รายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนงาน ☑ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนงาน บริการให้คำปรึกษา

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ธารารัตน์ มูลิกา	**ผู้จัดเก็บข้อมูล :** กรธิมา สุวรรณ์พงศ์
เบอร์โทรศัพท์ : 0-2653-4444 ต่อ 1212-1213	**เบอร์โทรศัพท์ :** 0-2653-4444 ต่อ 1212-1213

คำอธิบาย : ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนงาน หมายถึง การปรับปรุงกระบวนงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐาน มุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนงานและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมการให้บริการ การบูรณาการการทำงาน และการลดต้นทุน รวมทั้งประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

1. ประชุมทบทวนแนวทางการดำเนินงานและการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน การให้คำปรึกษา
2. ชี้แจงแผนการพัฒนาและขั้นตอนการพัฒนา
3. พัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน บริการให้คำปรึกษา

เกณฑ์การให้คะแนน รอบ 1/2566 (รอบ 6 เดือน) :

ระดับคะแนน	ค่าเป้าหมาย/รายละเอียดการดำเนินงาน
1	ทบทวนกระบวนงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานได้ครบถ้วน พร้อมระบุรายชื่อกระบวนงาน และข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนงาน (Key Requirement) โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
2	-
3	จัดทำแผนและกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนงาน จำนวน 1 กระบวนงานโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมหรือผลผลิตจากกระบวนงาน เช่น การสร้างสรรค์งานบริการหรือผลิตภัณฑ์ หรือรูปแบบการให้บริการใหม่ อันนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4	-
5	นำประสบการณ์จากการปรับปรุงกระบวนงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน

รายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนงาน

☑ รอบ 6 เดือน
☐ รอบ 12 เดือน

เกณฑ์การให้คะแนน รอบ 2/2566 (รอบ 12 เดือน) :

ระดับคะแนน	ค่าเป้าหมาย/รายละเอียดการดำเนินงาน
1	ดำเนินการตามแผนฯ ได้ร้อยละ 80
2	ดำเนินการตามแผนฯ ได้ร้อยละ 100
3	■ จัดทำผังกระบวนงาน (Work Flow) พร้อมเปรียบเทียบกระบวนงานเดิมกับกระบวนงานที่ปรับปรุง และกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้ครบถ้วน (0.5 คะแนน) ■ อบรม/ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามคู่มือ และมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญอย่างครบถ้วน (0.5 คะแนน)
4	นำประสบการณ์จากการปรับปรุงกระบวนงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน โดยการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
5	รายงานผลการปรับปรุงกระบวนงาน ตามแบบฟอร์ม ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน รอบ 1/2566 (รอบ 6 เดือน) :

ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของการปรับกระบวนงาน (การบริการให้คำปรึกษา)	5	ดำเนินงานได้ตามแผน ร้อยละ 60	5	25

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน รอบ 2/2566 (รอบ 12 เดือน) :

ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของการปรับกระบวนงาน (การบริการให้คำปรึกษา)	5	ดำเนินงานได้ตามแผน ร้อยละ...	N/A	N/A

รายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนงาน	☑ รอบ 6 เดือน ☐ รอบ 12 เดือน
คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ : ทบทวนและพัฒนากระบวนงาน การบริการให้คำปรึกษาและจัดทำคู่มือ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นแนวทางมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน	
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน : กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับหรือแนวปฏิบัติที่กำหนด มติครม.หรือข้อวินิจฉัยต่าง ๆ	
อุปสรรคต่อการดำเนินงาน : ความครบถ้วน เพียงพอของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ขอรับคำปรึกษา ประเด็นสำคัญของข้อเท็จจริงซึ่งมีผลต่อการให้คำปรึกษา	
หลักฐานอ้างอิง (รอบ 6 เดือน) : 1. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้คำปรึกษา 2. รายงานการประชุม เรื่อง พิจารณาผลการประเมินตนเอง Self-assessment ประจำปีงบประมาณ 2565 และจัดทำกฎบัตร กรอบคุณธรรม ประกาศนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2566 3. ประกาศนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2566	

แนวทางการเขียนรายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนงาน

ขอให้หน่วยงานกรอกข้อมูลตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย
1. รอบระยะเวลาการรายงาน	ทำเครื่องหมาย ☑ ลงในช่อง ❑ ให้สอดคล้องกับระยะเวลาของการรายงาน
2. ชื่อตัวชี้วัด	ระบุชื่อตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนงาน
3. ชื่อผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด หมายเลขโทรศัพท์	ระบุชื่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ดูแล ติดตามการดำเนินงานให้ตัวชี้วัดบรรลุผลสำเร็จ พร้อมเบอร์โทรศัพท์ทั้งที่สำนักงานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรณีที่ต้องปฏิบัติราชการนอกสถานที่ทำงานเป็นประจำ
4. ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์	ระบุชื่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของตัวชี้วัด พร้อมเบอร์โทรศัพท์ทั้งที่สำนักงานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรณีที่ต้องปฏิบัติราชการนอกสถานที่ทำงานเป็นประจำ
5. คำอธิบาย	ใช้คำอธิบายตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนงาน
6. ข้อมูลผลการดำเนินงาน	ระบุรายละเอียดการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ตามเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด
7. เกณฑ์การให้คะแนน	ระบุเกณฑ์การให้คะแนนของตัวชี้วัด
8. การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน 8.1 ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด 8.2 น้ำหนัก 8.3 ผลการดำเนินงาน 8.4 ค่าคะแนนที่ได้ 8.5 คะแนนถ่วงน้ำหนัก	 ■ ระบุชื่อตัวชี้วัด ■ ระบุน้ำหนักตัวชี้วัด ■ ระบุผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณของตัวชี้วัด ■ ระบุค่าคะแนนของตัวชี้วัด โดยนำผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ ■ ระบุค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดที่ได้จากการนำค่าคะแนน ที่ได้ของตัวชี้วัดมาคูณกับน้ำหนักของตัวชี้วัด
9. คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ	อธิบายรายละเอียดของการปฏิบัติ/มาตรการที่ได้ดำเนินการ
10. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน	ระบุปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนต่อการดำเนินการ สำหรับตัวชี้วัดนี้ ทั้งที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้
11. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน	ระบุปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการ สำหรับตัวชี้วัดนี้ทั้งที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้
12. ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป	ระบุข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดนี้ในปีงบประมาณต่อไป
13. หลักฐานอ้างอิง	ระบุถึงชื่อหรือชนิดของหลักฐานที่ใช้อ้างอิง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผล