****

**แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ PMQA PL**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555**

**คณะ…………………………………………..**

**หมวด 6 การจัดกระบวนการ**

**เอกสารประกอบการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555**

**สำนักงาน ก.พ.ร**

**ผลการดำเนินงานหมวด 6 การจัดกระบวนการ**

**ผลการดำเนินงาน**

**PMP1**

**มีวิธีการในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สนองตอบต่อข้อกำหนดที่สำคัญ สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และทำให้สถาบันอุดมศึกษาได้รับความสำเร็จและยั่งยืน**

**1)ขั้นตอนการดำเนินการจำแนกกระบวนการสร้างคุณค่า**

1. ประชุมผู้บริหารและบุคลากรเพื่อกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า (และกระบวนการสนับสนุน)
2. วิเคราะห์กระบวนการ ซึ่งใช้ตารางเมตริกซ์ดังต่อไปนี้

| **ระบุกระบวนการที่สำคัญเพื่อวิเคราะห์หา****กระบวนการที่สำคัญที่สุด****(คณะควรจำแนกตามพันธกิจหลัก 4 ด้าน)**  | **การวิเคราะห์กระบวนการ** | **รวมคะแนน** |
| --- | --- | --- |
| **สอดคล้อง****ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย** | **ความต้องการของผู้รับบริการ** | **ความต้องการของ****ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ข้อกำหนดด้านกฎหมาย/ระเบียบ** |
| **น้ำหนักร้อยละ****0.25** | **น้ำหนักร้อยละ****0.25** | **น้ำหนักร้อยละ****0.25** | **น้ำหนักร้อยละ****0.25** | **1.00** |
| ผลิตบัณฑิต |  |  |  |  |  |
| วิจัย |  |  |  |  |  |
| บริการวิชาการ |  |  |  |  |  |
| ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม |  |  |  |  |  |

**2) กระบวนการหลัก ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดกระบวนการ**

 **กระบวนการหลักด้านผลิตบัณฑิต**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| กระบวนการหลัก(สร้างคุณค่า) | ข้อกำหนดที่สำคัญ | ที่มาของข้อกำหนด(เช่น ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดทางกฎหมาย ประสิทธิภาพกระบวนการ ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน) | ตัวชี้วัดภายใน(ถ้ามี) | ตัวชี้วัดกระบวนการในภาพรวม |
|  |  | ความต้องการของผู้รับบริการ |  |  |
|  | ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
|  | ประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |
|  | ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน |  |
|  | ประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |

 **กระบวนการหลักด้านการวิจัย**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| กระบวนการหลัก(สร้างคุณค่า) | ข้อกำหนดที่สำคัญ | ที่มาของข้อกำหนด(เช่น ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดทางกฎหมาย ประสิทธิภาพกระบวนการ ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน) | ตัวชี้วัดภายใน(ถ้ามี) | ตัวชี้วัดกระบวนการในภาพรวม |
|  |  | ความต้องการของผู้รับบริการ |  |  |
|  | ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
|  | ประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |
|  | ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน |  |
|  | ประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |

 **กระบวนการหลักด้านการบริการวิชาการ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| กระบวนการหลัก(สร้างคุณค่า) | ข้อกำหนดที่สำคัญ | ที่มาของข้อกำหนด(เช่น ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดทางกฎหมาย ประสิทธิภาพกระบวนการ ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน) | ตัวชี้วัดภายใน(ถ้ามี) | ตัวชี้วัดกระบวนการในภาพรวม |
|  |  | ความต้องการของผู้รับบริการ |  |  |
|  | ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
|  | ประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |
|  | ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน |  |
|  | ประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |

 **กระบวนการหลักด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| กระบวนการหลัก(สร้างคุณค่า) | ข้อกำหนดที่สำคัญ | ที่มาของข้อกำหนด(เช่น ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดทางกฎหมาย ประสิทธิภาพกระบวนการ ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน) | ตัวชี้วัดภายใน | ตัวชี้วัดกระบวนการในภาพรวม |
|  |  | ความต้องการของผู้รับบริการ |  |  |
|  | ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |
|  | ประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |
|  | ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน |  |
|  | ประสิทธิภาพของกระบวนการ |  |

**3) การออกแบบกระบวนการ : ขั้นตอนการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่า : (แสดงทุกกระบวนการหลัก)**

**กระบวนการด้านผลิตบัณฑิต**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ผังกระบวนการ** | **ระยะเวลา****(วัน/นาที)** | **รายละเอียด** | **ปัจจัยที่นำมาออกแบบกระบวนการ****เช่น องค์ความรู้ เทคโนโลยี การลดขั้นตอน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |
| **7** |  |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |

**ควรแสดงทีละกระบวนการ**

****

**ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี**

1. **มีการกำหนดกระบวนการที่สำคัญหรือกระบวนการหลัก**
2. **มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญทุกกระบวนการ**

**PMP3**

**สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการในการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและบริหารจัดการกระบวนการเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ โดยการนำข้อมูลจากผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ และสถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าวอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและบทเรียนที่ได้รับภายในหน่วยงานเพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา**

|  |  |
| --- | --- |
| **วิธีการนำเอากระบวนการไปสู่การปฏิบัติ****(เช่น การทำคู่มือ การประชุมชี้แจง การสอนงาน การมอบหมายงานเป็นทางการ)** | **หลักฐาน** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี

1. การกำกับติดตามให้มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด
2. มีการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการ

**PMP4**

**สถาบันอุดมศึกษามีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อบรรลุผลการดำเนินการที่ดีขึ้น รวมทั้งทำให้กระบวนการเหล่านี้ทันกับความต้องการและทิศทางของสถาบันอุดมศึกษาอยู่เสมอ รวมถึงการควบคุมต้นทุนของกระบวนการด้วยการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งบกพร่อง ความผิดพลาดของผลผลิตและการบริการและการทำงานซ้ำ**

|  |
| --- |
| **ระบุการปรับปรุงกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดค่าใช้จ่าย ลดความสูญเสีย และทำให้มีผลการดำเนินงานดีขึ้น
2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงาน
3. มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรต่างๆเพื่อนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ
4. มีการทบทวนกระบวนการเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน