

เอกสารวิชาการ

เรื่องที่ 2

คู่มือการพัฒนางานเพื่อรองรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001
: กรณีศึกษาสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

โดย

สมชาย ช่างทอง

เลขทะเบียนวิชาการ
สถานที่ดำเนินการ
ระยะเวลาดำเนินการ
การเผยแพร่

61(2)-0115-115
สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ กรมปศุสัตว์
เมษายน – มิถุนายน 2561
เว็บไซต์สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

คำนำ

ยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2561 - 2565 กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 7 ว่าด้วยการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานบริหารทั่วไปภายในหน่วยงาน เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลซึ่งเป็นที่ยอมรับและนำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง ในภาคราชการ ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ทั้งนี้สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เล็งเห็นความสำคัญของการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในการพัฒนางานบริหารทั่วไป แต่พบว่าช่วงก่อนการยื่นขอรับรอง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เพิ่มภาระงานและได้รับการรับรองล่าช้า ผู้เขียนจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้น โดยได้สรุปประเด็นสำคัญของข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ฉบับวันที่ 15 กันยายน 2558 (ฉบับล่าสุด) ที่หน่วยงานต้องดำเนินการก่อนยื่นขอรับรอง ได้แก่ จุดเน้นในข้อกำหนด วิเคราะห์งาน จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน เตรียมบุคลากร จัดทำเอกสารต่างๆ การเลือกหน่วยงานรับรอง ขั้นตอนการยื่นขอรับรอง การจัดทำแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง ปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขปรับปรุงงาน เพื่อให้สามารถคงสภาพการรับรองได้อย่างต่อเนื่อง

ขอขอบคุณนายสัตวแพทย์บรรจง จงรักษ์วัฒนา ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ คณะกรรมการพิจารณาโครงการวิจัยและผลงานวิชาการ (กวช.) ที่กรุณาให้คำแนะนำต่างๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ที่ให้ข้อมูลการปฏิบัติงานสำหรับนำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบและสร้างแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อมูลปัญหาการปฏิบัติงาน และช่วยตรวจสอบความถูกต้องของแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานจนได้รับการรับรอง และดำรงรักษาระบบนี้ไว้ได้อย่างต่อเนื่อง

สุดท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะช่วยลดขั้นตอนและลดความผิดพลาดในช่วงเตรียมการก่อนยื่นขอรับรอง และสามารถเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่ต้องการขอยื่นรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 นำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมชาย ช่างทอง

สิงหาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
1.3 นิยามศัพท์เฉพาะ	1
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 วิธีการศึกษา	3
1.6 ระยะเวลาดำเนินการ	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ความรู้ทางวิชาการ แนวคิด หรือทฤษฎีที่ใช้ในการดำเนินการ	5
2.1 ประวัติความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001	5
2.2 วัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001	6
2.3 ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001	7
2.4 ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001	8
2.5 ความสำคัญของแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	28
บทที่ 3 การดำเนินงานเพื่อขอขึ้นรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001	32
3.1 ขั้นตอนเตรียมการก่อนยื่นขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015	32
3.2 ขั้นตอนการพัฒนาตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015	40
3.3 ขั้นตอนการยื่นขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015	157
บทที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา	158
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	161
5.1 สรุปผล	161
5.2 ข้อเสนอแนะ	170
บรรณานุกรม	171
ภาคผนวก	
ก แบบฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อเตรียมขอขึ้นรับรองระบบบริหารคุณภาพ	173
ข แหล่งเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	175
ค ตัวอย่างแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องภายหลังการตรวจประเมินรับรอง	176
ง ตัวอย่างหน่วยรับรองระบบบริหารคุณภาพในประเทศไทย	180

