

แผนกระบวนการตามภารกิจของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. ชื่อกระบวนการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : การพัฒนาช่องทางการตอบคำถามเกี่ยวกับงานตาม
ภารกิจหลักของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

๒. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง - บุคลากรใน สป.กค. และ สร.กค.	- บุคลากรในสังกัดกระทรวงการคลัง - สำนักงาน ก.พ. - เจ้าหน้าที่ในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

๓. ตัวชี้วัด :ระดับความสำเร็จของการเพิ่มช่องทางการตอบคำถามเกี่ยวกับงานตามภารกิจหลักของ
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

รายละเอียดการวัดผล/เกณฑ์การวัดผลการดำเนินการ :

.....ระดับคุณภาพ : มีการรวบรวมคำถามที่พบบ่อย (Q&A) เผยแพร่ผ่าน Website ของสำนักบริหารทรัพยากร
บุคคล ครอบคลุมทุกภารกิจหลักของสำนัก รวมอย่างน้อย ๘๐ ข้อ

.....ระดับมาตรฐาน : มีการรวบรวมคำถามที่พบบ่อย (Q&A) เผยแพร่ผ่าน Website ของสำนักบริหารทรัพยากร
บุคคล ครอบคลุมทุกภารกิจหลักของสำนัก รวมอย่างน้อย ๖๐ ข้อ

.....มาตรฐานขั้นต่ำ : มีการรวบรวมคำถามที่พบบ่อย (Q&A) เผยแพร่ผ่าน Website ของสำนักบริหารทรัพยากร
บุคคล รวมอย่างน้อย ๔๐ ข้อ

.....ระดับต้องปรับปรุง : มีการรวบรวมคำถามที่พบบ่อย (Q&A) รวมอย่างน้อย ๒๐ ข้อ และไม่ได้เผยแพร่ผ่าน
Website ของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

๔. แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการกระบวนการ : ตอนข้อความที่พบบ่อยผ่าน Webpage
ของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

๕. วิธีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน :

.....จัดทำคำอธิบายสำหรับข้อความที่พบบ่อยในรูปแบบลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่อย่างเป็นระบบผ่าน
ช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้วยตนเอง โดยไม่ต้อง
รอติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง

๖.แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน												งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.๖๓	พ.ย.๖๓	ธ.ค.๖๓	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	เม.ย.๖๔	พ.ค.๖๔	มิ.ย.๖๔	ก.ค.๖๔	ส.ค.๖๔	ก.ย.๖๔			
๑. ประสานทุกหน่วยในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรวบรวมประเด็นคำถามเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วย			■												
๒. กำหนดเป็นตัวชี้วัดร่วมของทุกหน่วยที่ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสำนัก				■											
๓. ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ						■			■						
๔. รวบรวมและจัดทำข้อมูล Q&A ของแต่ละหน่วย						■			■						
๕. นำข้อมูล Q&A เผยแพร่ใน Webpage ของสำนัก						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ :.....ผู้รับบริการสามารถค้นหาคำตอบที่เกี่ยวข้องกับงานตามภารกิจหลักของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้
 อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน.....

ผลกระบวนการตามภารกิจ

หน่วยงาน	สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
ปีงบประมาณ	๒๕๖๔
ตัวชี้วัด	ระดับความสำเร็จของการเพิ่มช่องทางการตอบคำถามเกี่ยวกับงานตามภารกิจหลักของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
รหัสตัวชี้วัด	MR ๑
แผนปฏิบัติการราชการของ สป.กค.	การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	เพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล
มิติการประเมินผล	มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ
เป้าประสงค์	ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
น้ำหนัก (ร้อยละ)	๑๕
คำอธิบาย	จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงระยะเวลาในการตอบข้อหารือ และควรมีความรู้ความสามารถในการตอบข้อคำถามในแนวทางเดียวกัน ดังนั้น สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเห็นควรให้แต่ละส่วนที่รับผิดชอบภารกิจหลักเพิ่มช่องทางการตอบคำถาม/ข้อหารือ โดยจัดทำคำอธิบายสำหรับข้อคำถามที่พบบ่อยในรูปแบบลายลักษณ์อักษร (Q&A) อย่างน้อยส่วนงานละ ๒๐ ข้อ แล้วจัดส่งให้ส่วนบริหารอัตรากำลังเป็นผู้รวบรวมก่อนส่งต่อให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเผยแพร่ผ่านช่องทาง Webpage เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นมาตรฐาน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับคะแนนตัวชี้วัด	ระดับผลการดำเนินงาน	คำอธิบายเกณฑ์การให้คะแนน
๑	๑	รวบรวมและจัดทำ Q&A ของสำนัก อย่างน้อย ๑๐ ข้อ
๒	๒	รวบรวมและจัดทำ Q&A ของสำนัก อย่างน้อย ๒๐ ข้อ
๓	๓	รวบรวมและจัดทำ Q&A ของสำนัก อย่างน้อย ๔๐ ข้อ
๔	๔	รวบรวมและจัดทำ Q&A ของสำนัก อย่างน้อย ๖๐ ข้อ
๕	๕	รวบรวมและจัดทำ Q&A ของสำนัก อย่างน้อย ๘๐ ข้อ

เงื่อนไข (ถ้ามี) -

หน่วยวัด ระดับ

เป้าหมายปีปัจจุบัน ๕

ข้อมูลพื้นฐาน

ย้อนหลัง ๑ ปี (ถ้ามี) -

ข้อมูลพื้นฐาน

ย้อนหลัง ๒ ปี (ถ้า -
มี)

ข้อมูลพื้นฐาน

ย้อนหลัง ๓ ปี (ถ้า -
มี)

แหล่งข้อมูล/วิธีการ
จัดเก็บข้อมูล

Webpage สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล (hr.mof.go.th)

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

ผู้อำนวยการทุกส่วนในสำนักบริหาร
ทรัพยากรบุคคล

เบอร์ติดต่อ

๒๖๙๑, ๒๖๑๒,
๒๖๑๐, ๒๖๙๓,
๒๖๑๔

ผู้สนับสนุน

นางสาวเสาวลักษณ์ เหลืองอร่าม

เบอร์ติดต่อ

๒๕๔๔

รายงานผลการ
ดำเนินงาน

ไตรมาสที่ ๑

ไตรมาสที่ ๒

ไตรมาสที่ ๓

ไตรมาสที่ ๔

ผลการดำเนินงาน

N/A

N/A

๒๐

๕

(ร่าง)

(ร่าง) มีการรวบรวม
และจัดทำ Q & A
แล้วจำนวน ๒๐ ข้อ
คำถาม โดยเป็นงาน
ในความรับผิดชอบ
ของ สบب. และ
สปบ.

(ร่าง) มีการรวบรวม
และจัดทำ Q & A
แล้วจำนวน ๘๐ ข้อ
คำถาม โดยเป็นงาน
ในความรับผิดชอบ
ของ สบบ. สบอ.
สปบ. และ สวธ.

รายละเอียดการ
ดำเนินงาน

คะแนนตัวชี้วัด

๐

๐

๕

๕

คะแนนถ่วงน้ำหนัก

๐

๐

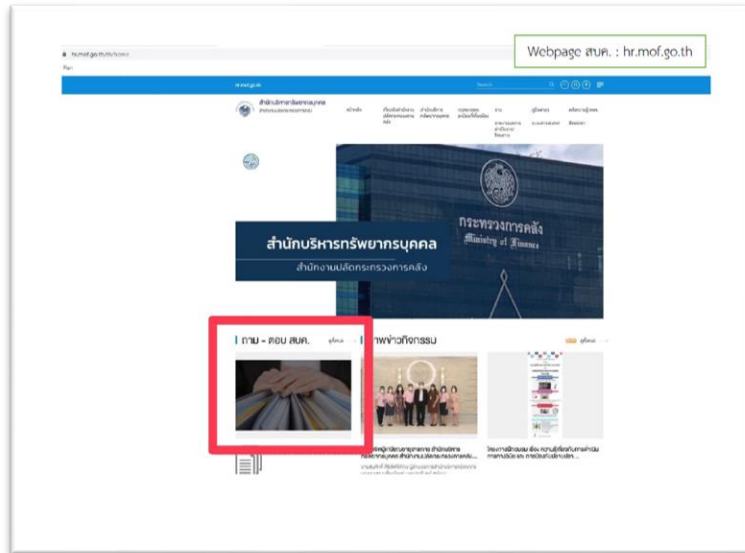
๐.๗๕

๐.๗๕

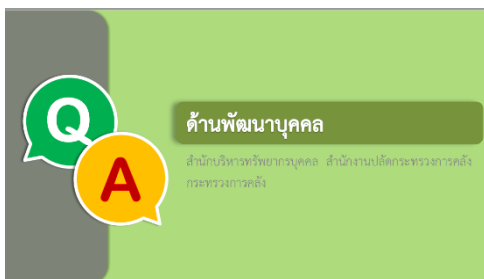
ไฟล์เอกสาร/
หลักฐาน

๑. ช่องทาง Q&A ใน
Webpage

ตอบข้อคำถามที่พบบ่อยผ่าน Webpage ของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล hr.mof.go.th



<https://anyflip.com/bbfkm/okhg/>



<https://anyflip.com/bbfkm/hjdv/>



<https://anyflip.com/bbfkm/umpd/>



<https://anyflip.com/bbfkm/ccqd/>