

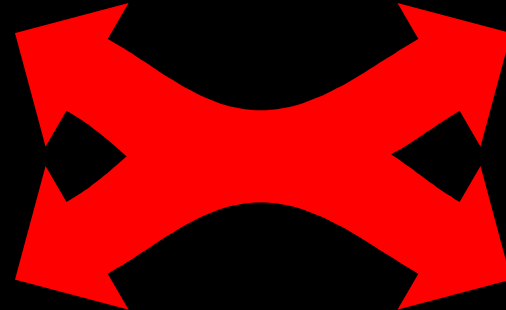
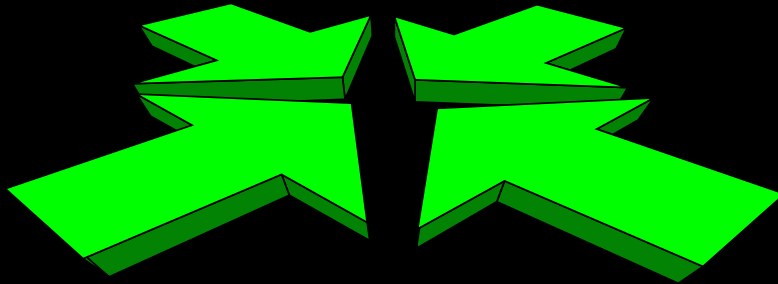
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ



หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ตรวจประเมิน แง่มุมทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ ในการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญ ที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด



หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

(64)1 กระบวนการสร้างคุณค่า

- 1.1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า
 - 1.2 what
- กระบวนการสร้างคุณค่าที่สำคัญ

PM1

(65)2 การจัดทำข้อกำหนด

- 2.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า
 - จากข้อมูลผู้รับบริการ
 - จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2.2 what
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

PM2

(66)3 การออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า

- จากข้อมูลทั้ง4 ประเด็น
- รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องของบูรณาการกับหน่วยงานอื่น

PM3

(67)4 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- 4.1 what
- ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
- 4.2การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

PM4,5

(68)5 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด

- 5.1การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ
- 5.2การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

PM6

(69)6 การปรับปรุงกระบวนการ

- 6.1การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น
- 6.2การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง
 - ภายในหน่วยงาน
 - ระหว่างหน่วยงาน

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ก. กระบวนการสนับสนุน

(70)7 กระบวนการสนับสนุน

- 7.1 การกำหนดกระบวนการสนับสนุน
 - 7.2 what
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

(71)8 การจัดทำข้อกำหนด

- 8.1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน
 - จากข้อมูลผู้รับบริการ
 - จากข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 8.2 what
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(72)9 การออกแบบกระบวนการสนับสนุน

- จากข้อมูลทั้ง4 ประเด็น
- รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องของบูรณาการกับหน่วยงานอื่น

(73)10 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- 10.1 what
- ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
- 10.2การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนด

