



การจัดการ
กระบวนการ สป.กษ.
และกระบวนการของ
สถาบันเกษตรราธิการ

นางสาวอิสรา คงคะรัมย์

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

กลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบุคคล

๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อเรื่องในวันนี้

1
นิยามของการจัดการกระบวนการ

2
การจัดการกระบวนการ และ
กระบวนการของ สป.กษ.

3
การจัดทำกระบวนการของ สกธ.

นียมของกระบวนการ

๑

การจัดการกระบวนการ คืออะไร

การจัดการกระบวนการ หมายถึง กิจกรรมหรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกัน ภายใต้การจํัดสรรทรัพยากร เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย คือ การส่งมอบผลผลิตหรือบริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ ซึ่งทรัพยากรในการดำเนินการ ประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกัน ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ในบางกระบวนการอาจต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยมีระเบียบข้อปฏิบัติและข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการวัดและขั้นตอนการควบคุมที่กำหนดไว้ชัดเจน

กระบวนการ แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๑

กระบวนการที่สร้างคุณค่า

๒

กระบวนการสนับสนุน

ความหมายของกระบวนการที่สร้างคุณค่า

กระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติภารกิจ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มักเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีได้หลายกระบวนการ และมีลักษณะแตกต่างกันไปตามภารกิจของส่วนราชการ

หัวใจสำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า คือการกำหนดกระบวนการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้รับบริการต้องการการบริการที่รวดเร็ว ดังนั้น เป้าหมายหลัก คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นข้อกำหนดที่สำคัญ ที่ส่วนราชการจะต้องนำมาใช้ในการออกแบบกระบวนการ และจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป

ความหมายของกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุน หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้แก่ส่วนราชการ บุคลากร และการปฏิบัติงานประจำวัน

กระบวนการสนับสนุน อาจได้แก่ งานด้านการเงินและการบัญชี การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านกฎหมาย งานด้านทรัพยากรบุคคล งานด้านการบริหารโครงการ และกระบวนการบริหารทั่วไป

หัวใจสำคัญของกระบวนการสนับสนุน คือการบริหารจัดการของส่วนราชการในการประสานและบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดการกระบวนการ และ
กระบวนการของ สป.กษ.

๒

ขั้นตอนการจัดการกระบวนการและ กระบวนการงาน

การจัดการกระบวนการ และกระบวนการงานของ สป.กษ.

กำหนด
กระบวนการงาน

จัดทำข้อกำหนด
ที่สำคัญ
(แต่ละกระบวนการงาน)

การเขียนผัง
กระบวนการงาน

วิเคราะห์
กระบวนการงาน

- ภารกิจ/อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน
- แผนปฏิบัติราชการระยะ ๕ ปี
- แผนปฏิบัติราชการระยะ ๓ ปี
- แผนปฏิบัติการประจำปีของ สป.กษ.
- ระบบราชการ ๔.๐

ประเด็นข้อกำหนด

- ผู้รับบริการ (ลูกค้า)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กฎหมาย/ระเบียบ
- ปัญหาจากระบบงานภายใน
- ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน
- สอดรับกับแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)
- ตัวชี้วัดกระบวนการงาน
- เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่สนับสนุนกระบวนการงาน

๑. ขั้นตอนการทำงาน
๒. ผังงาน (Flow Chart)
๓. ระยะเวลา
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. จุดควบคุม/ความเสี่ยง
๖. มาตรฐานคุณภาพงาน (ผลสำเร็จของกระบวนการงานที่ต้องการให้เกิดขึ้น)

Value Chain

๑. วิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า (ระบุขั้นตอนที่....)
๒. วางแผนและออกแบบ
๓. บริหารจัดการกระบวนการงาน/การบริการ
๔. ติดตาม รายงาน/ควบคุมและประเมินผล
๕. สรุปผลการดำเนินการและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการงาน

กระบวนการงานที่สร้างคุณค่า
และสนับสนุน

การจัดทำข้อกำหนดและออกแบบกระบวนการงาน

๑. การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการงาน

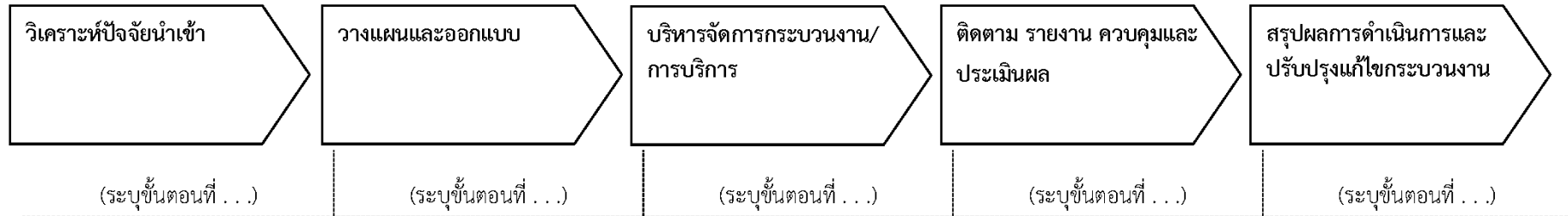
กระบวนการงาน : (ชื่อกระบวนการงาน)

ประเด็นข้อกำหนดที่สำคัญ	รายละเอียด	ลำดับความสำคัญ
ผู้รับบริการ (ลูกค้า)	(ระบุกลุ่มเป้าหมาย)	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของกระบวนการงาน)	
กฎหมาย/ระเบียบ	(ระบุชื่อระเบียบ/กฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)	
ปัญหาจากระบบงานภายใน	(ระบุปัญหาจากการทำงานที่ผ่านมา ทั้งจากภายนอกและภายใน เช่น ข้อติดข้อเสอแนะจากการประชุม ผลสำรวจความพึงพอใจ รายงานการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และข้อร้องเรียน เป็นต้น)	
ประสิทธิภาพของกระบวนการงาน	(ระบุสิ่งที่ทำให้การทำงานดีขึ้น)	
สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)	(ระบุด้านแผนปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ที่สอดคล้องกับกระบวนการงาน)	
ตัวชี้วัดกระบวนการงาน	(ระบุตัวชี้วัดของกระบวนการงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของกระบวนการงาน)	
เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่สนับสนุนกระบวนการงาน	(ระบุเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่นำมาใช้ในกระบวนการงาน (ถ้ามี)) (ระบุขั้นตอนการทำงานที่นำเทคโนโลยี/นวัตกรรมมาปรับใช้)	

๒. การออกแบบแต่ละกระบวนการงาน

๑) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของแต่ละกระบวนการงาน

(กำหนดรูปแบบของห่วงโซ่คุณค่าของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดกลุ่มกิจกรรมที่ต่อเนื่องใน ๕ ประเด็น)



๒) การเขียนผังกระบวนการงาน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/ความเสี่ยง
๑ ...		ระบุระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน	ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละขั้นตอน	ระบุเฉพาะขั้นตอนที่ต้องมีการควบคุม
๒ ...				
...				

๓) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน

มาตรฐานคุณภาพงาน (ภาพรวมกระบวนการงาน) : ผลสำเร็จของกระบวนการงานที่ต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นประสิทธิภาพตามประเด็นข้อกำหนด

๔) ผู้รับผิดชอบกระบวนการงาน

ผู้รับผิดชอบหลัก : ชื่อหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินกระบวนการ เบอร์ติดต่อ :

ผู้สนับสนุนการปฏิบัติงาน : ชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ/ปฏิบัติ/สนับสนุนการดำเนินการตามกระบวนการงาน เบอร์ติดต่อ :

ประโยชน์ที่จะได้รับ

ทำ! ทำไม



ใช้แก้ปัญหา
และสร้างประโยชน์

ในปัจจุบัน เราพัฒนาทุกเรื่อง หรือทำอะไรใหม่ ๆ

ด้วยเหตุผล >>>

๑. ต้องการแก้ปัญหา และ ๒. ต้องการใช้ประโยชน์



ทำงานไม่ถูก >>>

ไม่รู้ทำอะไร >>>

ไม่รู้ขั้นตอน >>>

เนื่องจาก...

- เพื่อนร่วมงาน ไม่มีใครสามารถทำงานนี้
- เพื่อนร่วมงานหวังวิชา รู้วิธีการทำงานอยู่คนเดียว
- คนทำงานหน้าที่เดียวกัน แต่กลับมีกระบวนการทำงานแตกต่างกัน
- คนที่เคยทำงานนี้ไม่อยู่ซะแล้ว
- หัวหน้าเคยสอนแล้ว แต่จำไม่ได้ จะไปถามอีกก็เกรงใจ
- ขั้นตอน หรือกระบวนการทำงาน ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- เป็นเจ้าหน้าที่ใหม่เพิ่งเข้ามา แต่ยังไม่มีใครสอนงาน ไม่รู้จะเรียนรู้จากไหน

การมีการจัดทำกระบวนการ ช่วยให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น



คนทำงาน
“รู้งาน”



ผู้บังคับบัญชา
“ได้งานมาตรฐานเดียวกัน”



องค์การ
“มีประสิทธิภาพ”



ผู้รับบริการ
“พึงพอใจ”

การจัดทำกระบวนการของ สกธ.

๒

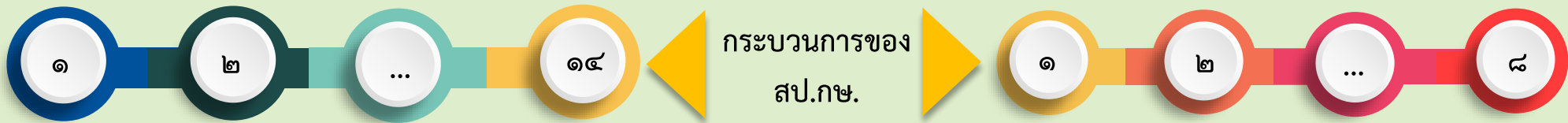
ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการกับ กระบวนการของสำนัก/กอง

การจัดทำกระบวนการของ สกธ.

สป.กษ.

กระบวนการที่สร้างคุณค่า

กระบวนการสนับสนุน



กระบวนการของ
สป.กษ.

สำนัก/กอง

สำนัก/กอง

กระบวนการ
ที่สร้างคุณค่า

กระบวนการ
สนับสนุน

กระบวนการของแต่ละ
สำนัก/กอง

กระบวนการ
ที่สร้างคุณค่า

กระบวนการ
สนับสนุน

เกณฑ์การพิจารณากระบวนการ

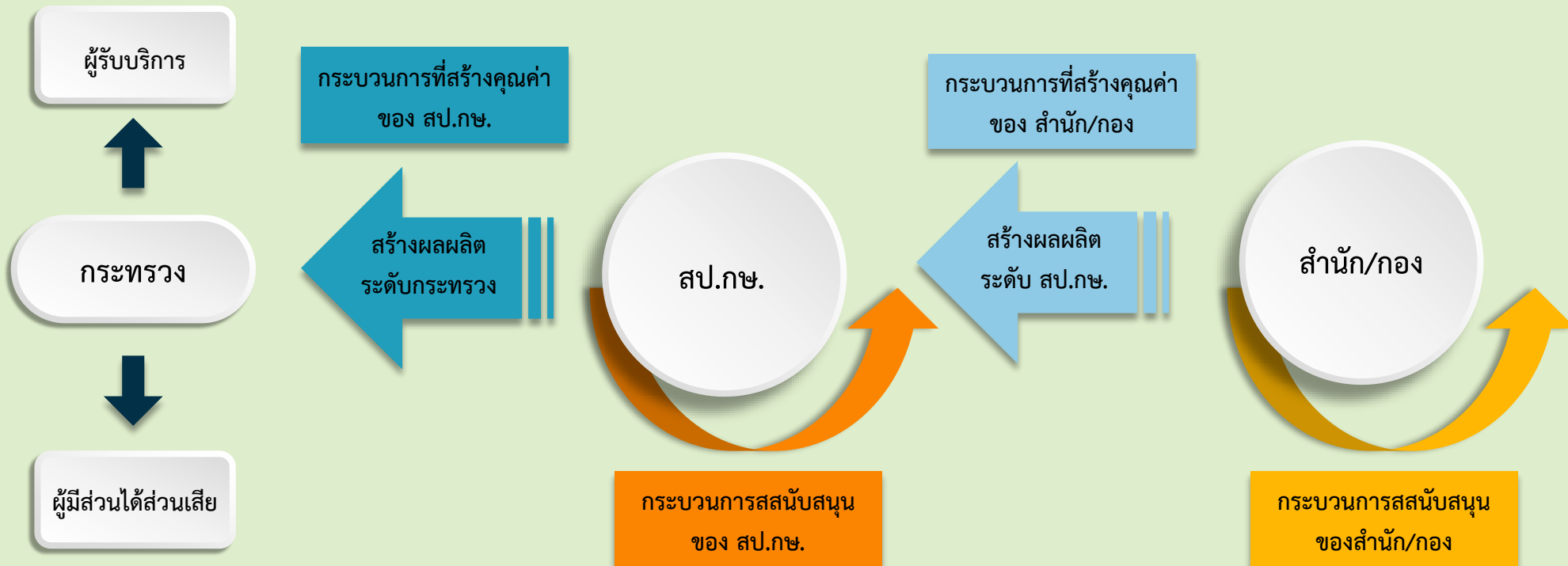
๑. พิจารณาการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าของแต่ละสำนัก/กอง จาก

- ๑) อำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง ที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือกลุ่มของกิจกรรมที่ตอบสนองอำนาจหน้าที่เหล่านั้น
- ๒) กิจกรรม/งานหลัก ๆ ที่สำนัก/กอง นั้น ทำให้กับ สป.กษ. และมีการส่งต่อชิ้นงาน (ผลผลิต) ให้กับหน่วยงานอื่นภายนอกสำนัก/กอง

๒. พิจารณาการกำหนดกระบวนการสนับสนุนของแต่ละสำนัก/กอง จาก

- ๑) กิจกรรม/งานของสำนัก/กอง ซึ่งสนับสนุนให้กระบวนการที่สร้างคุณค่าของสำนัก/กอง นั้น สามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้น
- ๒) กิจกรรม/งาน ที่ดำเนินการเสร็จภายในสำนัก/กอง โดยอาจมีการส่งต่อชิ้นงาน (ผลผลิต) ระหว่างกลุ่ม/ฝ่าย ในสำนัก/กอง แต่ไม่ส่งต่อหน่วยงาน

ภายนอก



การกำหนดกระบวนการงาน ของ สกธ.

กระบวนการหลักของ สกธ.

การจัดทำกระบวนการงานของ สกธ.

อำนาจหน้าที่ของสำนัก/กอง (๑)

๑. ศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาข้าราชการของกระทรวง

๒. เป็นองค์กรในการบริการทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาข้าราชการระดับสูงและทรัพยากรบุคคลของกระทรวง

กลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบ (๒)

กลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการบุคคล

กลุ่มวิชาการและหลักสูตร

กลุ่มส่งเสริมการศึกษาและเทคโนโลยีพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กระบวนการ (๓)

วางแผนเชิงยุทธศาสตร์
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การบริหารโครงการฝึกอบรม
หรือสัมมนา

การพิจารณาโครงการฝึกอบรม
ประชุม/สัมมนาของส่วน
ราชการในสังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ดำเนินโครงการทุนศึกษาต่อ
ในประเทศ

ดำเนินโครงการทุนศึกษาต่อ
ในประเทศ

การให้บริการด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ

พัฒนาบุคลากรผ่านสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์

ผู้รับบริการ (๔)

๑. หน่วยงานในสังกัดกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์
๒. ข้าราชการและพนักงาน
ราชการในสังกัดกระทรวงเกษตร
และสหกรณ์

๑. หน่วยงานในสังกัดกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์
๒. บุคลากรและผู้บริหารในสังกัด
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

หน่วยงานในสังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงเกษตรและ
สหกรณ์

ข้าราชการกระทรวงเกษตร
และสหกรณ์

ข้าราชการกระทรวงเกษตร
และสหกรณ์

บุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตร
และสหกรณ์

ผลงาน (Output) (๕)

๑. รายงานผลการดำเนินงานตาม
แผนปฏิบัติการประจำปี
๒. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ
ราชการบุคคล

๑. รายงานผลการดำเนินงานและ
การประเมินผลโครงการ
๒. รายงานติดตามประเมินผลการ
ฝึกอบรม

รายงานสรุปการติดตามผลผู้รับ
ทุนศึกษาต่อในประเทศ

รายงานสรุปรายละเอียดข้อมูลทุน
ที่ส่วนราชการได้รับการจัดสรร

รายงานผลการดำเนินงาน
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การกำหนดกระบวนการงาน ของ สกธ.

กระบวนการสนับสนุนของ สกธ.

การจัดทำกระบวนการงานของ สกธ.

กระบวนการ (๑)

๑. การบริหารจัดการงบประมาณ
(ขั้นตอนทำตามที่กองคลังกำหนด)

๒. การบริหารพัสดุ
(ขั้นตอนทำตามที่กองคลังกำหนด)

๓. การยืมเงินตรงราชการ

๔. การจัดการด้านสารบรรณ
(ขั้นตอนทำตามที่กองกลางกำหนด)

๕. จัดทำข้อมูลสารสนเทศ
ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๖. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม
หน่วยงานภายนอก

๗. งานห้องสมุด

ผู้รับบริการ (๒)

บุคลากรทุกสำนัก/กอง ในสังกัด
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

บุคลากรทุกสำนัก/กอง ในสังกัด
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

บุคลากรของสถาบันเกษตรกรบริการ

บุคลากรทุกสำนัก/กอง ในสังกัด
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑. บุคลากรของสถาบันเกษตรกรบริการ
๒. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๒. บุคลากรและผู้บริหารในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๒. บุคลากรและผู้บริหารในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ผลงาน (Output) (๓)

๑. แนวทางการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี
๒. ปฏิทินงบประมาณรายจ่ายประจำปี

๑. ดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามเป้าหมาย
ของหน่วยงาน
๒. ฐานข้อมูลทะเบียนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการต่าง ๆ

๑. รับและนำส่งหนังสือราชการภายในกำหนดเวลา
๒. ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลบุคลากรถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

ข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม
หน่วยงานภายนอก

๑. การจัดทำระบบข้อมูลเว็บไซต์
ห้องสมุดให้เป็นปัจจุบัน
๒. การดำเนินการพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ
สถาบันเกษตรกรบริการระบบใหม่

กลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบ (๔)

ฝ่ายบริหารทั่วไป

กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

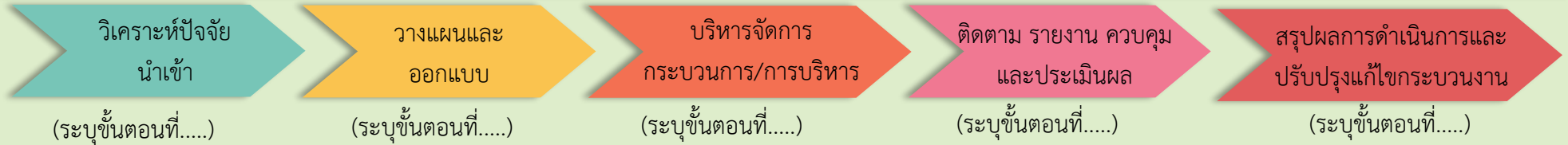
การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ.....(ชื่อกระบวนการ).....

ประเด็นข้อกำหนดที่สำคัญ	รายละเอียด	ลำดับความสำคัญ
ผู้รับบริการ (ลูกค้า)	(ระบุกลุ่มเป้าหมาย)	เรียงลำดับความสำคัญของประเด็นข้อกำหนดที่สำคัญ***
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของกระบวนการ)	
กฎหมาย/ระเบียบ	(ระบุชื่อกฎหมาย/ระเบียบ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)	
ปัญหาจากระบบงานภายใน	(ระบุปัญหาที่ผ่านมา ทั้งจากภายนอกและภายใน เช่น ข้อคิด ข้อเสนอแนะจากการประชุม จากผลสำรวจความพึงพอใจ รายงานการควบคุมภายใน และบริหารความเสี่ยง ข้อร้องเรียน เป็นต้น)	
ประสิทธิภาพของกระบวนการ	(ระบุสิ่งที่ทำให้การทำงานดีขึ้น)	
สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)	ด้านการพัฒนาระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
ตัวชี้วัดกระบวนการ	(ระบุตัวชี้วัดของกระบวนการที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของกระบวนการ)	
เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่สนับสนุน	(ระบุเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่นำมาใช้ในกระบวนการ)	

๑) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของแต่ละกระบวนการ

(กำหนดรูปแบบของห่วงโซ่คุณค่าของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดกลุ่มภารกิจที่ต่อเนื่องใน ๕ ประเด็น)



๒) การเขียนผังกระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/ความเสี่ยง
๑. การศึกษาข้อมูล ทบทวน SWOT		ประมาณการระยะ เวลาการทำงาน	เราทำเรื่องนี้ เราไปทำกับใคร	ระบุเฉพาะขั้นตอนที่ต้องมีการควบคุม
๒. การจัดทำแผน				
๓. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ				

๓) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน : ผลสำเร็จของกระบวนการที่ต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นประสิทธิภาพตามประเด็นข้อกำหนด

๔) ผู้รับผิดชอบกระบวนการ ผู้รับผิดชอบหลัก/ผู้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เบอร์ติดต่อ.....

ความหมายของสัญลักษณ์

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/ความเสี่ยง
	<pre> graph TD Start([Start]) --> Process[Process] Process --> Decision{Decision} Decision --> Process Decision --> End[End] </pre>			



จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ



กิจกรรมและการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงานทั่วไป



การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ (คณะกรรมการหรือผู้บริหาร) รับได้ (ใช่) / รับไม่ได้ (ไม่ใช่)



การแสดงทิศทางหรือการเคลื่อนไหวของงาน



จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน กรณีเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน ๑ หน้า