

๓. การจัดทำข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการ

๓.๑ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ พัฒนาระบบราชการของกระทรวง

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้รับบริการ (ลูกค้า)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด/กฎหมาย	ปัญหาจากระบบงานภายใน	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน
กลุ่มเป้าหมาย/ความต้องการ	กลุ่มเป้าหมายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง	กลุ่มเป้าหมายผู้บริหาร และสำนักงาน ก.พ.ร.	๑. พรฎ. บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๒. นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี	- บุคลากร (ทุกระดับ) ยังไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการอย่างเพียงพอ - ขาดการจัดทำเอกสารวิชาการที่แสดงวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกระทรวง	ดำเนินการได้รวดเร็ว ให้ข้อมูล/คำแนะนำที่ถูกต้อง	-
	ความต้องการรับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้	ความต้องการข้อมูลถูกต้อง ตรงตามเวลา	๓. ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑) ๔. กรอบ/แนวทางสำนักงาน ก.พ.ร.			
ประเด็นข้อกำหนด	สร้างความเข้าใจร่วมกัน และส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน	นำเสนอข้อคิดเห็น และจัดทำผลการดำเนินงานที่ถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ดำเนินการได้ถูกต้องและครบถ้วน	- สนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในด้านการพัฒนาระบบราชการ - จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้	๑. เร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน ๒. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพัฒนาการสร้างความเข้าใจ	-
ลำดับความสำคัญ	๒	๕	๓	๑	๔	-
ตัวชี้วัด	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกระบวนการพัฒนาระบบราชการของกระทรวง					

๓.๒ การออกแบบแต่ละกระบวนการ

๑) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของแต่ละกระบวนการ

วิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า	วางแผนและออกแบบ	บริหารจัดการกระบวนการ/ การบริการ	ติดตาม รายงาน ควบคุม และประเมินผล	สรุปผลการดำเนินการ และปรับปรุงแก้ไข กระบวนการ
- ทบทวนผลการดำเนินงาน - ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูล/ข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	- จัดทำแผนและปฏิทินการทำงาน	- นำเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ - สื่อสารและทำความเข้าใจหน่วยงานในสังกัด - ร่วมดำเนินการ สนับสนุน ผลักดันการปฏิบัติงาน	- ติดตาม แจ้งเตือน และรายงานผล - ประเมินผลการปฏิบัติงาน	- วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุง
(ขั้นตอนที่ ๑ - ๒)	(ขั้นตอนที่ ๓)	(ขั้นตอนที่ ๔ - ๘)	(ขั้นตอนที่ ๙ - ๑๑)	(ขั้นตอนที่ ๑๒)

๒) การวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญเพื่อกำหนดผังกระบวนการ

การพิจารณาปัจจัยสำคัญเพื่อกำหนดกิจกรรม และรายละเอียดขั้นตอนของกระบวนการ ซึ่งอย่างน้อยต้องพิจารณากระบวนการละ ๒ ปัจจัย

๒.๒) ขั้นตอน/ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อค้นพบ

ขั้นตอน : การพัฒนาระบบราชการในทุกเรื่องมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ โดยอาจเป็นกรอบกว้างๆ หรือมีรายละเอียดวิธีปฏิบัติ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาประกอบการทบทวนวิธีการทำงาน และวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละปี (ขั้นตอนที่ ๑ และ ๒)

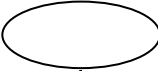
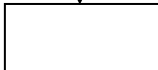
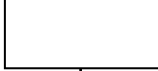
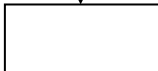
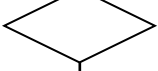
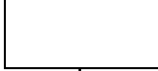
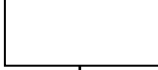
ระยะเวลา : การพัฒนาระบบราชการมีข้อกำหนดระยะเวลาตามกรอบการรายงานผลการดำเนินงาน เช่น คำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งต้องถือปฏิบัติทุกส่วนราชการ โดยเฉพาะคาบระยะเวลาที่ต้องจัดทำและรายงานผลการดำเนินงานในรอบ ๖ เดือน, ๙ เดือน และ ๑๒ เดือน (ขั้นตอนที่ ๘ และ ๙)

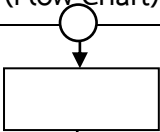
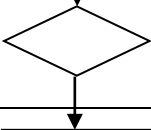
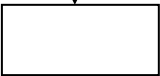
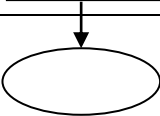
๒.๔) ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อค้นพบ

