



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....
 ที่..... วันที่ 30 เมษายน ๒๕๕๖
 เรื่อง ขอคืนสื่ออุปกรณ์และวัสดุความ

เรียน นน. สร.

สร. ได้จัดมอบฯ เพื่อพิจารณาของมอบ
 และขอคืนความฯ เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๖ ดังนี้
 ขอคืนสื่ออุปกรณ์ จาก ๕ ของมอบ ให้
 ในสื่อ ๒ ของมอบ ได้แก่

1. พริตติ้งซีดีที่เก็บรูปเรื่อง
2. กล้องบันทึกภาพของกองฯ ในพระบรมฯ
 กรม (เครื่องใช้)
3. กบข. ส่วนของของมอบฯ ที่ตรวจสุ่มที่ มอบ
4. กบข. ส่วน คัดลอกและปรับสีในของมอบ
5. กบข. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความ
 ร่วมในสื่อต่อกรมฯ.

ในหนังสือของมอบฯ สร. ได้เสนอให้ยุบ
 ของมอบที่ ๑ ไปแมงกัไว้ในทุกของมอบ จึงมี ๒ ของมอบ
 ร้องขอคืนฯ นั้นขอคืนสื่ออุปกรณ์ ที่ ๒ , ๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....

ที่..... วันที่.....

เรื่อง.....

สำหรับองค์ความรู้ คณะที่งาน KM ได้นำเสนอ
ในองค์ความรู้ เพื่อคัดเลือกให้แก่อี ๒ องค์ความรู้
นำไปทำ KM ของ สร. เห็นควรเรื่อง

1. การจัดทำชี้แจงสรุปเรื่อง

2. เทคนิคการนำเสนอในงานในภารกิจรัฐมนตรี

จัดเรียนมอบเพื่อไปผลิตจัดทำตามเห็นชอบ
เรื่องเอกสารแนบ และองค์ความรู้ ส่วน

๒. ๒๕๕๕

น.ส.เพ็ญกัญญา ไผ่สีกขะ)

เห็นชอบตามที่เสนอ / แจ้งคณะกรรมการ

จ. สร.๒๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่มงานประสานการเมือง โทรศัพท์ ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๕๓ ภายใน ๑๐๒๖

ที่ ศธ

วันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง รายงานผลการประชุมตัวชี้วัดการพัฒนาองค์กร (๒๔ เมษายน ๒๕๕๖)

เรียน หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี ผ่านนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ (นางสาวนงศิลินี โมสิกะ)

ตามที่ได้ประชุมบุคลากรสำนักงานรัฐมนตรี เพื่อทบทวนการวิเคราะห์กระบวนการหลัก การวิเคราะห์ SIPOC ข้อกำหนดที่สำคัญ และการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๓, ๔, ๕ (การพัฒนาองค์กร) เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๖ โดยเชิญนายต่อศักดิ์ สวัสดิ์เสริมศรี ก.พ.ร.ส.ป. มาเป็นวิทยากร แล้วนั้น

มีผลการประชุมสรุปได้ ดังนี้ (รายละเอียดดังแนบ ๑)

๑. บุคลากร สร. มีความเข้าใจในการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๓ ระดับความสำเร็จในการจัดการ กระบวนการ ตามแบบฟอร์มที่ ๑-๙ มากขึ้น และจะได้นำไปปรับปรุงการดำเนินงาน

๒. การวิเคราะห์ห้องค์ความรู้ ตามกระบวนการหลักของ สร. เพื่อนำไปสู่การจัดการความรู้ต่อไป

ในการนี้ คณะทำงาน จึงเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

๑. รับทราบรายงานการประชุม และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงการดำเนินการตาม ตัวชี้วัดที่ ๓

๒. พิจารณาและคัดเลือกองค์ความรู้ เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ (เอกสารแนบ ๒)

๓. เลือกระบวนการหลัก สร. (๒ กระบวนการ) เพื่อดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสำเร็จ

ในการพัฒนาการให้บริการของกระบวนการหลัก สร. ซึ่งกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ฯ รับดำเนินการแล้ว

๑ กระบวนการ

(นางสาวศิริรัตน์ ทิวะศิริ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

๒๙ เมษายน ๒๕๕๖

๑. ททบ
๒. เลือกระบวนการที่ ๒, ๕
๓. เลือกร่องความรู้
(ตรงกับงานในภาคบริการ)
และเทคนิคการปฏิบัติงานในภาคบริการ
ตามแนบ ๑-๓

อ. สวัสดิ์

(นางรัชชมา ค้อมทนต์ไธ)

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

30 เม.ย. 2556

สรุปการประชุมบุคลากรสำนักงานรัฐมนตรี
ทบทวนการวิเคราะห์ กระบวนการหลัก และการวิเคราะห์ SIPOC
ข้อกำหนดที่สำคัญและการดำเนินการตามตัวชี้วัด 3, 4, 5
วันที่ 24 เมษายน 2556 ณ ห้องประชุมกระทรวงศึกษาธิการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

บุคลากรสำนักงานรัฐมนตรี

จำนวน 26 คน

สาระสำคัญการประชุม

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ (นางสาวนงศลิณี โมสิกะ) ประธานที่ประชุมได้เปิดประชุมและแจ้งเรื่อง ดังนี้

- จากวิสัยทัศน์ของสำนักงานรัฐมนตรี “*เป็นองค์กรนำในการสนับสนุนภารกิจและประสานราชการทางการเมืองของรัฐมนตรี*” ขอให้บุคลากรของสำนักงานรัฐมนตรีได้ตระหนัก และให้ความสำคัญเป็นผู้นำในการสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ในการไปร่วมกิจกรรม ประชุมสัมมนาต่าง ๆ ให้แสดงบทบาทในฐานะบุคลากรสำนักงานรัฐมนตรี

- การดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับสำนัก ข้อ 1.1 ร้อยละของความสำเร็จในการวิเคราะห์กลั่นกรองเรื่อง และเสนอความเห็น ประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี น้ำหนักคะแนน ร้อยละ 15 ขอให้ทุกงาน/กลุ่ม ได้ดำเนินการตามเงื่อนไขดังกล่าวด้วย เพราะในการเก็บข้อมูลจะเป็นการสุ่มเก็บข้อมูลตลอดทั้งปี ถ้าดำเนินการภายใน 2 วันทำการไม่ได้ ต้องมีเหตุผลชี้แจงที่เหมาะสม

- ขอให้หัวหน้ากลุ่ม/งานได้เอาใจใส่ดูแลงานในกลุ่ม/งาน ให้มีการดำเนินการต่อเนื่องด้วย กรณีเจ้าหน้าที่/เจ้าของเรื่องลาหรือไปปฏิบัติหน้าที่อื่น หัวหน้าต้องบริหารจัดการให้งานดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อย่าให้งานต้องสะดุดชะงัก

- ตามที่ได้ขอข้อมูลการไปร่วมประชุม อบรม สัมมนารายบุคคล ขอให้ส่งผู้เชี่ยวชาญด้วย เพราะจะใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบต่อไป

- ในส่วนของการประชุมวันนี้ เป็นการประชุมเพื่อดำเนินการต่อเนื่องจากครั้งที่แล้ว ในการวิเคราะห์ SIPOC และการจัดทำตารางการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงการจัดการกระบวนการ โดยคณะทำงานได้เชิญ คุณต่อศักดิ์ สวัสดิ์เสริมศรี จากกลุ่ม ก.พ.ร.สป. มาเป็นวิทยากรในการให้ข้อสังเกต การจัดทำตามตัวชี้วัดที่ 3 และการวิเคราะห์องค์ความรู้ ตามตัวชี้วัดที่ 5 ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้

การชี้แจงทำความเข้าใจ การดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการ ตัวชี้วัดที่ 3 มีประเด็นสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

1. รายชื่อกระบวนการที่ สร.ได้จัดส่งให้ ก.พ.ร. สป.จำนวน 5 กระบวนการ เป็นไปตามกำหนดเวลา แต่หากต้องการเปลี่ยนแปลงให้เสนอได้ภายใน 10 มิถุนายน 2556

2. การจัดเตรียมเอกสารตามแบบฟอร์ม 1-9 ในตัวชี้วัดที่ 3 การปรับปรุงการจัดการกระบวนการ ใช้แบบฟอร์มที่ 1 รวม 5 กระบวนการ และในแต่ละกระบวนการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่ 2-9

/3.วิทยากร...

3. วิทยาการให้ข้อสังเกตในการดำเนินการตามแบบฟอร์มในกระบวนการการจัดทำบันทึกสรุปรื่อง และกระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

-กระบวนการจัดทำบันทึกสรุปรื่อง เป็นกระบวนการที่เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการอื่น เป็นงานพื้นฐานของ สร. ดังนั้นถ้าวิเคราะห์กระบวนการหลักที่มีส่วนประกอบในการจัดทำบันทึกสรุปรื่องอยู่ด้วยแล้ว**อาจจะไม่ต้องแยกกระบวนการจัดทำบันทึกสรุปรื่องมาเป็นกระบวนการหลัก**

- ตารางที่ 1 ช่องรัฐธรรมนูญ/กฎหมายอื่น/มติคณะรัฐมนตรีที่ระบุไว้ในตารางของแต่ละกระบวนการ เมื่อมาต่อเนื่องในตารางที่ 5 ให้ระบุรายละเอียด มาตรา...ข้อความ... ไว้ในข้อกำหนดช่องกฎหมาย (L) ด้วย หากไม่มีปรากฏรายละเอียด ต้องกลับไปพิจารณา ในตารางที่ 1 ให้สอดคล้องสัมพันธ์กันด้วย

