



กรอบแนวทางการดำเนินงาน
การจัดทำกระบวนการระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	เอกสารหลักฐาน	ระยะเวลาจัดส่ง
๑. สพบ.จัดทำกรอบการดำเนินงานการจัดทำ กระบวนการระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙	ธ.ค. ๖๘	สพบ.	กรอบการดำเนินงาน	-
๒. สพบ. แจ้งเวียนกรอบการดำเนินงานการจัดทำ กระบวนการระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ให้ทุก หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ส่วนกลางทราบ และดำเนินการ	ม.ค. ๖๙	สพบ.	บันทึกแจ้งเวียน กรอบการดำเนินงาน	-
๓. จัดประชุมเพื่อร่วมกันพิจารณา วิเคราะห์ ทบทวนกระบวนการในระดับสำนัก/กองให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยใช้ หลักการของการปรับปรุงกระบวนการของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ดังนี้ ๑) Lean การตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ๒) Digital Transformation/Paperless การแก้ไขปัญหาขั้นตอนการดำเนินงาน ที่เป็นคอขวด ทำให้กระบวนการทำงาน เกิดความล่าช้า ๓) SLA การกำหนดมาตรฐานระยะเวลา กระบวนการทำงาน (มุ่งเน้น กระบวนการงานการให้บริการ)	ม.ค. - ก.พ. ๖๙	ทุกหน่วยงาน	ไฟล์หลักฐานการ ทบทวน เช่น รายงานการประชุม/ บันทึกช่วยจำ	รอบ ๙ เดือน (ภายในวันที่ ๑๐ ก.ค. ๖๙)
๔. แก้ไข/ปรับปรุงกระบวนการในระดับสำนัก/ กองให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (ตาม แบบฟอร์มที่ ๑) โดยใช้หลักการของการ ปรับปรุงกระบวนการของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ประกอบด้วย ๓ ประเด็น ดังนี้ ๑) Lean การตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ๒) Digital Transformation/Paperless การแก้ไขปัญหาขั้นตอนการดำเนินงาน ที่เป็นคอขวด ทำให้กระบวนการทำงาน เกิดความล่าช้า	ก.พ. - เม.ย. ๖๙	ทุกหน่วยงาน	ไฟล์แบบฟอร์มที่ ๑	รอบ ๙ เดือน (ภายในวันที่ ๑๐ ก.ค. ๖๙)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	เอกสารหลักฐาน	ระยะเวลาจัดส่ง
๓) SLA การกำหนดมาตรฐานระยะเวลา กระบวนการทำงาน (มุ่งเน้น กระบวนการงานการให้บริการ) และมุ่งเน้นปรับปรุงกระบวนการงานที่ สพบ. วิเคราะห์ให้หน่วยงานดำเนินการปรับปรุง ตามเอกสารแนบ				
๕. จัดทำสรุปผลการปรับปรุงกระบวนการงานของ สำนัก/กอง (ตามแบบฟอร์มที่ ๒)	เม.ย. ๖๙	ทุกหน่วยงาน	ไฟล์แบบฟอร์มที่ ๒	รอบ ๙ เดือน (ภายในวันที่ ๑๐ ก.ค. ๖๙)
๖. จัดทำเล่มคู่มือกระบวนการงานของสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ประกอบด้วย กระบวนการหลักและกระบวนการ สนับสนุนมาตรฐานให้เป็นไปตาม แบบฟอร์มที่ ๑ ที่หน่วยงานดำเนินการ ปรับปรุงกระบวนการงานเรียบร้อยแล้วในขั้นตอนที่ ๔	พ.ค. ๖๙	ทุกหน่วยงาน	ไฟล์เล่มคู่มือ กระบวนการงานของ สำนัก/กอง	รอบ ๙ เดือน (ภายในวันที่ ๑๐ ก.ค. ๖๙)
๗. เสนอคู่มือกระบวนการงานของสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ให้ผู้อำนวยการ สำนัก/กอง/ศูนย์/สถาบัน และหัวหน้า สำนักงาน/ศูนย์พิจารณาให้ความเห็นชอบ	พ.ค. ๖๙	ทุกหน่วยงาน	หลักฐานที่แสดงให้ เห็นว่าผู้บริหารให้ ความเห็นชอบ	รอบ ๙ เดือน (ภายในวันที่ ๑๐ ก.ค. ๖๙)
๘. ผู้บริหารระดับหน่วยงานสร้างการรับรู้คู่มือ กระบวนการงานของสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน รับทราบ เข้าใจ และนำไปสู่การปฏิบัติ	มิ.ย. ๖๙	ทุกหน่วยงาน	หลักฐานที่แสดงให้ เห็นถึงการสร้างการ รับรู้อย่างทั่วถึง ภายในหน่วยงาน ด้วยช่องทางการ สื่อสารต่างๆ	รอบ ๙ เดือน (ภายในวันที่ ๑๐ ก.ค. ๖๙)
๙. สำนัก/กองเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือ กระบวนการงานของสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย และบุคคลทั่วไป เพื่อนำไปใช้ ประโยชน์	มิ.ย. ๖๙	ทุกหน่วยงาน		รอบ ๙ เดือน (ภายในวันที่ ๑๐ ก.ค. ๖๙)
๑๐. สพบ. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภาพรวม คู่มือกระบวนการงานของหน่วยงานผ่าน เว็บไซต์ สป.กษ.	ส.ค. ๖๙	สพบ.	หลักฐานการ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ของ สป.กษ.	-
๑๑. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ กระบวนการงาน โดยคัดเลือกกระบวนการงาน หลักที่สำคัญของสำนัก/กองในการ	ส.ค. – ก.ย. ๖๙	ทุกหน่วยงาน	- ไฟล์แบบฟอร์มที่ ๓	รอบ ๑๒ เดือน (ภายในวันที่ ๑๒ ต.ค. ๖๙)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	เอกสารหลักฐาน	ระยะเวลาจัดส่ง
ขับเคลื่อนพันธกิจและเป้าหมายที่สำคัญ ของ สป.กษ.ให้ประสบผลสำเร็จ จำนวน ๑ กระบวนการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดทำสรุปผลความพึงพอใจของ กระบวนการดังกล่าว รวมทั้งวิเคราะห์ แนวทางการปรับปรุงกระบวนการตาม ข้อเสนอแนะของผลสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุง กระบวนการในปีงบประมาณถัดไป (ตาม แบบฟอร์มที่ ๓)			- ไฟล์สรุปผลสำรวจ ความพึงพอใจของ กระบวนการ	
๑๒. สำนัก/กองดำเนินการสรุปผลการ ดำเนินงานและผลตัวชี้วัดกระบวนการ (ตามแบบฟอร์มที่ ๔)	ก.ย. - ต.ค. ๖๙	ทุกหน่วยงาน	ไฟล์แบบฟอร์มที่ ๔	รอบ ๑๒ เดือน (ภายในวันที่ ๑๒ ต.ค. ๖๙)
๑๓. สพบ. ติดตาม รวบรวม และจัดทำสรุปผล การดำเนินงานการจัดทำกระบวนการ ระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รวมทั้ง จัดทำข้อเสนอแนะการ ปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้กระบวนการ มีประสิทธิภาพมากขึ้นในปีถัดไป เสนอให้ ผู้บริหารทราบ จำนวน ๒ รอบรายงาน	มิ.ย. ๖๙ ต.ค. ๖๙	สพบ.	สรุปผลการ ดำเนินการจัดทำ กระบวนการระดับ สำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ๒ รอบ รายงาน	-