให้บุคลากรของหน่วยงานทราบ เพื่อนำไปปฏิบัติ	10
รวม	100

4. การจัดการกระบวนการของ สำนัก/กอง

ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการของ สป.กษ. กับ กระบวนการของ สำนัก/กอง

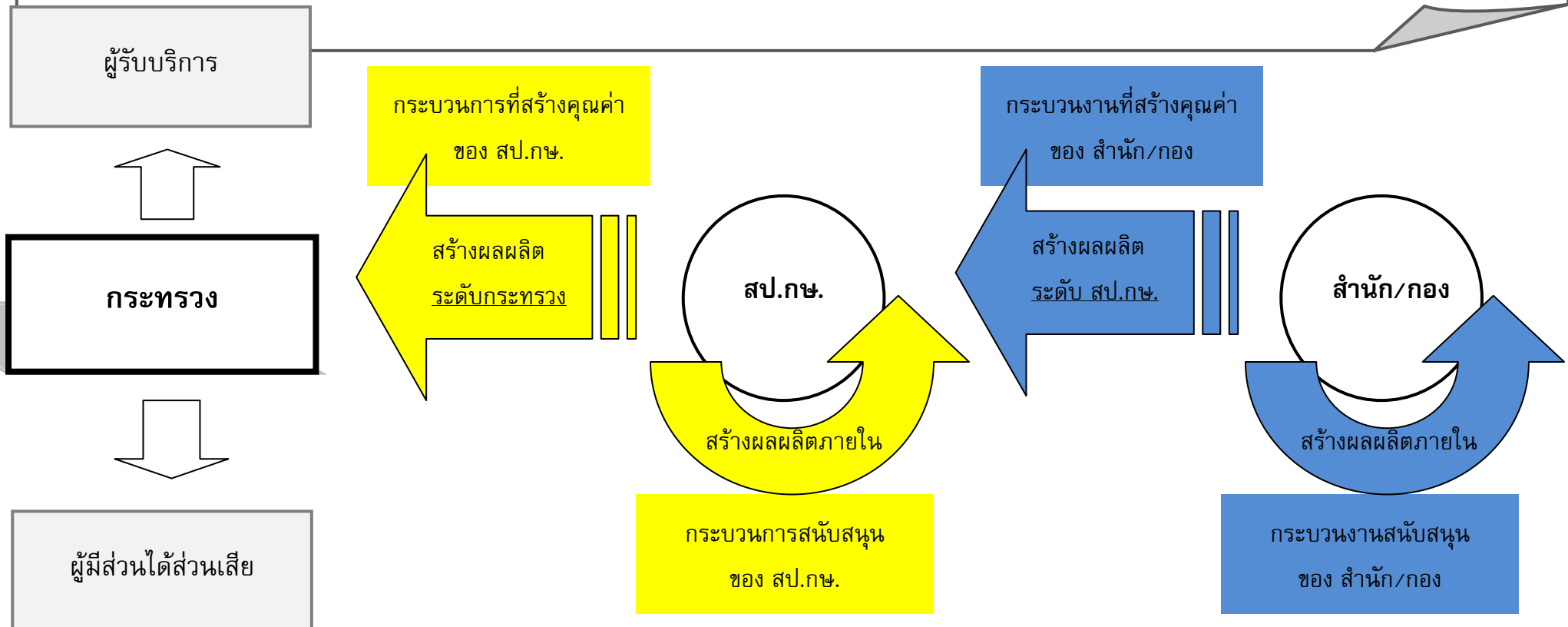


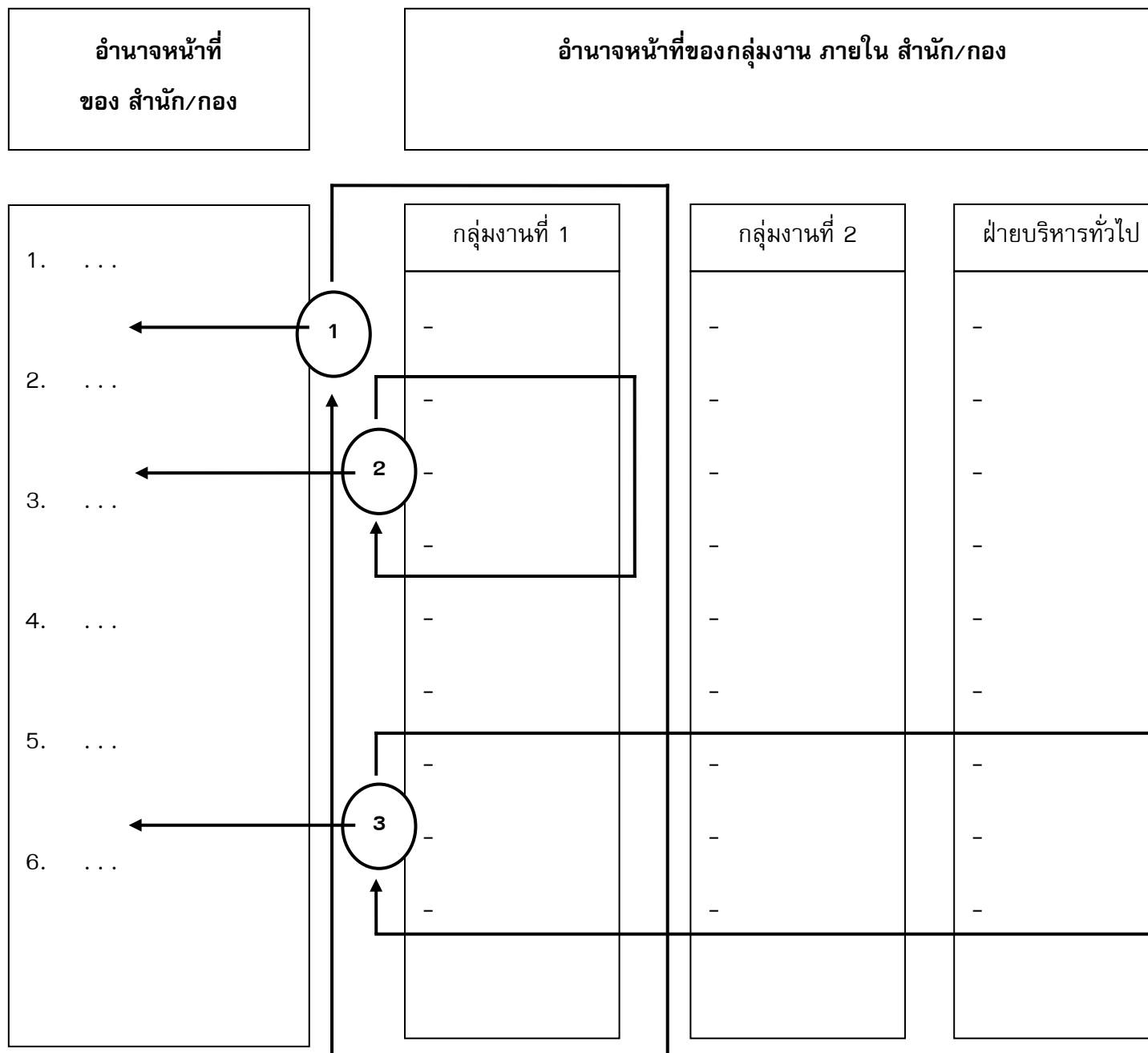
การกำหนดกระบวนการของ สป.กษ.

กระบวนการที่สร้างคุณค่า	กระบวนการสนับสนุน
1. บริหารโครงการสำคัญ/โครงการพิเศษของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ (สผง./กนท.)	1. บริหารเชิงกลยุทธ์ของ สป.กษ. (สผง.)
2. พัฒนาระบบบริหารของกระทรวง (สพบ.)	2. พัฒนาระบบราชการของ สป.กษ. (สพบ.)
3. ตรวจสอบภายในของกระทรวง (สตร.)	
4. ตรวจสอบภายในของกระทรวง (สตน.)	3. ตรวจสอบภายในของ สป.กษ. (สตน.)
5. ดำเนินการด้านกฎหมายของกระทรวง (สกม.)	4. ดำเนินการด้านกฎหมายของ สป.กษ. (สกม.)
6. ช่วยเหลือเกษตรกร (สกร.)	
7. ส่งเคราะห์เกษตรกร (สกร.)	
8. บริหารจัดการข้อร้องเรียน (สกร.)	
9. พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวง (สกธ.)	
10. บริหารทรัพยากรบุคคลของกระทรวง (กกจ.)	5. บริหารทรัพยากรบุคคลของ สป.กษ. (กกจ./สกธ.)
11. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวง (ศทส.)	6. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สป.กษ. (ศทส.)
12. ประชาสัมพันธ์ (กกส.)	
13. บริหารจัดการต่างประเทศ (สกต.)	
14. ปฏิบัติการฝนหลวง (สฝข.)	
	7. บริหารระบบงานสารบรรณของ สป.กษ. (กก.)
	8. บริหารงานคลังของ สป.กษ. (สผง./กค.)

เกณฑ์พิจารณากำหนดกระบวนการ :

1. พิจารณากำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าของแต่ละสำนัก/กอง จาก
 - 1) อำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง ที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือกลุ่มของกิจกรรมที่ตอบสนองอำนาจหน้าที่เหล่านั้น
 - 2) กิจกรรม/งานหลักๆ ที่สำนัก/กอง นั้น ทำให้กับ สป.กษ. และมีการส่งต่อชิ้นงาน (ผลผลิต) ให้กับหน่วยงานอื่น ภายนอกสำนัก/กอง
2. พิจารณากำหนดกระบวนการสนับสนุนของแต่ละสำนัก/กอง จาก
 - 1) กิจกรรม/งานของสำนัก/กอง ซึ่งสนับสนุนให้กระบวนการที่สร้างคุณค่าของสำนัก/กอง นั้น สามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้น
 - 2) กิจกรรม/งาน ที่ดำเนินการเปิดเสร็จภายในสำนัก/กอง โดยอาจมีการส่งต่อชิ้นงาน (ผลผลิต) ระหว่างกลุ่ม/ฝ่าย ในสำนัก/กอง แต่ ไม่ส่งต่อหน่วยงานภายนอก