ก่อนการดำเนินงานต้องมีการทบทวนผลการดำเนินงาน ศึกษาวิเคราะห์กรอบแนวทางการทำงานที่ถ่ายทอดมาจากสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติในภาพรวมของประเทศ (ขั้นตอนที่ ๑ และ ๒) และต้องประเมินผลการดำเนินงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ขั้นตอนที่ ๑๑ และ ๑๒) นำส่งข้อมูลย้อนกลับไปปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในปีถัดไป

๓) การเขียนผังกระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	หน่วยงานรับผิดชอบ	มาตรฐานการทำงาน (เน้นจุดที่ติดต่อกับลูกค้า)
๑. ทบทวนผลการดำเนินงานตามกระบวนการทั้งระบบค้นหาเพื่อจุดอ่อนและโอกาสในการปรับปรุง		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	
๒. ศึกษา/วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบราชการ ทั้งแผนระยะยาว และการดำเนินงานประจำปี		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	
๓. จัดทำแผนเพื่อพัฒนาระบบราชการในระดับต่างๆ เช่น แผนยุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง เป็นต้น โดยกำหนดกิจกรรม ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ รวมทั้งจัดทำปฏิทินการทำงาน		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	
๔. รับฟังความคิดเห็นหรือระดมความเห็นผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผน เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จัดประชุมคณะกรรมการ		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	
๕. กำหนดกรอบติดตามและประเมินผล		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	
๖. นำเสนอผู้บริหาร เพื่อมอบหมาย/สั่งการ การดำเนินงานพัฒนาระบบราชการของกระทรวง		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	
๗. การสื่อสารและทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดพิจารณาดำเนินการตามแผน		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	วิเคราะห์ แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. หรือหน่วยงานกลางกำหนด เพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องชัดเจน
๘. สนับสนุน ผลักดัน รวมทั้งปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนา ระบบราชการ	 	ส่วนราชการในสังกัด กระทรวง	

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	หน่วยงานรับผิดชอบ	มาตรฐานการทำงาน (เน้นจุดที่ติดต่อกับลูกค้า)
๙. ติดตาม แจ้งเตือนส่วนราชการ ดำเนินงานและรายงานผลตามแผน และจัดทำรายงานผลการพัฒนาระบบราชการ		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	
๑๐. นำเสนอผู้บริหารพิจารณาผลการดำเนินงานพัฒนาระบบราชการ		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	
๑๑. ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนการพัฒนาระบบราชการ		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	
๑๒. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในขั้นตอนและกระบวนการ เพื่อทบทวนกระบวนการทำงานและกำหนดวิธีการปรับปรุง/แก้ไข		สำนักพัฒนา ระบบบริหาร	

๔) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน จุดควบคุม และความเสี่ยงของกระบวนการ

มาตรฐานคุณภาพงาน (ภาพรวมกระบวนการ) :

สามารถสนับสนุน ผลักดันให้กระทรวง มีการดำเนินงานพัฒนาระบบราชการ และมีการรายงานผลการปฏิบัติราชการได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลาตามแผนที่กำหนด

จุดควบคุม (อะไร) :

ขั้นตอนที่ ๗ การสื่อสารและทำความเข้าใจส่วนราชการในสังกัดพิจารณาดำเนินการตามแผน

(ทำอย่างไร) :

กำหนดให้มีกิจกรรมสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับส่วนราชการในสังกัดกระทรวง ทั้งการแจ้งข้อมูลเพื่อพิจารณา และการจัดเวทีการประชุม เพื่อชี้แจงสาระสำคัญ หรือรายละเอียดในวิธีการปฏิบัติงาน

ความเสี่ยงของกระบวนการ (อะไร) :

การกำหนดระยะเวลาการจัดส่งหรือรายงานที่กระชั้นชิดของหน่วยงานกลาง

(ทำอย่างไร) :

๑. ประสานข้อมูล กรอบ/แนวทางการดำเนินงาน เป็นการภายในกับ สำนักงาน ก.พ.ร. และแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำข้อมูล
๒. จัดทำข้อมูลด้านการพัฒนาระบบราชการของกระทรวง เพื่อรองรับความต้องการรายงานในมิติต่างๆ