PMQA
Questions & Answers

คำถามที่พบบ่อย : แนวทางการดำเนินการตามตัวชี้วัด PMQA ปี 2552
(หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ)

1. คำถาม การดำเนินการตาม RM 1 : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของแผนปฏิบัติการที่สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย

คำตอบ การวัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการที่สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย จะพิจารณาจากผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552 ที่สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการ

2. คำถาม การดำเนินการตาม RM 2 : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาตามจุดเน้นของสถาบัน

คำตอบ การวัดความสำเร็จของการบรรลุมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาตามจุดเน้นของสถาบัน จะพิจารณาจากความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายที่สะท้อนเอกลักษณ์ จุดเน้น รวมทั้งวัตถุประสงค์เฉพาะตามพระราชบัญญัติของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งกำหนดไว้ในตัวชี้วัดที่ 3 "ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายที่สะท้อนเอกลักษณ์ จุดเน้น รวมทั้ง วัตถุประสงค์เฉพาะตามพระราชบัญญัติของสถาบันอุดมศึกษา" ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่าผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3 ดังกล่าว จะนำผลมาใช้กับ RM 2 ด้วย

3. คำถาม การดำเนินการตาม RM 3 : ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุมาตรฐานว่าด้วยศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา

คำตอบ การวัดความสำเร็จของการบรรลุมาตรฐานว่าด้วยศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา จะพิจารณาจากความสำเร็จของการบรรลุมาตรฐานคุณภาพ สมศ. ของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งกำหนดไว้ในตัวชี้วัดที่ 4 "ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุมาตรฐานคุณภาพ สมศ. ของสถาบันอุดมศึกษา" ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่าผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 4 ดังกล่าว จะนำผลมาใช้กับ RM 3 ด้วย

4. คำถาม การดำเนินการตาม RM 4 : ร้อยละความพึงพอใจต่อบัณฑิตและบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา

คำตอบ การวัดร้อยละความพึงพอใจต่อบัณฑิตและบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา จะพิจารณาจากผลความสำเร็จของตัวชี้วัดที่ 6.1 "ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต" ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ ซึ่งหมายความว่าผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 6.1 ดังกล่าว จะนำผลมาใช้กับ RM 4 ด้วย

5. คำถาม การดำเนินการตาม RM 5 : ร้อยละความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิต นักศึกษา

คำตอบ การวัดร้อยละความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิต นักศึกษา จะพิจารณาจากความสำเร็จของการบรรลุมาตรฐานคุณภาพ สมศ. ของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งกำหนดไว้ในตัวชี้วัดที่ 6.2 "ร้อยละความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิต นักศึกษา" ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ ซึ่งหมายความว่าผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 6.2 ดังกล่าว จะนำผลมาใช้กับ RM 5 ด้วย

6. คำถาม การดำเนินการตาม RM 6 : ระดับคุณภาพของสถาบันจากผลการประเมินภายใน

คำตอบ การวัดระดับคุณภาพของสถาบันจากผลการประเมินภายใน จะพิจารณาความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามมาตรฐานการอุดมศึกษา ดังนั้น การวัดความสำเร็จของการดำเนินการ RM 6 จะพิจารณาการตรวจประเมินผลลัพธ์ตามเกณฑ์ระดับคะแนนของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

7. คำถาม การดำเนินการตาม RM 7 : ระดับคุณภาพของสถาบันจากผลการประเมินภายนอก

คำตอบ การวัดระดับคุณภาพของสถาบันจากผลการประเมินภายนอก จะพิจารณาความสำเร็จของการที่สถาบันอุดมศึกษาผ่านการประเมินของ สมศ. และได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา ซึ่งกำหนดไว้ในตัวชี้วัดที่ 7.2 "ระดับคุณภาพของสถาบันจากผลการประเมินของ สมศ." ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ ซึ่งหมายความว่าผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 7.2 ดังกล่าว จะนำผลมาใช้กับ RM 7 ด้วย

8. คำถาม การดำเนินการตาม RM 8 : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

คำตอบ การวัดร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ จะพิจารณาจากผลความสำเร็จของระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของผู้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนงานบริการจำนวน 5 กระบวนงาน ที่สถาบันอุดมศึกษาเลือกดำเนินการตามตัวชี้วัด 10 "ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ" ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในมิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

9. คำถาม การดำเนินการตาม RM 9 : ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุน หรือร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม

คำตอบ การวัดความสำเร็จของการดำเนินการตาม RM 9 จะพิจารณาความสำเร็จของผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 9 "ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุน" ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ในมิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ซึ่งหมายความว่าผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 9 ดังกล่าว จะนำผลมาใช้กับ RM 9 ด้วย

10. คำถาม การดำเนินการตาม RM 10 : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง

คำตอบ การวัดความสำเร็จของการดำเนินการตาม RM 10 จะพิจารณาความสำเร็จของผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงที่สถาบันอุดมศึกษาปฏิบัติได้จริง เปรียบเทียบกับที่กำหนดไว้ในแผน ซึ่งการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง จะพิจารณาในเชิงคุณภาพของการดำเนินการตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ใน SP 7 ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมการดำเนินการบริหารความเสี่ยงตามขอบเขต SP 7 ได้ที่ www.opdc.go.th หัวข้อ "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ" เอกสารและสื่อ ปี 52

11. คำถาม การดำเนินการตาม RM 11 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร

คำตอบ การวัดความสำเร็จของการดำเนินการตาม RM 11 จะพิจารณาจากร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเทียบกับเป้าหมายตามที่แผนกำหนด

12. คำถาม การดำเนินการตาม RM 12 : ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ อย่างน้อย 1 ประเด็นยุทธศาสตร์

คำตอบ การวัดความสำเร็จของการดำเนินการตาม RM 12 จะพิจารณาความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ อย่างน้อย 1 ประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อใช้วางแผนการดำเนินการและใช้ในการตัดสินใจการบริหารงาน ซึ่งการดำเนินการตาม RM 12 นั้น จะพิจารณาในเชิงคุณภาพของการดำเนินการตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ใน IT 1

13. คำถาม การดำเนินการตาม RM 13 : ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ อย่างน้อย 3 องค์ความรู้

คำตอบ การวัดความสำเร็จของการดำเนินการตาม RM 13 จะพิจารณาความสำเร็จของการดำเนินการกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ โดยกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นในประเด็นยุทธศาสตร์ใดก็ได้ อย่างน้อย 3 องค์ความรู้ (ประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 องค์ความรู้) มาจัดทำเป็นแผนการจัดการความรู้ ซึ่งการดำเนินการตาม RM 13 นั้น จะพิจารณาในเชิงคุณภาพของการดำเนินการตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ใน IT 7

ตารางสรุปความสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวชี้วัดหมวด 7 (RM) และตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2552

ตัวชี้วัด หมวด 7	ตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ	การดำเนินการในหมวดอื่น ๆ หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง
RM 1	-	พิจารณาจากผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2552
RM 2	ตัวชี้วัดที่ 3	-
RM 3	ตัวชี้วัดที่ 4	-
RM 4	ตัวชี้วัดที่ 6.1	-
RM 5	ตัวชี้วัดที่ 6.2	-
RM 6	-	การตรวจประเมินผลลัพธ์ตามเกณฑ์ระดับคะแนนของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
RM 7	ตัวชี้วัดที่ 7.2	-
RM 8	ตัวชี้วัดที่ 10	-
RM 9	ตัวชี้วัดที่ 9	-
RM 10	-	SP 7
RM 11	-	การดำเนินการหมวด 5
RM 12	-	IT 1
RM 13	-	IT 7

คำถามที่พบบ่อย : การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า

1. คำถาม วัตถุประสงค์ของการจัดการกระบวนการ (การดำเนินการตามหมวด 6) คืออะไร

คำตอบ การดำเนินการตามหมวด 6 คือ การจัดการกระบวนการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของนิสิต/นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง (เช่น ผู้ประกอบการ/บริษัท คณาจารย์ บุคลากรในสถาบัน ชุมชน เป็นต้น) ได้เป็นอย่างดี ซึ่งการจัดการกระบวนการถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของระบบการบริหารคุณภาพ เพราะการจัดการกระบวนการจะช่วยให้แนวคิดในการบริหารกระบวนการเป็นไปอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มนิสิต/นักศึกษาที่เป็นผู้รับบริการหลัก และทำให้วัตถุประสงค์ (วิสัยทัศน์/พันธกิจ) ของสถาบันอุดมศึกษาบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของหมวด 6 (การจัดการกระบวนการ) มีไว้เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาวินิจฉัยกระบวนการที่มีความสำคัญที่สุดกับสถาบันอุดมศึกษา และมีผลต่อผลลัพธ์และการดำเนินการที่สำคัญ โดยมีกลไกที่สำคัญในการออกแบบ จัดการ ติดตามควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้สถาบันฯ ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

2. คำถาม กระบวนการที่สร้างคุณค่า คืออะไร

คำตอบ กระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการหลักของสถาบันฯ หรือกระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติตามภารกิจของสถาบันฯ โดยต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อนิสิต/นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ก่อให้เกิดประโยชน์หรือสร้างคุณค่า/ภาพลักษณ์ต่อสถาบันฯ กระบวนการเหล่านี้มักจะเกี่ยวข้องกับคณาจารย์และบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจึงขึ้นอยู่กับจุดมุ่งเน้นในการบรรลุภารกิจของสถาบันฯ อาทิ กระบวนการพัฒนาโปรแกรมหรือหลักสูตรต่าง ๆ กระบวนการจัดการเรียนการสอน กระบวนการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

3. คำถาม ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึงอะไร

คำตอบ ข้อกำหนดที่สำคัญ (Key Requirement) ของกระบวนการ หมายถึง สิ่งที่สถาบันฯ กำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต/นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น นิสิต/นักศึกษาต้องการหลักสูตรที่ตอบสนองตรงความต้องการของตลาด ดังนั้น ข้อกำหนดที่สำคัญ คือ รอบเวลาของการพัฒนาหลักสูตร เป็นต้น ซึ่งข้อกำหนดที่สำคัญดังกล่าวจะเป็นเงื่อนไขในการนำไปออกแบบกระบวนการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิต/นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

ในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ สถาบันอุดมศึกษาอาจจะพิจารณาได้จากหลายปัจจัย เช่น

- ความต้องการของนิสิต/นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่สถาบันฯ ต้องปฏิบัติ
- การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
- แนวโน้มของพฤติกรรมผู้บริโภค ตลาด และสังคม
- ขีดความสามารถของสถาบันฯ

4. คำถาม การออกแบบกระบวนการ เพื่อให้สามารถบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า ทำได้อย่างไร

คำตอบ เมื่อสถาบันฯ กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการได้อย่างชัดเจนแล้ว จะเข้าสู่ขั้นตอนของการนำข้อกำหนดไปสู่การปฏิบัติ คือ การออกแบบกระบวนการ

การออกแบบกระบวนการ หมายถึง การออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน อุปกรณ์/เครื่องมือในการทำงาน แนวทางในการดำเนินการ และวิธีการควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ตอบสนองต่อข้อกำหนดที่สำคัญและวัตถุประสงค์ของกระบวนการ ดังนั้น ในการออกแบบกระบวนการนอกจากคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการแล้ว ยังคงต้องคำนึงรอบเวลา (ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน) ผลิตภาพ และการควบคุมต้นทุนในการออกแบบกระบวนการด้วย

โดยทั่วไป การออกแบบกระบวนการจะแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. นิยามและข้อกำหนดการออกแบบ (วัตถุประสงค์ของกระบวนการ) ซึ่งเป็นขั้นตอนของการกำหนดขอบข่ายและความต้องการให้ชัดเจน โดยพิจารณาจากข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเป็นหลัก
2. การออกแบบและการทบทวน เป็นการแปลงข้อกำหนดมาเป็นผลลัพธ์และตัวชี้วัดภายในกระบวนการ โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน หรือการทำ Process Mapping เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกขั้นตอนจะสามารถตอบสนองความต้องการและข้อกำหนดที่สำคัญได้เป็นอย่างดี
3. การทดลอง ทดสอบ ก่อนการดำเนินจริง
4. การควบคุมดูแล และบูรณาการ เมื่อนำไปปฏิบัติจริง สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ การควบคุมกระบวนการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานงานของกระบวนการที่กำหนด รวมทั้ง ควรนำไปบูรณาการกับระบบงานเดิมและกระบวนการอื่น ๆ

5. คำถาม การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ควรครอบคลุมในประเด็นบ้าง

คำตอบ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรจะมีการปฏิบัติงานประจำวันให้เป็นไปตามการออกแบบกระบวนการ และบรรลุตามมาตรฐานงานของกระบวนการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิต/นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานบรรลุผลดังกล่าว คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรประกอบด้วย 4 ส่วน ที่สำคัญ คือ

1. แผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) เพื่อแสดงให้เห็นถึงการไหลของงานทั้งหมด
2. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อแสดงรายละเอียดของในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยหมายรวมถึง รายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบฟอร์มที่ใช้ กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการพิจารณา ผู้รับผิดชอบ
3. มาตรฐานงาน สามารถกำหนดมาตรฐานงานออกเป็น 2 ลักษณะ คือ
   - มาตรฐานระยะเวลา คือ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน หรือระยะเวลาการทำงานหมดของกระบวนการ
   - มาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น ร้อยละความถูกต้อง ร้อยละความสมบูรณ์ จำนวนข้อผิดพลาดไม่เกิน 5%

6. คำถาม การปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการได้อย่างไร

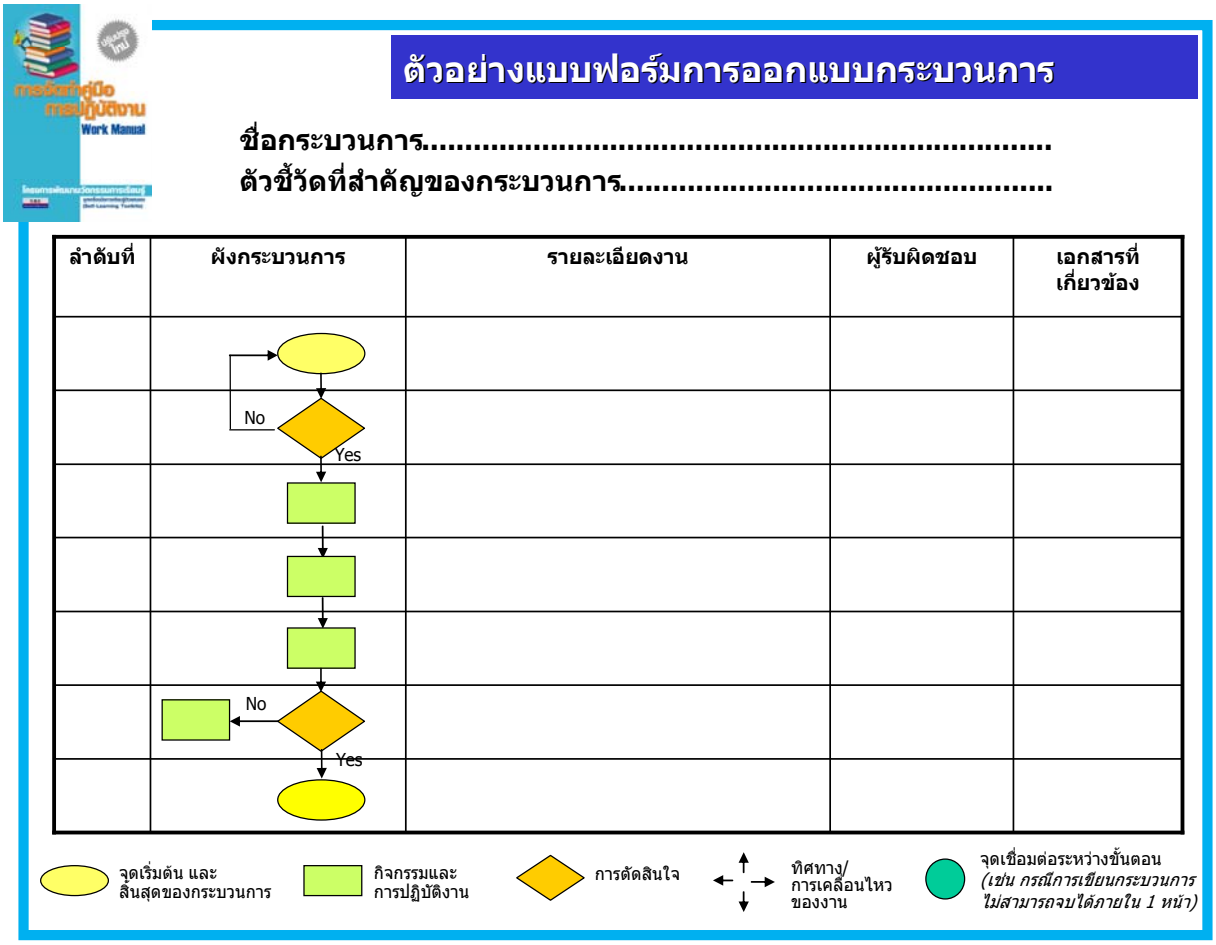
คำตอบ การปรับปรุงกระบวนการเป็นการบริหารงานตามแนวคิดของวงจร P – D – C – A หรือ Plan – Do – Check – Act ซึ่งเป็นวงจรของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นหลักการพื้นฐานของพัฒนาองค์การ โดยการปรับปรุงกระบวนการต้องอยู่บนพื้นฐานของการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นแก่นิสิต/นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างของแนวทางการปรับปรุงกระบวนงาน ได้แก่

- **การควบรวมงาน** เพื่อลดขั้นตอนการประสานงาน หรือลดความซ้ำซ้อนของงาน และสร้างความถูกต้องในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเชี่ยวชาญในการทำงาน
- **การสร้างทักษะใหม่** โดยการปรับทักษะในการทำงานจากแบบ Functional เป็นแบบ Process สร้างศักยภาพในการดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน สร้างทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างทักษะในการบริหารการเปลี่ยนแปลง
- **การกระจายงาน** การเก็บข้อมูลที่แหล่งที่มา การกระจายความเสี่ยง ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และกระจายอำนาจในการตัดสินใจ
- **การรวมการทำงานงานสู่ศูนย์กลาง** โดยทำให้ Workload สม่ำเสมอ สร้างศูนย์กลางพนักงานที่มีทักษะความสามารถ
- **ลดความซับซ้อนของกระบวนงาน** โดยการเพิ่มการประสานงาน และลดขั้นตอนในการดำเนินงาน
- **การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** เพื่อ Automate การทำงาน เพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน ทำให้ข้อมูลเข้าถึงได้ง่ายขึ้น
- **การประเมินผลที่ดี** การทำให้ผลตอบแทนการทำงานมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายในการทำงาน การให้รางวัลกับผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย วัด Outputs และ Inputs ในการทำงาน
- **การลด Management Layers** สร้างความรวดเร็วในการตัดสินใจ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร เพิ่มความรับผิดชอบของพนักงานระดับล่าง และเพิ่ม Spans of Control
- **Outsourcing** โดย Outsource งานที่ไม่ใช่งานหลัก การลดค่าใช้จ่าย และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- **การจัดสรรทรัพยากร** โดยจัดสรรทรัพยากรไปยังที่ที่มีความต้องการ และการจับคู่คนกับงานที่เหมาะสม

ตัวอย่างตารางการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัด และ การออกแบบกระบวนการ

รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ



ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ได้ที่ www.opdc.go.th หัวข้อ "การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ" เอกสารและสื่อ ปี 52