PM4,5

(74)11 การลดค่าใช้จ่ายและป้องกันข้อผิดพลาด

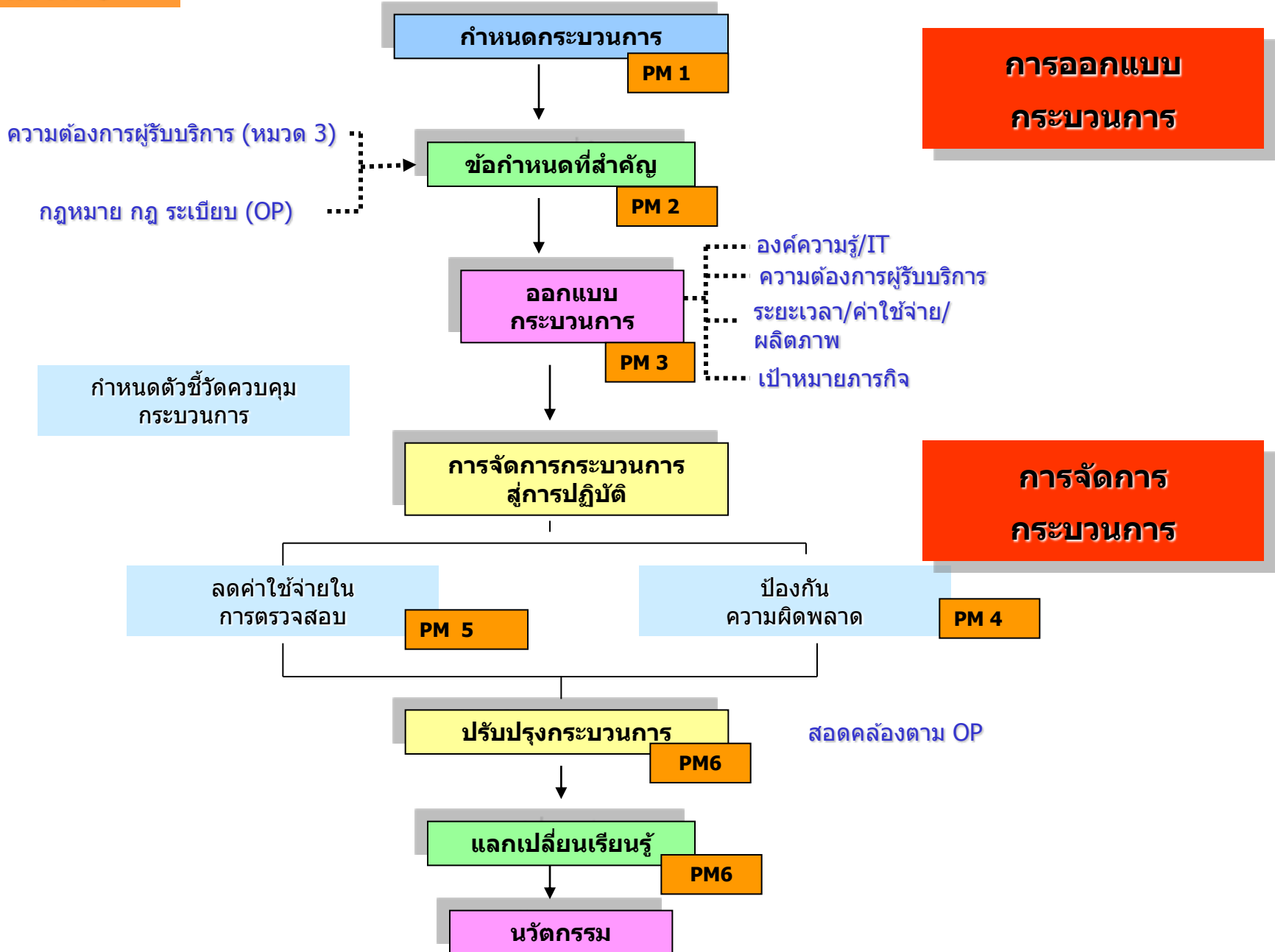
- 11.1การลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบทดสอบประเมินกระบวนการ
- 11.2การป้องกันข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำความสูญเสีย

(75)12 การปรับปรุงกระบวนการ

- 12.1การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลดีขึ้น
- 12.2การเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุง
 - ภายในหน่วยงาน
 - ระหว่างหน่วยงาน

