

6.1



กระบวนการทำงาน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



6.2



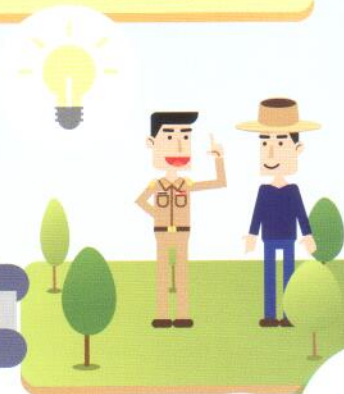
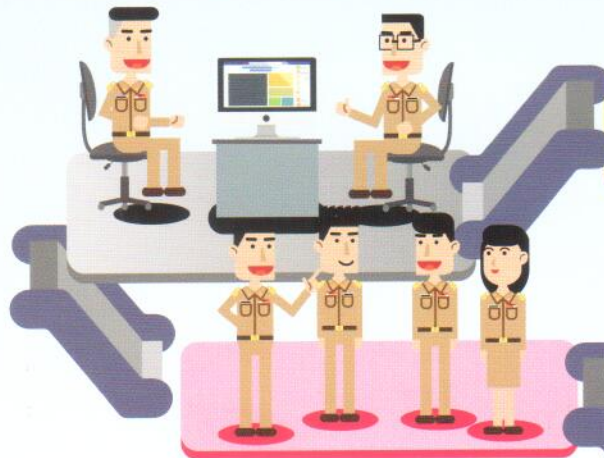
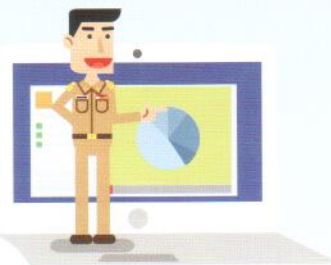
ประสิทธิผลการปฏิบัติการ

การออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การ ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อส่งมอบผลผลิตและการบริการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จและยั่งยืน

6.1

กระบวนการทำงาน



ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

1 แนวคิดในการออกแบบ

- การออกแบบผลผลิตการบริการ และกระบวนการทำงาน
- การนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ ความเป็นเลิศด้านผลผลิต และการบริการ และความคล่องตัวมาพิจารณาในกระบวนการ

2 ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน

- การกำหนดข้อกำหนดของผลผลิตและการบริการ
- การกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน



ข. การจัดการกระบวนการ

3 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

- การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- มีตัววัด/ตัวชี้วัดที่สำคัญ ควบคุม และปรับปรุงกระบวนการ
- ตัววัดเชื่อมโยงผลการดำเนินการคุณภาพของผลผลิต/การบริการ

4 กระบวนการสนับสนุน

- การกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ
- การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่สำคัญ

5 การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

- ปรับปรุงผลผลิต การบริการ ลดความผิดพลาด/ซ้ำซ้อน/สูญเสีย



6.2

ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

การควบคุมต้นทุน จัดการห่วงโซ่อุปทาน ดูแลความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน เตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และสร้างนวัตกรรมเพื่ออนาคต เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพและส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ก. การควบคุมต้นทุน

6 การควบคุมต้นทุน

- การควบคุมต้นทุนโดยรวม
- การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย/ความผิดพลาด/การทำงานซ้ำ
- การลดต้นทุนเกี่ยวกับการตรวจสอบกระบวนการ/ผลการดำเนินการ
- สมดุลระหว่างการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการฯ



ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

7 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การเลือกผู้ส่งมอบ
- การวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
- การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง
- การดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

8 ความปลอดภัย

- การทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย
- การป้องกันอุบัติเหตุการตรวจสอบ/ วิเคราะห์ต้นเหตุ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม

9 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- การเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ

ง. การจัดการนวัตกรรม

10 การจัดการนวัตกรรม

- การจัดการนวัตกรรม
- โอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนฯ
- การทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนนวัตกรรม
- การติดตามผลของโครงการ



ตัวอย่างเครื่องมือและเทคนิคการปรับปรุงองค์การตามหมวด 6

- การออกแบบกระบวนการ การพัฒนาและการส่งมอบ (Process Design, Development and Delivery)
- การควบคุมกระบวนการ (Process Control)
- การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements Determination)
- การปรับแต่งกระบวนการให้ง่ายขึ้น (Work Simplification)
- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)
- การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management)
- การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)
- การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)



ลักษณะขององค์การที่เป็นเลิศด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

- มีการออกแบบระบบงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต
- ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมออกแบบ
- กำหนดตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมายของกระบวนการ บนพื้นฐานความต้องการของผู้รับบริการ
- มีการติดตาม ประเมินผล และควบคุมกระบวนการ
- มีการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่งเสริมและสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน