

หมวด 6: การจัดการกระบวนการ

**ในหมวดการจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมิน
แง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ
การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่า
แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของ
ส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ
หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด**

หมวด 6: การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ

กรุณาดอบคำถามดังต่อไปนี้

ก. กระบวนการที่สร้างคุณค่า

(1)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (#)
- กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

.....
.....

(2)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

คำตอบ

.....
.....

(3)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และ ปัจจัยประสิทธิภาพประสิทธิผลอื่น ๆ
 - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่อให้ส่งผลต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

คำตอบ

.....
.....

(4)

คำถาม

- ส่วนราชการมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น

คำตอบ

.....
.....

(5)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบการทดสอบและการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

คำตอบ

.....
.....

(6)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

.....
.....

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ให้อธิบายวิธีที่ส่วนราชการจัดการกับกระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

กรุณาดอบคำถามดังต่อไปนี้

ก. กระบวนการสนับสนุน

(7)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการสนับสนุน (#)
- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง (#)

คำตอบ

.....
.....

(8)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน โดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการภายในและภายนอกมาประกอบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญเหล่านั้น
- ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดังกล่าวมีอะไรบ้าง

คำตอบ

.....
.....

(9)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน
- ส่วนราชการได้นำเรื่องเหล่านี้มาประกอบในการออกแบบอย่างไร
 - - องค์ความรู้ของส่วนราชการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
 - - ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
 - - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตภาพ การควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพอื่น ๆ
 - - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- ส่วนราชการมีแนวทางอย่างไรในการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น (ให้ส่วนราชการตอบตามความเหมาะสมของภารกิจของส่วนราชการ)

คำตอบ

.....
.....

(10)

คำถาม

- ส่วนราชการมีตัวชี้วัดที่สำคัญอะไรบ้างที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญนั้น

คำตอบ

.....
.....

(11)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

คำตอบ

.....
.....

(12)

คำถาม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการและการให้บริการดีขึ้น
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำการปรับปรุงดังกล่าวมาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

คำตอบ

.....
.....