PM6

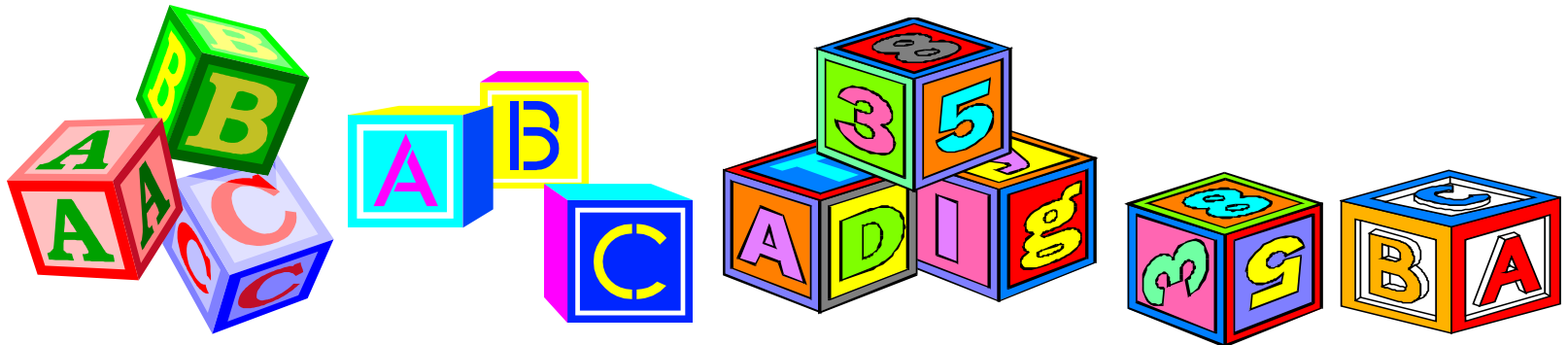
หมวด 6



หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

PM 1

ส่วนราชการต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์พันธกิจ
และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์
ของส่วนราชการ



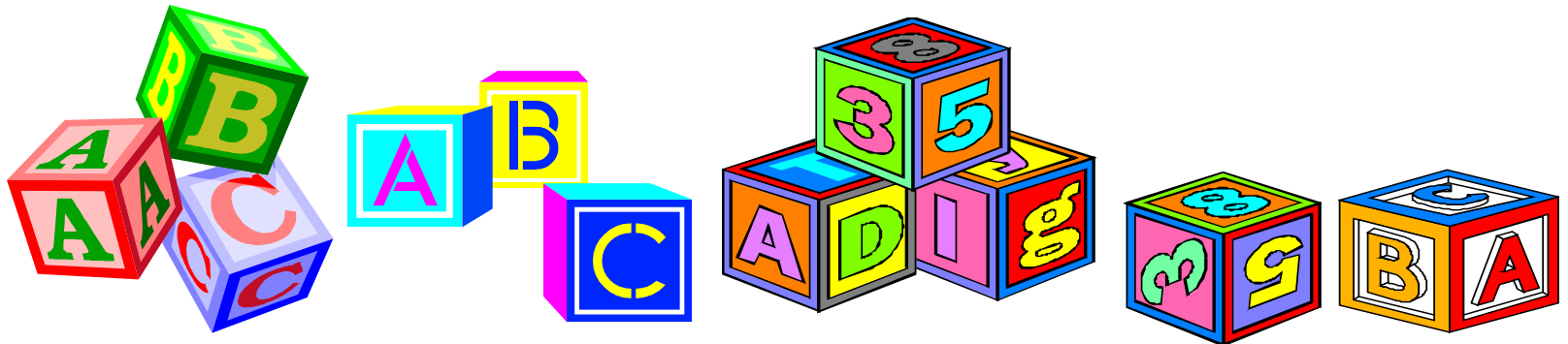
แนวทางประเมินผลฯ
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ PM 1

Approach - แสดงวิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

PM 2

ส่วนราชการต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า จากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า



แนวทางประเมินผลฯ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ PM 2

Approach – มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า

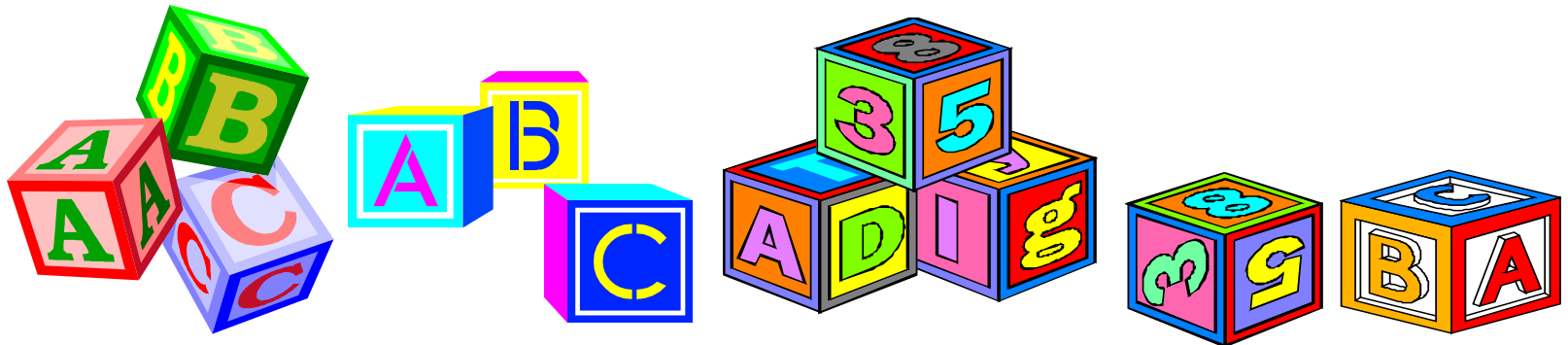
Deployment – มีการนำข้อกำหนดของกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า