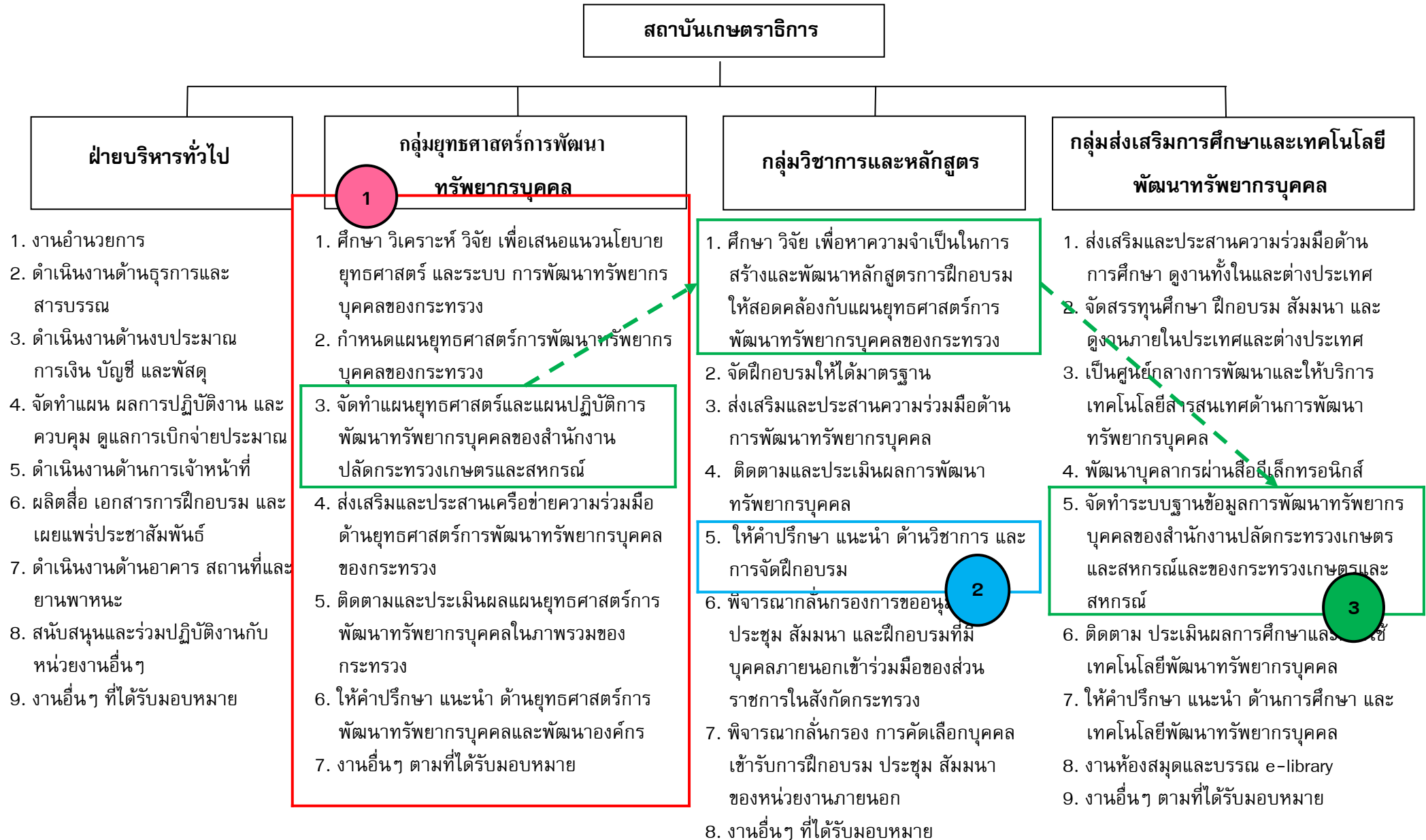




**แนวทางการกำหนด
กระบวนการที่สร้างคุณค่า**

1. กระบวนการของกลุ่มงานที่
ตอบสนองอำนาจหน้าที่ของ สำนัก/กอง
กรณีที่สามารถส่งต่องานกันได้ภายใน
กลุ่มงาน
2. กลุ่มอำนาจหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงาน
ที่ตอบสนองอำนาจหน้าที่ของ สำนัก/
กอง กรณีที่มียานเป็นกิจกรรมเฉพาะ
และไม่สามารถส่งต่องานกันได้
3. กระบวนการที่ตอบสนองอำนาจ
หน้าที่ของ สำนัก/กอง และส่งต่องานกัน
ระหว่างกลุ่มงาน

แผนภูมิโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสถาบันเกษตรราธิการ



1. การกำหนดกระบวนการของสำนัก/กอง

อำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง	กระบวนการที่สร้างคุณค่า	กระบวนการสนับสนุน
1. ...	อำนาจหน้าที่ 1 ข้อ	
2. ...	อาจมี 1 กระบวนการ หรือ มากกว่านั้น	
3. ...	1 กระบวนการ อาจตอบสนอง	
...	ต่ออำนาจหน้าที่ 1 ข้อ หรือตอบสนอง ได้หลายข้อ	

หมายเหตุ :

1. พิจารณากำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าของแต่ละสำนัก/กอง จาก

- 1) อำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง ที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือกลุ่มของกิจกรรมที่ตอบสนองอำนาจหน้าที่เหล่านั้น
- 2) กิจกรรม/งานหลักๆ ที่สำนัก/กอง นั้น ทำให้กับ สป.กษ. และมีการส่งต่อชิ้นงาน (ผลผลิต) ให้กับหน่วยงานอื่น ภายนอกสำนัก/กอง

2. พิจารณากำหนดกระบวนการสนับสนุนของแต่ละสำนัก/กอง จาก

- 1) กิจกรรม/งานของสำนัก/กอง ซึ่งสนับสนุนให้กระบวนการที่สร้างคุณค่าของสำนัก/กอง นั้น สามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้น
- 2) กิจกรรม/งาน ที่ดำเนินการเบ็ดเสร็จภายในสำนัก/กอง โดยอาจมีการส่งต่อชิ้นงาน (ผลผลิต) ระหว่างกลุ่ม/ฝ่าย ในสำนัก/กอง แต่ ไม่ส่งต่อหน่วยงานภายนอก

2. การวิเคราะห์กระบวนการของสำนัก/กอง

กระบวนการที่สร้างคุณค่า

1. ...

2. ...

(กรณีกระบวนการที่สร้างคุณค่าสามารถส่งต่อกันได้ชัดเจน ขอให้แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ เช่น □ → □)



กระบวนการสนับสนุน

1. ...

2. ...