- ตารางที่ 2 แบบฟอร์มการวิเคราะห์ SIPOC ให้มีความสำคัญกับ Process ขั้นตอนในการดำเนินงาน ที่จะต้องมีความชัดเจน เป็นขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งต้องครบถ้วน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยยกตัวอย่างงานสารบรรณ ว่าเริ่มต้นที่การรับเรื่อง ...และควรจะต้องสิ้นสุดที่การติดตามเรื่องที่รับแล้วว่ามี การดำเนินการไปแล้วอย่างไร ทั้งนี้เป็นไปตามข้อกำหนดตามระเบียบงานสารบรรณ ส่วนที่ 3 บทเบ็ดเตล็ด ข้อ 50 "...ให้มีการสำรวจทะเบียนหนังสือรับเป็นประจำว่าหนังสือตามทะเบียนรับนั้น ได้มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงใด และให้มีการติดตามเรื่องด้วย..."

-ตารางที่ 2 ของกระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์ฯ ให้ปรับ Process (Map) โดยจัดกลุ่มขั้นตอนของงาน โดยบางขั้นตอนอาจไม่ต้องลงรายละเอียดมาก เช่น ขั้นตอนที่ 2, 3, 4 อาจปรับให้อยู่ในขั้นตอนเดียวกัน แต่มีรายละเอียดการดำเนินงาน, ขั้นตอนการรายงานให้ขยายวิธีการทำงาน เป็นต้น

- Output ในตารางที่ 2 ต้องมีความชัดเจนว่าจะมีผลของงานออกมาอย่างไร เช่น เป็นเอกสาร บันทึกสรุปรื่อง , บันทึกเสนอ

- ตารางที่ 3 ช่องทางการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องระบุแบบสำรวจ โดยใส่ชื่อแบบสำรวจนั้น ๆ ลงในช่องแบบสำรวจ ทั้งนี้อาจใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของปีที่แล้ว โดยดูจากช่องคำถามปลายเปิดที่ได้สรุปรวบรวมไว้ รวมทั้งในช่องทางอื่น ๆ พร้อมทั้งจัดเก็บเอกสารไว้ประกอบการตรวจประเมินด้วย เช่น การเก็บข้อมูลจากคำบัญชาของรัฐมนตรีอาจมีการรวบรวมเป็นเอกสารไว้อ้างอิง ในการทำ Focus group อาจจะทำได้โดยใช้แบบสอบถามก็ได้

-ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ ด้านกฎหมาย จะมีความสอดคล้องสัมพันธ์กับช่องแรกของตารางที่ 1 แต่ให้เพิ่มรายละเอียดที่เป็นรายมาตรา มาระบุไว้ด้วย หากไม่มีก็หมายความว่า**ไม่ได้เป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย** ซึ่งอาจไม่ต้องนำมากล่าวไว้ ด้านประสิทธิภาพ (E) และด้านความคุ้มค่าและลดต้นทุน (V) เป็นส่วนที่เจ้าของงานวิเคราะห์ขึ้นมาเอง ซึ่งอาจจะไม่มีหรือไม่มีก็ได้ ในตารางที่ 5 นี้จะให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S) และข้อกำหนดตามกฎหมาย (L) ส่วนด้านประสิทธิภาพ (E) ด้านความคุ้มค่าและลดต้นทุน (V) จะเป็นข้อกำหนดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงาน

-ตารางที่ 6 เป็นการนำ Process (map) ใน SIPOC มาคลี่ ตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในตารางที่ 5 และจัดให้สอดคล้องกันตามกิจกรรม/ขั้นตอน โดยเพิ่มตัวชี้วัดภายในตามข้อกำหนด และกำหนดตัวชี้วัดผลของกระบวนการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดรวบยอดของกระบวนการนั้น ๆ

ในการจัดทำตารางที่ 6 ต้องพิจารณากิจกรรม/ขั้นตอนในแต่ละส่วนให้สัมพันธ์กับข้อกำหนด ซึ่งในบางขั้นตอนของกิจกรรมอาจจะไม่มีข้อกำหนดก็ได้

-ตารางที่ 7 ระบบการประเมินผลตัวชี้วัดในกระบวนการ เป็นการนำตัวชี้วัดภายในที่กำหนดไว้ใน ตารางที่ 6 มาเป็นตัวตั้ง ในการประเมินการดำเนินงานตามกิจกรรม ต้องพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัด

- ตารางที่ 8 การออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่า จะนำกิจกรรม/ขั้นตอน ตามตารางที่ 6 เป็นตัวตั้งนำข้อกำหนด และตัวชี้วัดภายใน มาออกแบบเป็นแผนภูมิ กิจกรรม/ขั้นตอนเป็นการจัดทำแผนภูมิ ตามการดำเนินงานตามกิจกรรม ในตารางนี้จะไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลใหม่

-ตารางที่ 9 กระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นการนำผังกระบวนการในตารางที่ 8 มาเป็นตัวตั้ง ระบุรายละเอียดของงาน (ในแต่ละกิจกรรม/ขั้นตอน) กำหนดระยะเวลาดำเนินการตามจริง (ไม่รวมเวลาที่รอ) และกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

การชี้แจงทำความเข้าใจ การดำเนินงาน การวิเคราะห์องค์ความรู้ ตามตัวชี้วัดที่ 5 วิทยากรมี ประเด็นสาระสำคัญ เพื่อการปรับปรุง ดังนี้

- การจัดทำตารางการวิเคราะห์องค์ความรู้ ให้ยกกิจกรรม/ขั้นตอน จาก Process (Map) ตาราง ที่ 2 SIPOC มาเป็นขั้นตอนการทำงาน แล้ววิเคราะห์เพื่อกำหนด **ข้อมูลที่จำเป็นต้องมี** ซึ่งหมายถึงระเบียบกฎหมาย แนวทางการปฏิบัติ นโยบาย ข้อบังคับ อำนาจหน้าที่ขององค์กรหลัก/องค์กรในกำกับและ**องค์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้** ซึ่งหมายถึง เทคนิควิธีการ กลยุทธ์ ที่เป็นประสบการณ์เป็นศิลปะในการดำเนินงานนั้น ๆ ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนด องค์ความรู้ที่จำเป็นนี้จะระบุให้ครอบคลุม ครบถ้วน มากที่สุด เพื่อจะได้เลือกเป็นองค์ความรู้เพื่อนำไปจัดการความรู้ เป็นเรื่อง ๆ ไป

สรุปสาระสำคัญจากการประชุมในครั้งนี้

1. ได้สาระสำคัญวิธีการในการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 3 แบบฟอร์ม 1-9
2. การวิเคราะห์กำหนดองค์ความรู้ เพื่อนำไปจัดทำแผนการจัดการความรู้ต่อไป
3. พิจารณาตามข้อเสนอของวิทยากรในการปรับปรุงกระบวนการหลักของ สร.ในกระบวนการ การจัดทำบันทึกสรุปเรื่อง ว่าควรจะคงไว้หรือให้ไปสอดแทรกอยู่ในกระบวนการหลัก ผลเป็นประการใดแจ้ง ก.พ.ร.สป. เพื่อปรับปรุงกระบวนการ

สมบัติ ศิริมาตย์ พิมพ์
ศิริรัตน์ ทิวะศิริ สรุป/รายงาน

องค์ความรู้ที่จำเป็นตามกระบวนการหลัก สร.
(เบื้องต้น)

องค์ความรู้	กระบวนการ	การสนับสนุน ภารกิจของ รมต. ในการประชุม กรม.และรัฐสภา	การประสาน การตอบกระทู้ ชี้แจงญัตติ ร่าง พระราชบัญญัติ	การประสาน ติดตามและ ประชาสัมพันธ์ นโยบายของ รัฐมนตรี	การรับเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความ ช่วยเหลือ ต่อรัฐมนตรี
✓	๑. เทคนิคการจัดทำบันทึกสรุปเรื่อง - การย่อความ การสรุปสาระสำคัญ - หลักการใช้ภาษา (ไทย) - การร่างหนังสือราชการ (ภายใน/ภายนอก)	✓	✓	✓	✓
	๒. เทคนิคการคิดวิเคราะห์	✓	✓	✓	✓
✓	๓. เทคนิคการประสานงานในภารกิจ ของรัฐมนตรี - การโทรศัพท์ - การติดตามเรื่อง/คน - การแจ้งข้อมูล/ขอข้อมูล ฯลฯ	✓	✓	✓	✓
	๔. เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	✓	✓	✓	✓
	๕. เทคนิคและวิธีการเขียนเพื่อการ ประชาสัมพันธ์			✓	
	๖. เทคนิคและวิธีการถ่ายภาพ เพื่อการประชาสัมพันธ์			✓	
	๗. เทคนิคการตั้งคำถาม			✓	
	๘. วิธีการสื่อสารภายในองค์กร ให้ได้ผล	✓		✓	✓
	๙. วิธีการเจรจาประนีประนอมกับ ผู้ร้องเรียน				✓
	๑๐.เทคนิคการรับฟังเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน				✓
	๑๑.เทคนิคการจัดเก็บเรื่อง เพื่อการสืบค้น	✓	✓	✓	✓
	๑๒.วิธีการติดตามผลการพิจารณา เรื่องร้องทุกข์				✓