

รายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนการงาน		☐ รอบ 6 เดือน ☒ รอบ 12 เดือน												
ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงาน														
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางสาวธารรัตน์ มุลิกา	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวกรธิมา สุวรรณพงศ์													
เบอร์โทรศัพท์ : 0-2653-4444 ต่อ 1212-1213	เบอร์โทรศัพท์ : 0-2653-4444 ต่อ 1212-1213													
คำอธิบาย : ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงาน หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐาน มุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมการให้บริการ การบูรณาการการทำงาน และการลดต้นทุน รวมทั้งประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เป็นต้น														
ข้อมูลผลการดำเนินงาน : 1. ประชุมทบทวนแนวทางการดำเนินงานและการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน การให้คำปรึกษา 2. ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน การบริการให้คำปรึกษา ตามแผนที่กำหนดไว้ 3. จัดทำคู่มือ “การบริการให้คำปรึกษา” โดยมีผังกระบวนการงาน (Work Flow) เพื่อชี้แจงผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนกระบวนการงานที่ถูกต้องและมีมาตรฐานคุณภาพงานที่ดี 4. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน 5. จัดทำรายงานผลการปรับปรุงกระบวนการงานตามตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงาน”														
เกณฑ์การให้คะแนน : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">ระดับคะแนน</th> <th>คำเป้าหมาย/รายละเอียดการดำเนินงาน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>ดำเนินการตามแผนฯ ได้ร้อยละ 80</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>ดำเนินการตามแผนฯ ได้ร้อยละ 100</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td> - จัดทำผังกระบวนการงาน (Work Flow) พร้อมเปรียบเทียบกระบวนการงานเดิมกับกระบวนการงานที่ปรับปรุง และกำหนดมาตรฐานคุณภาพ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้ครบถ้วน (0.5 คะแนน) - อบรม/ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามคู่มือ และมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญอย่างครบถ้วน (0.5 คะแนน) </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>นำประสบการณ์จากการปรับปรุงกระบวนการงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน โดยการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการงาน ตามแบบฟอร์ม ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</td> </tr> </tbody> </table>			ระดับคะแนน	คำเป้าหมาย/รายละเอียดการดำเนินงาน	1	ดำเนินการตามแผนฯ ได้ร้อยละ 80	2	ดำเนินการตามแผนฯ ได้ร้อยละ 100	3	- จัดทำผังกระบวนการงาน (Work Flow) พร้อมเปรียบเทียบกระบวนการงานเดิมกับกระบวนการงานที่ปรับปรุง และกำหนดมาตรฐานคุณภาพ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้ครบถ้วน (0.5 คะแนน) - อบรม/ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามคู่มือ และมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญอย่างครบถ้วน (0.5 คะแนน)	4	นำประสบการณ์จากการปรับปรุงกระบวนการงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน โดยการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	5	รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการงาน ตามแบบฟอร์ม ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ระดับคะแนน	คำเป้าหมาย/รายละเอียดการดำเนินงาน													
1	ดำเนินการตามแผนฯ ได้ร้อยละ 80													
2	ดำเนินการตามแผนฯ ได้ร้อยละ 100													
3	- จัดทำผังกระบวนการงาน (Work Flow) พร้อมเปรียบเทียบกระบวนการงานเดิมกับกระบวนการงานที่ปรับปรุง และกำหนดมาตรฐานคุณภาพ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้ครบถ้วน (0.5 คะแนน) - อบรม/ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามคู่มือ และมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญอย่างครบถ้วน (0.5 คะแนน)													
4	นำประสบการณ์จากการปรับปรุงกระบวนการงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน โดยการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้													
5	รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการงาน ตามแบบฟอร์ม ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร													

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ชื่อตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ) A	ผลการ ดำเนินงาน B	ค่าคะแนนที่ ได้ C	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการ (การบริการให้คำปรึกษา)	5	ดำเนินงานได้ ตามแผน ร้อย ละ 100	5	25

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

1. จัดการประชุมทบทวนแนวทางการดำเนินงานและการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ การให้คำปรึกษา
2. พัฒนาปรับปรุงกระบวนการ การบริการให้คำปรึกษา
3. จัดทำคู่มือ “การบริการให้คำปรึกษา”
4. ปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษาโดยใช้คู่มือ “การบริการให้คำปรึกษา” เป็นแนวทาง เพื่อให้การดำเนินงานให้บริการถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
5. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

เจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน มีความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของการบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำมาสู่กระบวนการปรับปรุงกระบวนการ และจัดทำคู่มือ “การบริการให้คำปรึกษา” ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการให้ถูกต้องและได้มาตรฐานเดียวกัน

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

-

หลักฐานอ้างอิง :

- ประกาศนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ (หัวข้อ การบริการให้คำปรึกษา)
- รายงานการประชุมที่จัดขึ้นเพื่อทบทวนกระบวนการบริการให้คำปรึกษา อพเดทบนเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ หัวข้อ “การปรับปรุงกระบวนการ”
- จัดทำ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
- รายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนการ (แบบฟอร์มที่ ๓) อพเดทบนเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ หัวข้อ “การปรับปรุงกระบวนการ”
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) คู่มือ “การบริการให้คำปรึกษา” (แบบฟอร์มที่ ๔) อพเดทบนเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ หัวข้อ “การปรับปรุงกระบวนการ”
- รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ (แบบฟอร์มที่ ๕) อพเดทบนเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ หัวข้อ “การปรับปรุงกระบวนการ”

แนวทางการเขียนรายงานผลตัวชี้วัดบทบาทภารกิจรายบุคคลด้านการปรับปรุงกระบวนการ
ขอให้หน่วยงานกรอกข้อมูลตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย
1. รอบระยะเวลาการรายงาน	ทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ให้สอดคล้องกับระยะเวลาของการรายงาน
2. ชื่อตัวชี้วัด	ระบุชื่อตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการ
3. ชื่อผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด หมายเลขโทรศัพท์	ระบุชื่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ดูแล ติดตามการดำเนินงานให้ตัวชี้วัดบรรลุผลสำเร็จ พร้อมเบอร์โทรศัพท์ทั้งที่สำนักงานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรณีที่ต้องปฏิบัติราชการนอกสถานที่ทำงานเป็นประจำ
4. ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์	ระบุชื่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของตัวชี้วัด พร้อมเบอร์โทรศัพท์ทั้งที่สำนักงานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรณีที่ต้องปฏิบัติราชการนอกสถานที่ทำงานเป็นประจำ
5. คำอธิบาย	ใช้คำอธิบายตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการ
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