3. การจัดทำข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการ

3.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ (ชื่อกระบวนการ)

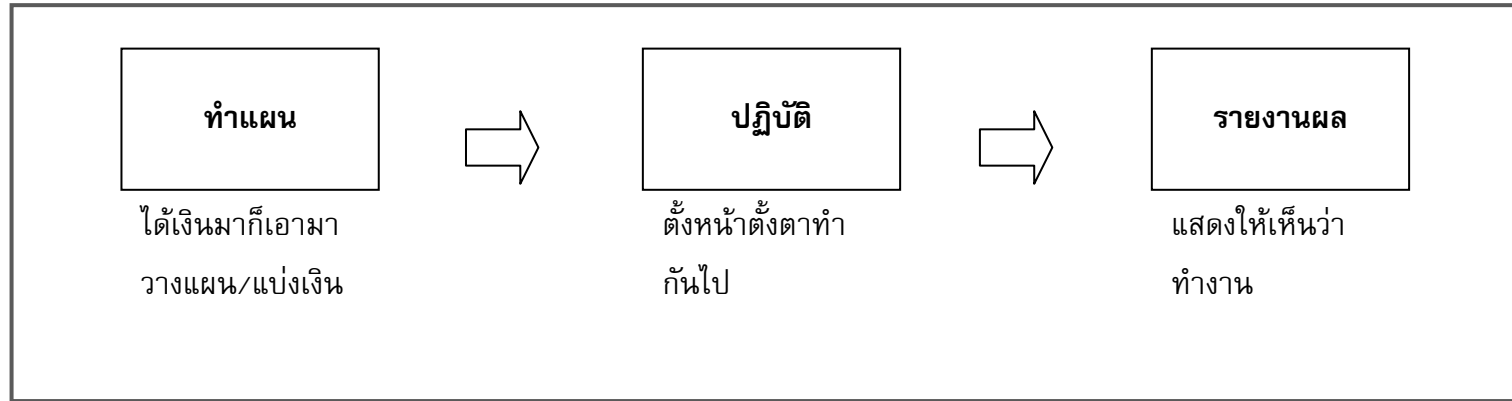
1 ข้อกำหนดที่สำคัญ	2 ลำดับ ความสำคัญ	3 เป้าหมาย/ความต้องการ /ประเด็นข้อกำหนด/ตัวชี้วัด ของข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของแต่ละกระบวนการ
ผู้รับบริการ (ลูกค้า) : (ระบุกลุ่มเป้าหมาย)		เป้าหมาย/ความต้องการ : (ระบุเป้าหมายหรือความต้องการที่ตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ) ประเด็นข้อกำหนด : (ระบุประเด็นที่ตอบสนองต่อเป้าหมาย/ความต้องการ เช่น ชัดเจน, ครอบคลุม, ทัวถึง, ปฏิบัติได้, แม่นยำ, รวดเร็ว, ถูกต้อง, ทันการณ์ และคุณภาพ)
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : (ระบุกลุ่มเป้าหมาย)		
ข้อกำหนด/กฎหมาย : (ระบุข้อกำหนด/กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)		
ปัญหาจากระบบงานภายใน : (ระบุปัญหาจากการทำงานที่ผ่านมา ทั้งจากภายนอกและภายใน)		
ประสิทธิภาพของกระบวนการ : (ระบุสิ่งที่ทำให้การทำงานดีขึ้น)		
ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน :		ตัวชี้วัด : (ระบุตัวชี้วัดที่สะท้อนประเด็นข้อกำหนดของกระบวนการ ซึ่งอาจเลือกตัวชี้วัดจาก คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนัก/กอง, ตัวชี้วัดตามมิติงบประมาณ, ตัวชี้วัด ตามมิติการรายงานผล (แบบ ผ.1 : สผง.) หรือตัวชี้วัดรายบุคคล เพื่อไม่ให้เป็น ภาระในการกำหนดตัวชี้วัดใหม่เพิ่มเติม)

แนวทางการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ :

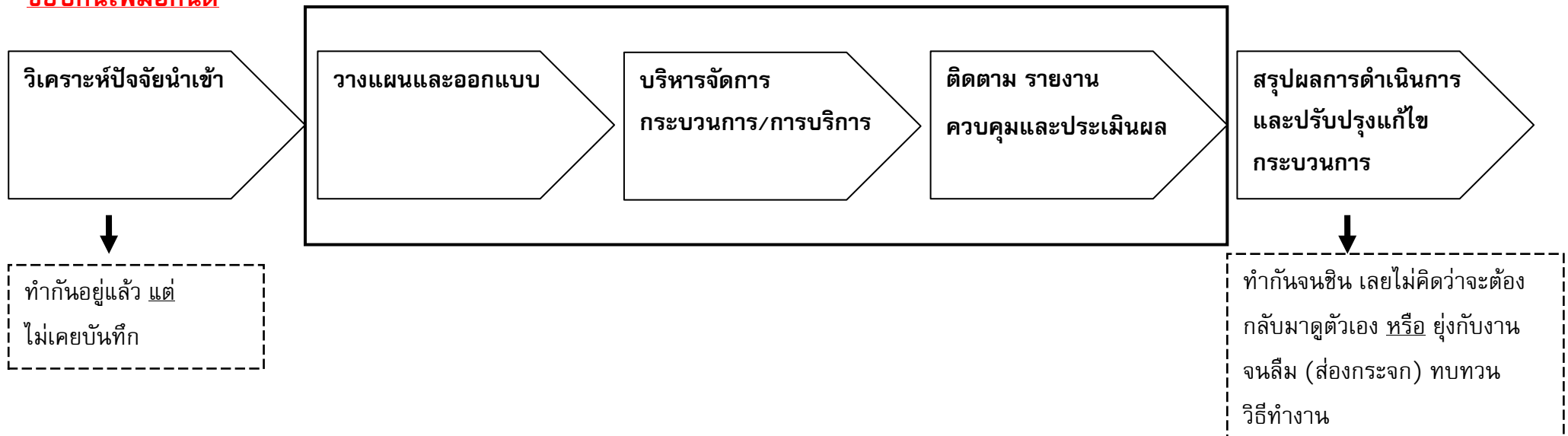
1. วิเคราะห์ทุกข้อกำหนดที่สำคัญ 2. เรียงลำดับความสำคัญของข้อกำหนด 3. นำข้อกำหนดที่สำคัญที่จัดลำดับแล้วลำดับแรก มาระบุเป้าหมาย/ความต้องการ ประเด็นข้อกำหนด และตัวชี้วัด ทั้งนี้ การพิจารณาว่าข้อกำหนดใดเป็นข้อกำหนดที่สำคัญที่สุด ลำดับแรก ให้อยู่ในดุลยพินิจของเจ้าของงาน

Value Chain

ปกติ



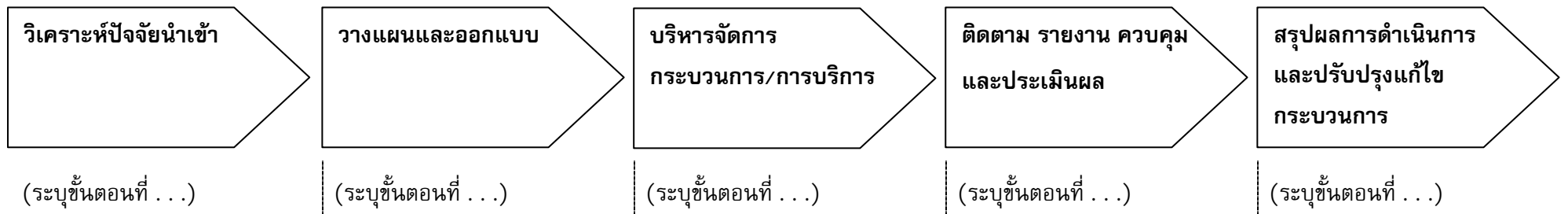
ขยับกันเพิ่มอีกนิด



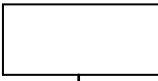
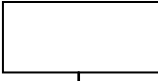
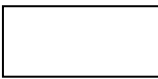
3.2 การออกแบบแต่ละกระบวนการ

1) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของแต่ละกระบวนการ

(กำหนดรูปแบบของห่วงโซ่คุณค่าของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดกลุ่มกิจกรรมที่ต่อเนื่องใน 5 ประเด็น)



2) การเขียนผังกระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (กลุ่ม/ฝ่าย)
1 ...			
2 ...			
...			

ข้อสังเกต : อาจพิจารณาเขียนผังกระบวนการในข้อ 2) ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบันก่อนระบุขั้นตอนลงในการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า ในข้อ 1)

3) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน

มาตรฐานคุณภาพงาน (ภาพรวมกระบวนการ) : ผลสำเร็จของกระบวนการที่ต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นประสิทธิภาพตามประเด็นข้อกำหนด

5. ตัวอย่างการจัดทำกระบวนการงาน

การจัดทำกระบวนการงานที่สร้างคุณค่าและกระบวนการงานสนับสนุน ของสำนักพัฒนาระบบบริหาร

1. การกำหนดกระบวนการงานของสำนักพัฒนาระบบบริหาร
2. การวิเคราะห์กระบวนการงานของสำนักพัฒนาระบบบริหาร
3. การจัดทำข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการงาน
 - 3.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการงาน
 - 3.2 การออกแบบแต่ละกระบวนการงาน
 - 1) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของแต่ละกระบวนการงาน
 - 2) การเขียนผังกระบวนการงาน
 - 3) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน

อำนาจหน้าที่สำนักพัฒนาระบบบริหาร

1. ศึกษา เสนอแนะ ให้คำปรึกษา และประสานงานเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างส่วนราชการและระบบงาน และการปรับปรุงบทบาทและภารกิจของกระทรวงและสำนักงานปลัดกระทรวง
2. จัดทำแผนพัฒนาระบบราชการของกระทรวงและสำนักงานปลัดกระทรวง รวมทั้งติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานประจำปี
3. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานให้ส่วนราชการในกระทรวงและสำนักงานปลัดกระทรวง ให้มีการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
4. ผลักดันการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและนวัตกรรมอื่น
5. ปรับปรุงรูปแบบ กลไก วิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการทำงาน และส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม
6. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมระดับองค์กร
7. ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบระดับองค์กร
8. วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาาระบบราชการ
9. ศึกษา เสนอแนะ ประสาน และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ รวมทั้งถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และสำนักงานปลัดกระทรวง
10. บริหารจัดการระบบการวัดผลการดำเนินงานของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และสำนักงานปลัดกระทรวง
11. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจและสำนักงานปลัดกระทรวง
12. จัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
13. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2552 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอนที่ 6 ก หน้า 17-29 ลงวันที่ 27 มกราคม 2552)

แผนภูมิโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

สำนักพัฒนาระบบบริหาร

ฝ่ายบริหารทั่วไป	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร	กลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลง	กลุ่มพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และบริหารทั่วไป - ปฏิบัติงานด้านแผนงานและงบประมาณ - ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชี - ปฏิบัติงานด้านพัสดุ - ควบคุมดูแลงานยานพาหนะ - ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย	- ศึกษา เสนอแนะ ให้คำปรึกษา และดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงบทบาทภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวง และกระทรวง การถ่ายโอนภารกิจให้ภูมิภาค หรือท้องถิ่น การแปรสภาพภารกิจเป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบต่าง ๆ หรือการตัดโอนภารกิจให้ภาคเอกชนดำเนินการ - ศึกษา เสนอแนะ ให้คำปรึกษา และดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างส่วนราชการของ สำนักงานปลัดกระทรวง และกระทรวง การจัดตั้ง การรวม การโอน การยุบเลิก รวมทั้งการกำหนดชื่อ การเปลี่ยนชื่อ การกำหนดอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการแบ่งงานภายในของส่วนราชการ - งานเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างระบบราชการของกระทรวง และคณะทำงานแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวง - ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย	- จัดทำแผนพัฒนาระบบราชการของกระทรวง รวมทั้งติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานประจำปี - ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษา และประสานงาน ให้ส่วนราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง และกระทรวง มีการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี - ผลักดันการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและนวัตกรรมอื่นของหน่วยงานในกระทรวง - บริหารการเปลี่ยนแปลงและผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร - สนับสนุนการพัฒนาองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง ให้มีขีดสมรรถนะสูง - ปรับปรุงรูปแบบการทำงาน ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน และส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม - ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมขององค์กร - ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง - วิจัย พัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาระบบราชการ - ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย	- ศึกษา เสนอแนะ และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และสำนักงานปลัดกระทรวง รวมทั้งการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมาย ระดับกระทรวง กลุ่มภารกิจ สู่ระดับกรม - เฝ้าระวังตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการในระดับกรม - บริหารจัดการระบบการวัดผลการดำเนินงานของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และสำนักงานปลัดกระทรวง - ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และสำนักงานปลัดกระทรวงตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ - จัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และสำนักงานปลัดกระทรวงตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ - งานเลขานุการของคณะกรรมการและคณะทำงานพัฒนาระบบราชการของสำนักงานปลัดกระทรวง - ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1. การกำหนดกระบวนงานของสำนักพัฒนาระบบบริหาร

อำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง	กระบวนงานที่สร้างคุณค่า	กระบวนงานสนับสนุน
1. ศึกษา เสนอแนะ ให้คำปรึกษา และประสานงานเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างส่วนราชการและระบบงาน และการปรับปรุงบทบาทและภารกิจของกระทรวงและสำนักงานปลัดกระทรวง	1. ปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ 2. ขอจัดตั้งองค์การมหาชน 3. ขอจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ 4. มอบหมายงานให้ภาคเอกชน 5. ถ่ายโอนภารกิจให้ อปท.	1. สารบรรณ 2. การเงิน 3. พัสดุ (รวมยานพาหนะ/ห้องสมุด/ห้องประชุม) 4. บุคคล
2. จัดทำแผนพัฒนาระบบราชการของกระทรวงและสำนักงานปลัดกระทรวง รวมทั้งติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานประจำปี	6. จัดทำแผนพัฒนาระบบบริหารจัดการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	5. จัดทำคำของบประมาณ 6. จัดทำแผนและรายงานผลการปฏิบัติงาน (รวมรายงานประจำปี)
3. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานให้ส่วนราชการในกระทรวงและสำนักงานปลัดกระทรวง ให้มีการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	7. กำกับดูแลองค์การที่ดี 8. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 9. ควบคุมภายใน	7. จัดประชุม 8. จัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศและจัดการความรู้ด้านพัฒนาระบบราชการ (รวมเผยแพร่)
4. ผลักดันการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและนวัตกรรมอื่น		9. สำนวจความพึงพอใจการให้บริการ
5. ปรับปรุงรูปแบบ กลไก วิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการทำงานและส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม		
6. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมระดับองค์กร		
7. ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบระดับองค์กร		

อำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง	กระบวนงานที่สร้างคุณค่า	กระบวนงานสนับสนุน
8. วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อพัฒนาระบบราชการ	10. ศึกษาวิจัย	
9. ศึกษา เสนอแนะ ประสาน และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ รวมทั้งถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระทรวง กลุ่มภารกิจ และสำนักงานปลัดกระทรวง	11. จัดทำคำรับรองและรายงานผลการปฏิบัติราชการ	
10. บริหารจัดการระบบการวัดผลการดำเนินงานของกระทรวงกลุ่มภารกิจ และสำนักงานปลัดกระทรวง		
11. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวงกลุ่มภารกิจ และสำนักงานปลัดกระทรวง		
12. จัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ		

หมายเหตุ :

1. พิจารณาการกำหนดกระบวนงานที่สร้างคุณค่าของแต่ละสำนัก/กอง จาก
 - 1) อำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง ที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือกลุ่มของกิจกรรมที่ตอบสนองอำนาจหน้าที่เหล่านั้น
 - 2) กิจกรรม/งานหลักๆ ที่สำนัก/กอง นั้น ทำให้กับ สป.กษ. และมีการส่งต่อชิ้นงาน (ผลผลิต) ให้กับหน่วยงานอื่น ภายนอกสำนัก/กอง
2. พิจารณาการกำหนดกระบวนงานสนับสนุนของแต่ละสำนัก/กอง จาก
 - 1) กิจกรรม/งานของสำนัก/กอง ซึ่งสนับสนุนให้กระบวนงานที่สร้างคุณค่าของสำนัก/กอง นั้น สามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้น
 - 2) กิจกรรม/งาน ที่ดำเนินการเบ็ดเสร็จภายในสำนัก/กอง โดยอาจมีการส่งต่อชิ้นงาน (ผลผลิต) ระหว่างกลุ่ม/ฝ่าย ในสำนัก/กอง แต่ ไม่ส่งต่อหน่วยงานภายนอก

2. การวิเคราะห์กระบวนการของสำนักพัฒนาระบบบริหาร

กระบวนงานที่สร้างคุณค่า

1. ปรับปรุงโครงสร้าง
ส่วนราชการ

2. ขอจัดตั้งองค์การ
มหาชน

3. ขอจัดตั้งหน่วย
บริการรูปแบบพิเศษ

4. มอบหมายงานให้
ภาคเอกชน

5. ถ่ายโอนภารกิจให้
อปท.

6. จัดทำแผนพัฒนา
ระบบบริหารจัดการของ
กระทรวงเกษตร
และสหกรณ์

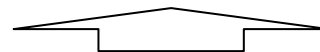
7. กำกับดูแลองค์การ
ที่ดี

8. พัฒนาคุณภาพการ
บริหารจัดการภาครัฐ

9. ควบคุมภายใน

10. ศึกษาวิจัย

11. จัดทำคำรับรองและ
รายงานผลการปฏิบัติ
ราชการ



กระบวนงานสนับสนุน

1. สารบรรณ
2. การเงิน
3. พัสดุ (รวมยานพาหนะ/ห้องสมุด/ห้องประชุม)
4. บุคคล
5. จัดทำคำของบประมาณ

6. จัดทำแผนและรายงานผลการปฏิบัติงาน (รวมรายงานประจำปี)
7. จัดประชุม
8. จัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศ และจัดการความรู้ด้านพัฒนาระบบราชการ (รวมเผยแพร่)
9. สืบรวจความพึงพอใจการให้บริการ

3. การจัดทำข้อกำหนดและออกแบบกระบวนงาน

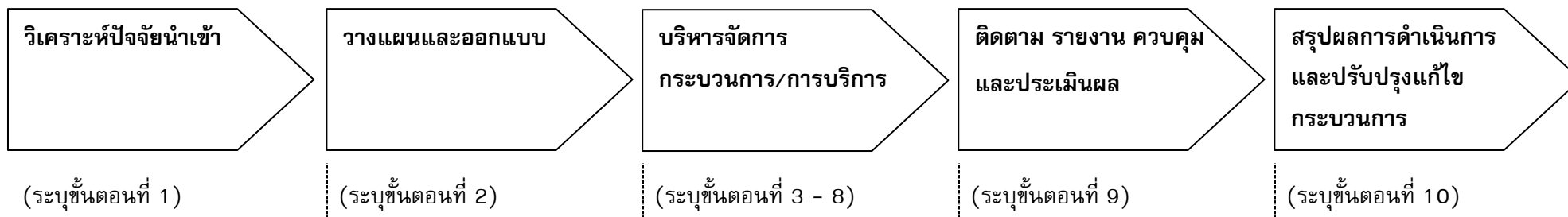
3.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนงาน

กระบวนงาน ปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ลำดับ ความสำคัญ	เป้าหมาย/ความต้องการ/ประเด็นข้อกำหนด/ตัวชี้วัด ของข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของแต่ละกระบวนงาน
ผู้รับบริการ (ลูกค้า) : (ระบุกลุ่มเป้าหมาย) - กรมในสังกัดกระทรวง	4	เป้าหมาย/ความต้องการ : ดำเนินการตามขั้นตอน มติ ครม. ที่กำหนด เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร และให้ความเห็นเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ประเด็นข้อกำหนด : รวดเร็ว/ถูกต้อง/มีคุณภาพ ตัวชี้วัด : ร้อยละของความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงโครงสร้างของส่วนราชการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : (ระบุกลุ่มเป้าหมาย) - สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานกลางในคณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างระบบราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	5	
ข้อกำหนด/กฎหมาย : (ระบุข้อกำหนด/กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน) - ขั้นตอนการเสนอร่างกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการภายในกรม (มติ ครม. 19 ธันวาคม 2549)	1	
ปัญหาจากกระบวนการภายใน : (ระบุปัญหาจากการทำงานที่ผ่านมา ทั้งจากภายนอกและภายใน) - การเร่งรัดให้กระบวนการมีความรวดเร็ว ทำให้การพิจารณาในรายละเอียดขาดความครบถ้วนและรอบด้าน	3	
ประสิทธิภาพของกระบวนการ : (ระบุสิ่งที่ทำให้กระบวนการทำงานดีขึ้น) - สามารถดำเนินการได้ถูกต้องตามขั้นตอนของกระบวนการ และให้ความเห็นที่เป็นประโยชน์กับการปรับปรุงโครงสร้าง	2	
ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน : -	-	

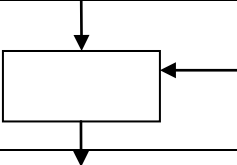
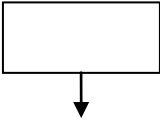
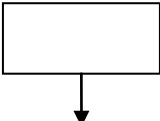
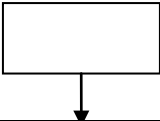
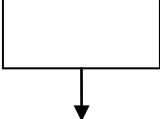
3.2 การออกแบบแต่ละกระบวนการ

1) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของแต่ละกระบวนการงาน



2) การเขียนผังกระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ตรวจสอบ/กลั่นกรอง/ศึกษา/วิเคราะห์ เอกสาร คำชี้แจงประกอบการขอปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการ (วิเคราะห์ Business Analysis)		15 วัน	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร
2. นำเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงเอกสาร และแนวทางการดำเนินงานปรับโครงสร้าง		5 วัน	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร
3. เตรียมการจัดประชุมกลุ่มภารกิจ		15 วัน	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร
4. ประชุมส่วนราชการภายในกลุ่มภารกิจ		10 วัน	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5. ขอความเห็นหน่วยงานกลาง		20 วัน	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร
6. ประชุมคณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างระบบราชการของกระทรวง		10 วัน	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร
7. แจ้งการปรับปรุง/แก้ไขเอกสาร และแจ้งเวียนรายงานการประชุม		10 วัน	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร
8. ตรวจสอบเอกสารคำชี้แจง/ส่งสำนักงาน ก.พ.ร.		10 วัน	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร
9. ติดตามผลการพิจารณาร่างกฎกระทรวง และประสานการจัดทำกฎกระทรวงประกาศในราชกิจจานุเบกษา		-	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร
10. สรุปผลการดำเนินงานและประมวลปัญหาอุปสรรคในการทำงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการ		-	กลุ่มพัฒนาโครงสร้างองค์กร

3) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน

มาตรฐานคุณภาพงาน (ภาพรวมกระบวนการ) : การปรับปรุงโครงสร้างของแต่ละส่วนราชการมีมาตรฐานและพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

**การจัดทำกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน
ของสำนัก/กอง**

1. การกำหนดกระบวนการของสำนัก/กอง
2. การวิเคราะห์กระบวนการของสำนัก/กอง
3. การจัดทำข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการ
 - 3.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ
 - 3.2 การออกแบบแต่ละกระบวนการ
 - 1) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของแต่ละกระบวนการ
 - 2) การเขียนผังกระบวนการ
 - 3) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน

1. การกำหนดภาระงานของสำนัก/กอง

อำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง	ภาระงานที่สร้างคุณค่า	ภาระงานสนับสนุน
1. ...		
2. ...		
3. ...		
...		

2. การวิเคราะห์กระบวนการของสำนัก/กอง

กระบวนการที่สร้างคุณค่า

1. ...

2. ...



กระบวนการสนับสนุน

1. ...

2. ...

3. การจัดทำข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการงาน

3.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการงาน

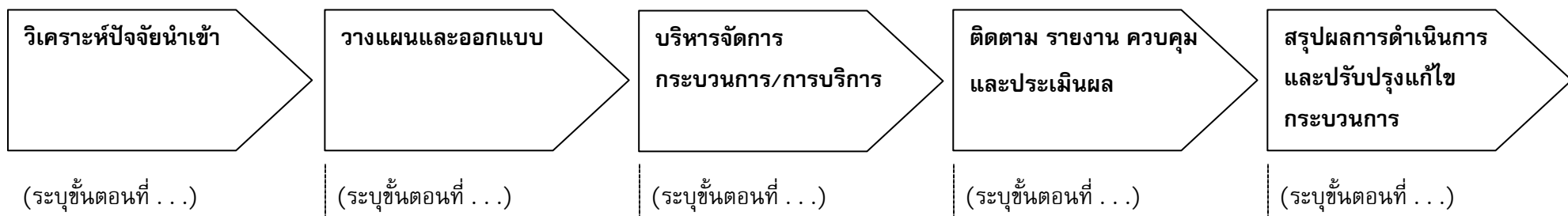
กระบวนการงาน (ชื่อกระบวนการงาน)

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ลำดับ ความสำคัญ	เป้าหมาย/ความต้องการ / ประเด็นข้อกำหนด/ตัวชี้วัด ของข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของแต่ละกระบวนการงาน
ผู้รับบริการ (ลูกค้า) : (ระบุกลุ่มเป้าหมาย)		เป้าหมาย/ความต้องการ : (ระบุเป้าหมายหรือความต้องการที่ตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ) ประเด็นข้อกำหนด : (ระบุประเด็นที่ตอบสนองต่อเป้าหมาย/ความต้องการ เช่น ชัดเจน, ครอบคลุม, ทัวถึง, ปฏิบัติได้, แม่นยำ, รวดเร็ว, ถูกต้อง, ทันการณ์ และคุณภาพ)
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : (ระบุกลุ่มเป้าหมาย)		
ข้อกำหนด/กฎหมาย : (ระบุข้อกำหนด/กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)		
ปัญหาจากระบบงานภายใน : (ระบุปัญหาจากการทำงานที่ผ่านมา ทั้งจากภายนอกและภายใน)		
ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน : (ระบุสิ่งที่ทำให้การทำงานดีขึ้น)		ตัวชี้วัด : (ระบุตัวชี้วัดที่สะท้อนประเด็นข้อกำหนดของกระบวนการงาน ซึ่งอาจเลือกตัวชี้วัดจาก คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนัก/กอง, ตัวชี้วัดตามมติดังประมาณ, ตัวชี้วัด ตามมติการรายงานผล (แบบ ผ.1 : สผง.) หรือตัวชี้วัดรายบุคคล เพื่อไม่ให้เป็น ภาระในการกำหนดตัวชี้วัดใหม่เพิ่มเติม)
ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน :		

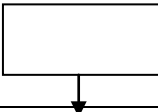
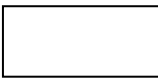
3.2 การออกแบบแต่ละกระบวนการ

1) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของแต่ละกระบวนการงาน

(กำหนดรูปแบบของห่วงโซ่คุณค่าของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดกลุ่มกิจกรรมที่ต่อเนื่องใน 5 ประเด็น)



2) การเขียนผังกระบวนการงาน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (กลุ่ม/ฝ่าย)
1 ...			
2 ...			
...			

3) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน

มาตรฐานคุณภาพงาน (ภาพรวมกระบวนการงาน) : ผลสำเร็จของกระบวนการงานที่ต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นประสิทธิภาพตามประเด็นข้อกำหนด