Learning – มีการติดตามผลของตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

PM 3

ส่วนราชการต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง



แนวทางประเมินผลฯ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ PM 3

Approach - แสดงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและชี้ให้เห็นว่านำมาออกแบบกระบวนการเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญอย่างไร

- การออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาใช้ประกอบ อย่างน้อย 2 ปัจจัย

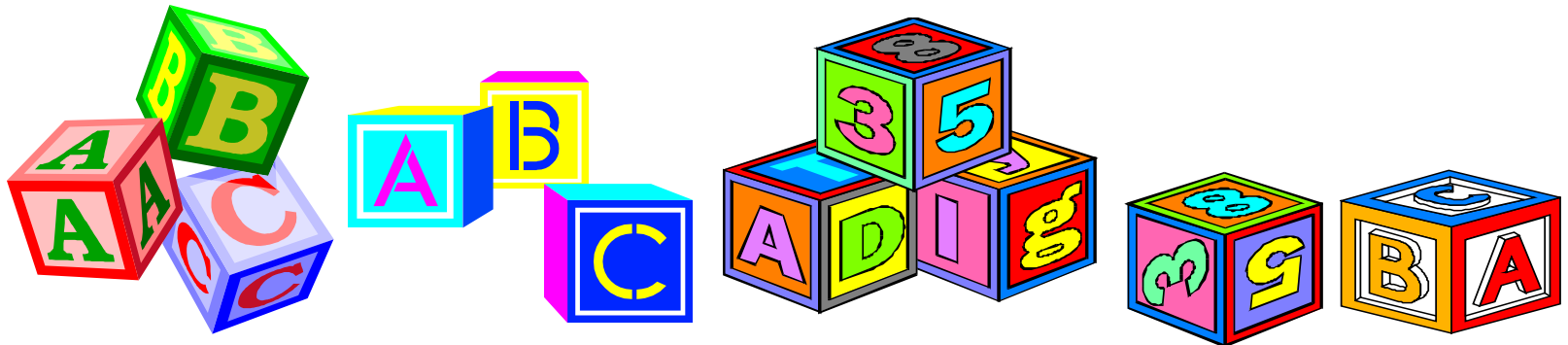
Deployment - มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ

Learning - มีการตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดยการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ หรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

PM 4

ส่วนราชการต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง



แนวทางประเมินผลฯ

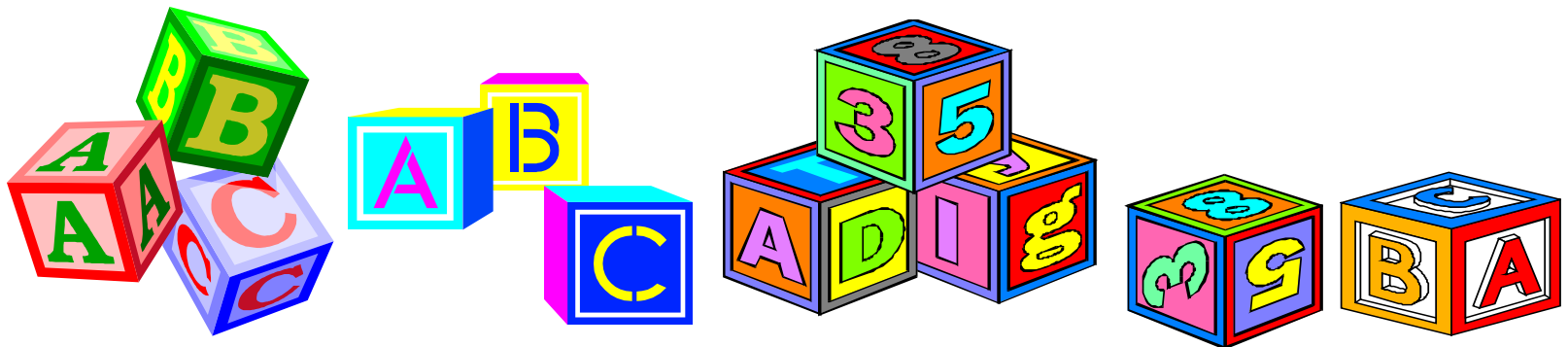
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ PM 4

- Approach** - แสดงแผนสำรองฉุกเฉิน เพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน
- Deployment** - สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในแผนสำรองฉุกเฉินรับทราบถึงแนวทางปฏิบัติ
- Learning** - มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนสำรองฉุกเฉินให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ
- Integration** - แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

PM 5

ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้าง
คุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงาน
ดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ



แนวทางประเมินผลฯ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ PM 5

Approach - แสดงรายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหาร

- คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าไม่น้อยกว่า 50% และกระบวนการสนับสนุนไม่น้อยกว่า 50% มาจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

Deployment - แสดงวิธีการที่ส่วนราชการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติ โดยการเผยแพร่มาตรฐาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การมีระบบติดตามมาตรฐานงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

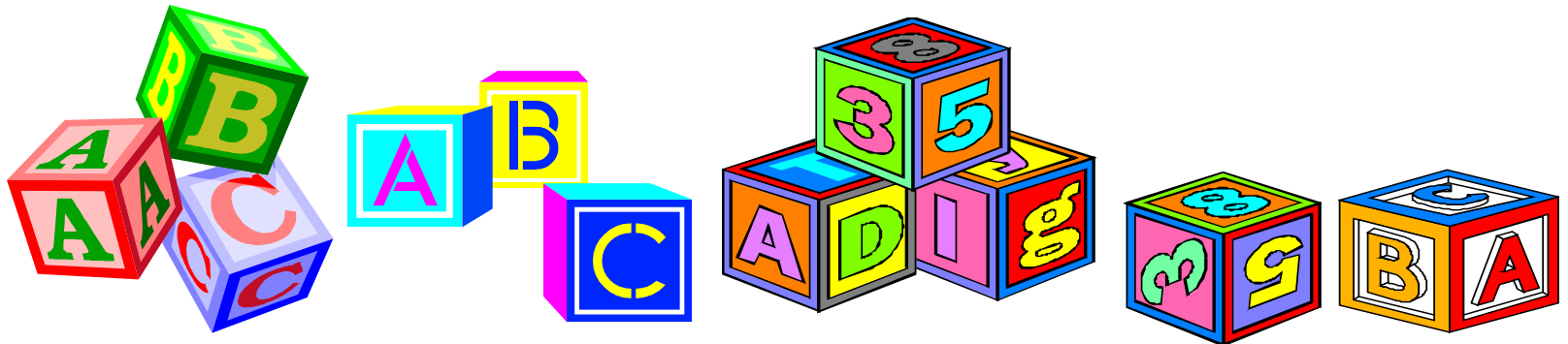
Learning - มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานเพื่อการปรับปรุงกระบวนการ

Integration - มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

PM 6

ส่วนราชการต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ



แนวทางประเมินผลฯ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ PM 6

Approach - แนวทาง/ วิธีการที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการ

Deployment - วิธีการสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรเกี่ยวข้องทราบ เช่น การประชุม บันทึกเว็บบไซต์

Learning - มีหลักฐานการทบทวนกระบวนการ เช่น การประชุมคณะทำงาน การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการ