



## ตัวชี้วัดที่ 7 ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการ

จากการประชุมชี้แจงกรอบการประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2555 ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค มีคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 7 ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้

**1. คำถาม** การคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่า 3 กระบวนการ เพื่อมาปรับปรุง สำนักงาน ก.พ.ร. เลือกให้ใช่หรือไม่

**คำตอบ** ใช่ เนื่องจากต้องการให้กระบวนการที่สร้างคุณค่าที่นำมาปรับปรุงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญลำดับต้น ๆ ต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ส่วนราชการต้องการปรับเปลี่ยนรายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่จะดำเนินการปรับปรุง ให้แจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ ภายในวันที่ 31 มกราคม 2556 โดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม 1 พร้อมแนบหลักฐานการทบทวนกระบวนการสร้างคุณค่า ทั้งนี้ กระบวนการสร้างคุณค่าจะต้องเป็นกระบวนการหลักของส่วนราชการที่ส่งผล ต่อการบรรลุพันธกิจและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้แจ้งผลการขอเปลี่ยนแปลงรายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้ส่วนราชการทราบ ภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2556

กรณีส่วนราชการที่ไม่ได้ปรับเปลี่ยนรายชื่อกระบวนการ ก็ต้องจัดส่งรายละเอียดตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย ตามแบบฟอร์ม 1 ภายในวันที่ 31 มกราคม 2556 เช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะสำหรับการคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่จะนำมาปรับปรุง (กรณีส่วนราชการขอปรับเปลี่ยน) ส่วนราชการควรพิจารณากระบวนการที่มีความสำคัญที่เมื่อปรับปรุงแล้วสามารถส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินการ ทั้งในด้านการเกิดนวัตกรรม หรือการลดต้นทุน หรือทำให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

**2. คำถาม** ในกรณีที่ลักษณะของกระบวนการที่เลือกเป็นกระบวนการใหญ่ที่มีกระบวนการย่อยอยู่หลายกระบวนการ จะต้องดำเนินการกระบวนการย่อยทั้งหมดหรือไม่

**คำตอบ** วิธีการพิจารณาว่า จะดำเนินการกี่กระบวนการ มีดังนี้

### 1. กรณีที่กระบวนการย่อยในกระบวนการใหญ่เบ็ดเสร็จในตัวเอง

สามารถเลือกกระบวนการย่อย 1 กระบวนการมาดำเนินการได้ เช่น

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

- กระบวนการด้านการรับรองมาตรฐาน มี 3 กระบวนการย่อย คือ
  - การรับรองผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
  - การรับรองระบบงาน
  - การรับรองผลิตภัณฑ์ชุมชน

2. กรณีที่กระบวนการย่อยในกระบวนการใหญ่ไม่เปิดเสร็จในตัวเอง ต้องดำเนินการกระบวนการย่อยทั้งหมด เช่น

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

- กระบวนการได้ส่วนข้อเท็จจริงการทุจริตในภาครัฐ มี 2 กระบวนการย่อย คือ
  - การตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
  - การได้ส่วนข้อเท็จจริง

**3. คำถาม** ถ้าส่วนราชการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดกระบวนการต่ำ สำนักงาน ก.พ.ร. จะทราบได้อย่างไร

**คำตอบ** วิธีการพิจารณา 2 วิธี คือ

1. ดูข้อมูล Baseline
2. หากค่าเป้าหมายตัวชี้วัดกระบวนการต่ำ ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์ของการดำเนินในระดับคะแนนที่ 5 ได้น้อยมาก

**4. คำถาม** ส่วนราชการสามารถเลือกกระบวนการซ้ำกับที่เคยปรับปรุงใน PMQA ได้หรือไม่

**คำตอบ** ได้

**5. คำถาม** หากส่วนราชการปรับปรุงกระบวนการ จนไม่สามารถปรับปรุงได้ต่อไปแล้ว จะทำอย่างไร

**คำตอบ** โดยหลักการการปรับปรุงกระบวนการสามารถปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งองค์ความรู้ เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม หากส่วนราชการไม่มีกระบวนการใด ๆ ปรับปรุงแล้ว จะสามารถแสดงผลได้จากผลลัพธ์การดำเนินการที่มีการดำเนินการบรรลุเป้าหมายในทุกเรื่อง

**6. คำถาม** ส่วนราชการสามารถเลือกกระบวนการ ซ้ำกับกระบวนการที่เป็นข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ได้หรือไม่

**คำตอบ** ได้ แต่ควรพิจารณาว่า ตัวชี้วัดที่กำหนดในข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ อาจไม่ครอบคลุมข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