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	29
2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ISO 9001:2008 กับ ISO 9001:2015	32
3 การวิเคราะห์ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015	37
4 การวิเคราะห์ประเด็นภายใน / ภายนอก และปัจจัยทางบวก / ลบ	46
5 ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	50
6 แสดงความเสี่ยงและโอกาสจากผลการวิเคราะห์	59
7 ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสในแต่ละงาน	64
8 ผลการวิเคราะห์ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงานบริหารทั่วไป	77
9 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานธุรการ	88
10 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดความสำเร็จของงานธุรการ	91
11 การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานธุรการ ปีงบประมาณ 2561 - 2564	93
12 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานยานยนต์	112
13 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดความสำเร็จของงานยานยนต์	113
14 การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานยานยนต์ ปีงบประมาณ 2561 - 2564	115
15 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานช่าง	117
16 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดความสำเร็จของงานช่าง	118
17 การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานช่าง ปีงบประมาณ 2561 - 2564	120
18 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานพัสดุ	122
19 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดความสำเร็จของงานพัสดุ	123
20 การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานพัสดุ ปีงบประมาณ 2561 - 2564	126
21 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานการเงินและบัญชี	140
22 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดความสำเร็จของงานการเงินและบัญชี	141
23 การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานการเงินและบัญชี ปีงบประมาณ 2561 - 2564	143
24 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานแผนและงบประมาณ	147
25 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดความสำเร็จของงานแผนและงบประมาณ	148
26 การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานแผนและงบประมาณ ปีงบประมาณ 2561 - 2564	149
27 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ	158
28 สรุปผลการดำเนินงานเพื่อรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001	161
29 แบบฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อเตรียมขอขึ้นรับรองระบบบริหารคุณภาพ	173
30 แหล่งเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	175
31 แสดงตัวอย่างแผนปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ	176
32 ตัวอย่างหน่วยรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในประเทศไทย	180

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการ	95
2 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการส่งโทรสาร	96
3 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับโทรสาร	97
4 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	98
5 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	99
6 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับจดหมายและพัสดุไปรษณีย์	100
7 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการส่งจดหมายและพัสดุไปรษณีย์	101
8 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเลือกสรรพนักงานราชการ	102
9 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการทดลองปฏิบัติราชการ	103
10 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอลาออก	104
11 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอย้ายข้าราชการไปยังหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์	105
12 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอโอนข้าราชการไปยังหน่วยงานภายนอกกรมปศุสัตว์	106
13 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอลาป่วย ลาคลอดบุตร ลากิจส่วนตัว	107
14 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการลาพักผ่อน	109
15 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขออนุมัติเดินทางไปราชการภายในประเทศ	110
16 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ	111
17 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการรถยนต์ราชการ	116
18 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขออนุมัติซ่อมครุภัณฑ์	121
19 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดซื้อ/จ้างเหมาบริษัท ห้างร้าน	128
20 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจ้างเหมารายบุคคล	129
21 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดหาวัสดุด้วยวิธี e-bidding	130
22 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขึ้นทะเบียนครุภัณฑ์	131
23 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการโอนครุภัณฑ์	132
24 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับบริจาคครุภัณฑ์	133
25 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจำหน่ายพัสดุชำรุด	134
26 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการซ่อมครุภัณฑ์	135
27 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการตรวจรับและจัดเก็บวัสดุ	136
28 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการนำวัสดุเข้าเก็บในคลังพัสดุ	137
29 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายวัสดุเพื่อใช้งาน	138
30 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรายงานพัสดुकงเหลือ	139
31 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดสรรเงินงบประมาณและการกักเงิน	144
32 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าเช่าบ้าน	145
33 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการและ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนา	146
34 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ	150
35 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน	151

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
36 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเลื่อนชั้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน	152
37 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการประเมินผู้ให้บริการภายนอก	154
38 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการยื่นขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015	157

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2561 – 2565 ข้อที่ 7 ว่าด้วยการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ มุ่งพัฒนากฎปศุสัตว์ให้เป็นองค์การที่มีคุณภาพด้านการบริหารจัดการ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับในการนำมาใช้บริหารจัดการองค์การ เนื่องจากระบบนี้มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นกระบวนการ (process approach) มีโครงสร้างการบริหารงาน การสื่อสารนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและยอมรับอย่างทั่วถึง มีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน มีเอกสารกำกับการทำงานในทุกขั้นตอนของแต่ละงาน การใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม และประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เมื่อปี พ.ศ. 2555 สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีนโยบายนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เข้ามาพัฒนางานบริหารทั่วไป พบว่ามีปัญหาในช่วงก่อนการขอรับรองในเรื่องเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ขาดความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ได้รับการรับรองระบบนี้ล่าช้า จากปัญหาดังกล่าวผู้เขียนจึงสนใจจัดทำคู่มือการพัฒนางานบริหารทั่วไปเพื่อการขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อรวบรวม และสรุปประเด็นสำคัญของข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ฉบับวันที่ 15 กันยายน 2558 (ฉบับล่าสุด) เพื่อนำมาจัดลำดับขั้นตอนที่ต้องดำเนินการก่อนยื่นขอรับรอง

1.2.2 เพื่อศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารทั่วไป รวมทั้งข้อมูลปัญหา อุปสรรค ประสบการณ์ของผู้เขียนและการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อจัดประเภทงาน และออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามระเบียบทางราชการและข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 สำหรับดำเนินการยื่นขอรับรอง

1.2 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.2.1 งานบริหารทั่วไป หมายถึง งานต่างๆ ที่ดำเนินการในระบบบริหารคุณภาพของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีจำนวน 6 งาน คือ งานธุรการ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานแผนและงบประมาณ งานช่าง และงานยานยนต์

1.2.2 งานธุรการ หมายถึง งานด้านสารบรรณ บุคลากร ประชาสัมพันธ์ ดูแลอาคารและสถานที่ ติดต่อประสานงาน เป็นต้น

1.2.3 งานพัสดุ หมายถึง งานด้านจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ จ้างเหมาบริการ จ้างซ่อมแซม จ้างก่อสร้าง และบริหารคลังพัสดุ

1.2.4 งานการเงินและบัญชี หมายถึง งานด้านรับจ่ายงบประมาณ วางแผนและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ

1.2.5 งานแผนและงบประมาณ หมายถึง งานด้านขอตั้งงบประมาณประจำปี บริหารโครงการวิจัยด้านสุขภาพสัตว์ วางแผน เร่งรัด และประเมินผลการปฏิบัติงาน เลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง วิเคราะห์ สรุป และรายงานข้อมูลการปฏิบัติงาน คำรับรองราชการ บริหารความเสี่ยง ควบคุมภายใน และโครงการหน่วยงานใสสะอาด สถานที่ทำงานน่าอยู่น่าธรรมงาน ปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร ความรู้ และกระบวนการทำงาน

1.2.6 งานช่าง หมายถึง งานด้านตรวจสอบ ดูแลบำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์ สิ่งก่อสร้าง และระบบโครงสร้างพื้นฐาน

1.2.7 งานยานยนต์ หมายถึง งานด้านบริการรถยนต์ราชการสำหรับการเดินทางต่างๆ และตรวจสอบ ดูแลบำรุงรักษารถยนต์ราชการให้พร้อมใช้งาน

1.2.8 สารสนเทศที่เป็นเอกสาร (documented information) หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลง หรือมีการประมวล หรือวิเคราะห์ผลสรุปด้วยวิธีการต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์กัน มีความหมาย มีคุณค่าเพิ่มขึ้น และมีวัตถุประสงค์ในการใช้งาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มี 2 รูปแบบ คือ 1) เอกสารสิ่งพิมพ์ และ 2) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบไฟล์ คอมพิวเตอร์ วิดีโอ สื่อบันทึกเสียง รูปภาพ ข้อมูลจากตัวระบุแหล่งข้อมูล (uniform resource locator: URL) บนเว็บไซต์ ฯลฯ โดยที่ต้องนำมาใช้อย่างเป็นทางการ บ่งชี้ได้ชัดเจน (มีรหัส หรือเลขที่) ผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ หรือเป็นหนังสือราชการที่ได้เวียน แจ้งเพื่อทราบ สั่งการ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ฯลฯ

1.2.9 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการ ลำดับ การปฏิบัติ และผลลัพธ์ของการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ

1.2.10 ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน (key performance indicator: KPI) หมายถึง ปริมาณงาน หรือผลงาน หรือผลสำรวจความพึงพอใจ หรือผลการประเมินที่ดำเนินการได้ผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์คุณภาพ

1.2.11 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (interested parties) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงาน ที่มีโอกาสได้รับผลกระทบจากกิจกรรมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการภายนอก และบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ

1.2.12 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการตามขอบเขตงาน แบ่งเป็น

1.2.12.1 ผู้รับบริการภายใน หมายถึง ผู้รับบริการตามขอบเขตงานซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดกลุ่ม/ศูนย์/ฝ่าย/งาน ศูนย์วิจัยและทดสอบชีววัตถุสำหรับสัตว์ และศูนย์อ้างอิงโรคปากและเท้าเปื่อยภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นหน่วยงานในสังกัดสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

1.2.12.2 ผู้รับบริการภายนอก แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) ผู้ผลิตสินค้า หรือผู้ขาย (supplier) เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่ขายสินค้าหรือส่งมอบบริการให้แก่สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติในฐานะผู้ซื้อหรือผู้ว่าจ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรรหรืองบประมาณจากแหล่งอื่นๆ ตามรายละเอียดคุณลักษณะเงื่อนไข และสัญญาซื้อขายที่ได้กำหนดขึ้นและตามระเบียบทางราชการว่าด้วยพัสดุ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

2) หน่วยงาน บริษัท ห้าง ร้าน หรือบุคคลภายนอก (outsources) เป็นผู้รับจ้างดำเนินงานให้สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ตามรายละเอียดคุณลักษณะ เงื่อนไข และสัญญาจ้างที่สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เป็นผู้กำหนดขึ้นในฐานะผู้จ้าง โดยปฏิบัติตามระเบียบทางราชการว่าด้วยพัสดุ ได้แก่ ช่อมแซมครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง จ้างงานก่อสร้าง ต่อเติม ปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง จ้างทำงานต่างๆ เช่น ทำความสะอาดภายในอาคาร ดูแลบำรุงรักษาสวน เครื่องปรับอากาศ ขนย้ายมูลฝอยติดเชื้อและปนเปื้อนสารเคมี เป็นต้น

1.2.13 ผู้รับรองระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง หน่วยรับรอง (certification body) ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17021 และ ISO/TS 22003

1.2.14 วันทำการ หมายถึง วันและเวลาราชการ

1.2.15 การกระทำคามผิดวินัยทางพัสดุ หมายถึง ผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและวินิจฉัยของกรมปศุสัตว์ (หน่วยตรวจสอบภายใน/ กองคลัง/ สำนักกฎหมาย) หรือสำนักงานตรวจสอบเงินแผ่นดิน (สตง.) หรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ว่าเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยทางพัสดุ เนื่องจากฝ่าฝืนกฎระเบียบว่าด้วยพัสดุ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

วิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2561 ที่มีการพัฒนาและดำเนินการในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

1.5 วิธีการศึกษา

1.5.1 ขั้นตอนเตรียมการก่อนยื่นขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

1.5.1.1 การวิเคราะห์และเปรียบเทียบ ISO 9001:2008 กับ ISO 9001:2015

1.5.1.2 การวิเคราะห์ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

1.5.1.3 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร

1.5.2 ขั้นตอนการพัฒนางานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

1.5.2.1 การวิเคราะห์บริบทขององค์กร

1) วิสัยทัศน์

2) ทิศทางยุทธศาสตร์

3) วัฒนธรรมและค่านิยม

4) ประเด็นภายใน/ภายนอก และผลกระทบทางบวก/ทางลบ

5) ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5.2.2 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

1.5.2.3 การวางแผนปฏิบัติการเพื่อจัดการความเสี่ยงและโอกาส

1.5.2.4 การวิเคราะห์ขอบเขตงานบริหารทั่วไป

1.5.2.5 การกำหนดนโยบายคุณภาพ

1.5.2.6 การวิเคราะห์ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นในการ

ปฏิบัติงาน

1.5.2.7 การกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน วิธีประเมินสมรรถนะ และแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.5.2.8 การประเมินผู้ให้บริการภายนอก

1.5.2.9 การบริหารจัดการระบบบริหารคุณภาพ

1.5.3 ขั้นตอนการยื่นขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

วิเคราะห์และจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการยื่นขอรับรองระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001:2015

1.5.4 วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหา

1.5.5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1.6 ระยะเวลาดำเนินการ

เมษายน – มิถุนายน 2561 (3 เดือน)

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ระบบนี้มาพัฒนางาน ช่วยลดขั้นตอนและความผิดพลาดในช่วงเตรียมการ และช่วยให้
หน่วยงานสามารถได้รับการรับรองระบบนี้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

ความรู้ทางวิชาการ แนวคิด หรือหลักทฤษฎีที่ใช้ในการดำเนินการ

2.1 ประวัติความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

ISO (ahy-soh อ่านออกเสียงว่า “ไอ-โซ”) เป็นภาษากรีกโบราณมาจากคำว่า **ἴσος** (isos) แปลว่า สมดุล หรือ เท่ากัน (equal) การอ่านออกเสียงว่า “ไอ-เอส-โอ” จึงไม่ถูกต้อง ISO ใช้เรียกองค์กร International Organization for Standardization ความจริงแล้วน่าจะใช้คำย่อเป็น IOS ตามอักษรตัวแรกของชื่อเต็มภาษาอังกฤษขององค์กรนี้ แต่ ISO ไม่ใช่คำย่อ ใช้เรียกชื่อองค์กรที่ต้องการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อเข้าใจได้ง่ายว่าถ้าได้รับมาตรฐานนี้แล้วจะต้องเป็นมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน ISO เป็นองค์กรสากลที่จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2490 มีสมาชิกปัจจุบันประมาณ 160 ประเทศ สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่นครเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการให้เป็นไปโดยสะดวก ช่วยพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านวิชาการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ โดยมาตรฐานที่กำหนดจากองค์กรนี้ถือได้ว่าเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ (international standard) มีการพัฒนาในสหพันธรัฐเยอรมนีอย่างต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ. 2521 และถูกนำมาใช้อย่างเป็นทางการในสหราชอาณาจักรเมื่อปี พ.ศ. 2522 มีชื่อระบบคุณภาพช่วงนั้นว่า BS 5750 ต่อมา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากลคณะที่ 176 (technical committee ISO/TC 176 on quality assurance) มีชื่อย่อว่า ISO/TC 176 เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพให้เป็นสากลที่เน้นด้านการค้า อุตสาหกรรม และการบริการ ซึ่งต่อมาเรียกว่า ISO 9000 โดยจัดทำฉบับแรกในปี พ.ศ. 2530 มาตรฐาน ISO 9000 ไม่เน้นเรื่องสินค้า (รวมถึงบริการ) แต่เน้นเรื่องกระบวนการ (process approach) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทำอะไรที่จะทำให้สินค้าทุกชิ้นได้ผ่านกระบวนการที่เหมือนกันตามที่กำหนดเป็นมาตรฐานไว้ กล่าวคือเป็นแนวทางในการเลือก กำหนดกรอบ ประยุกต์ และการนำไปใช้ให้เหมาะสม ต่อมา มีการพัฒนามาตรฐาน ISO 9001 ว่าด้วยมาตรฐานที่เน้นการดูแลทั้งออกแบบ พัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ ISO 9002 ว่าด้วยมาตรฐานการกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริการ ใช้สำหรับการสร้างระบบคุณภาพที่มุ่งเน้นการตรวจสอบการทำงานในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ ISO 9003 ว่าด้วยมาตรฐานที่เน้นการกำกับดูแลเรื่องการตรวจและการทดสอบครั้งสุดท้าย และ ISO 9004 ว่าด้วยแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพในด้านข้อเสนอแนะในการใช้มาตรฐาน ข้อเสนอแนะด้านธุรกิจบริการ และข้อเสนอแนะด้านการผลิต จากมาตรฐานดังกล่าวมีเพียง 3 มาตรฐานที่มีใบรับรอง คือ ISO 9001/9002/9003 ส่วนมาตรฐาน ISO 9004 เป็นข้อเสนอแนะและแนวทางการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ การปรับปรุงตามมาตรฐาน ISO 9000 มีขึ้นต่อมาในปี พ.ศ. 2537 (ISO 9000 : 1994) พ.ศ. 2543 (ISO 9000 : 2000) ISO 9001:2008 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 และ ISO 9001:2015 เป็นฉบับล่าสุดซึ่งประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2558 ในกรณีนี้ ISO 9001:2008 หมดอายุการรับรองในวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2561 ซึ่งทำให้การขอรับรองหลังจากนี้จะต้องขอรับรอง ISO 9001:2015 เท่านั้น

องค์กรสมัยใหม่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน เพื่อให้มีความพร้อมที่จะทำการแข่งขันได้โดยต้องเน้น

กระบวนการพัฒนาคุณภาพอันเกิดจากสมมติฐานที่ว่า “คุณภาพเกิดจากกระบวนการทำงานที่ดี จะก่อให้เกิดคุณภาพของสินค้าและบริการที่ดี” และจะส่งผลทำให้องค์กรมีคุณภาพตามมาตรฐานภายในประเทศและพัฒนาคุณภาพสู่ระดับสากลที่สามารถแข่งขันได้ทั่วโลก

2.2 วัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

2.2.1 เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับ

2.2.2 เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าสามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้

2.2.3 เพื่อลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพ

2.2.4 เพื่อให้มีระบบการบริหารงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ และเกิดประสิทธิผลสูง

2.2.5 เพื่อให้สามารถควบคุมการดำเนินกระบวนการทำงานได้ครบวงจร

2.2.6 เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น และเป็นพื้นฐานนำไปสู่ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ทั้งนี้ ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เหมาะสม ตรวจสอบได้ บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอย่างดี ดังนั้นการพัฒนาระบบการทำงานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องยึดถือ มาตรฐาน ISO 9001 เป็นระบบบริหารจัดการคุณภาพงานหนึ่งที่นิยมแพร่หลายและได้รับการยอมรับเพื่อยืนยันคุณภาพขององค์กร เนื่องจากแนวคิดและวิธีการสำคัญของมาตรฐาน ISO 9001 มีการจัดวางและพัฒนาระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพที่จะสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสารต่างๆ อย่างชัดเจน จึงเป็นมาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรทั้งธุรกิจการผลิต บริการ หรือหน่วยงานราชการโดยไม่จำกัดขนาดขององค์กร การบริหารคุณภาพภายในองค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามภารกิจที่กำหนดไว้ สนับสนุนการพัฒนาการทำงานในองค์กรอย่างเป็นระบบ สม่าเสมอและต่อเนื่อง เพิ่มความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพของสินค้าและบริการ ช่วยลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น และเป็นการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

กรณีเป็นหน่วยงานราชการนั้นระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 จะเป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญในการป้องกันมิให้การบริหารงานเกิดความบกพร่อง ลดความเสี่ยง ป้องกันมิให้เจ้าหน้าที่กระทำความผิดระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ งานพัสดุ และงานบริการประชาชนต่างๆ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดทางวินัย และเมื่อเกิดความผิดพลาดแล้วเจ้าหน้าที่ในระบบบริหารคุณภาพสามารถแก้ไขและป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนงานไปสู่ความสำเร็จ ด้วยการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ถูกระเบียบ รวดเร็ว ทันเวลา โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามนโยบายหน่วยงานใสสะอาด และมาตรการป้องกันการทุจริต

2.3 ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

2.3.1 ประโยชน์ต่อองค์กร

2.3.1.1 เกิดการยอมรับในคุณภาพ เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9001 ย่อมเป็นการประกันว่าในกระบวนการดำเนินการทุกขั้นตอนมีการดำเนินการอย่างถูกต้อง มีระบบ ขั้นตอน และแสดงว่าสินค้าหรือบริการในขั้นสุดท้ายมีคุณภาพ

2.3.1.2 เกิดภาพลักษณ์ที่ดี องค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพจะได้รับการยอมรับว่ามีมาตรฐานสูง จึงเกิดการยอมรับในสินค้าหรือบริการได้ง่าย

2.3.1.3 ต้นทุน (งบประมาณ) การดำเนินการที่มีต้นทุนต่ำลงเนื่องจากองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้ามีการดำเนินการตามมาตรฐานแล้วจะช่วยลดความสูญเสีย ความผิดพลาด หรือผิดขั้นตอน หรือการตัดสินใจ เนื่องจากมีระบบมีเอกสารควบคุมให้ปฏิบัติตามขั้นตอน ถึงแม้ระยะแรกจะมีค่าใช้จ่ายสูงในการปรับปรุงการดำเนินการ แต่เป็นการลงทุนเพื่อให้เกิดความประหยัดในระยะยาว

2.3.1.4 กระบวนการบริหารงานมีระบบ มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้

2.3.2 ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากการทำงานมีระบบ ชัดเจน มีคู่มือปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ทันทีอย่างมีประสิทธิภาพ หรือตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน

2.3.2.2 ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงานด้านคุณภาพมากขึ้น เนื่องจากจะต้องดำเนินการตามระบบและขั้นตอนที่กำหนดไว้

2.3.2.3 การทำงานเป็นระบบมากขึ้น เป็นผลโดยตรงตามข้อกำหนดของ ISO 9001 ที่จะต้องปฏิบัติงานที่เป็นระบบในทุกกระบวนการที่เข้าสู่ระบบ ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดระยะเวลาการทำงาน แต่เพิ่มความถูกต้อง ถูกระเบียบ ครบถ้วน และทันเวลา รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

2.3.2.4 ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกด้านคุณภาพที่เป็นผลจากการดำเนินการที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่องยาวนาน จะทำให้เกิดการพฤติกรรมอันนำไปสู่การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพในการทำงาน

2.3.2.5 ผู้ปฏิบัติงานจะร่วมกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น การทำงานโดยปกติมักจะมีการดำเนินการไปตามลักษณะเฉพาะหน้าที่ แต่เมื่อผ่านการรับรองคุณภาพแล้วจะต้องดำเนินการไปตามกระบวนการที่กำหนด ทำให้ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของตนเอง ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

2.3.3 ประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

2.3.3.1 มีความมั่นใจในสินค้าและบริการขององค์กรมากขึ้น เนื่องจากเมื่อองค์กรได้รับการรับรอง ISO 9001 แล้ว ลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ

2.3.3.2 สามารถอ้างอิงจากองค์กรที่รับประกันคุณภาพได้ ทำให้เกิดการยอมรับในสินค้าและบริการมากขึ้น

2.3.3.3 ลูกค้าหรือผู้รับบริการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบว่าสินค้าหรือบริการได้รับมาตรฐานหรือไม่ เนื่องจากเมื่อได้รับการประกันคุณภาพย่อมถือได้ว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับที่มั่นใจได้

2.4 ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

หน่วยงานที่มีความประสงค์จะขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ต้องศึกษาเนื้อหาข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ฉบับล่าสุดตามที่ International Organization for Standardization ประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 นำมาพัฒนางานและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนด 10 ข้อ ซึ่งข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 3 เป็นคำอธิบายขอบเขตเอกสารอ้างอิง และบทนิยาม และข้อที่ 4 ถึงข้อที่ 10 เป็นข้อกำหนดที่หน่วยงานที่จะขอรับรองหรือได้รับการรับรองแล้ว ต้องยึดถือเป็นหลักในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ขอบเขต (scope)

มาตรฐานสากลฉบับนี้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

ก) ต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการผลิตสินค้าหรือการบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าหรือผู้รับบริการ กฎระเบียบ และข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ที่ประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

ข) มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการจากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิผล ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง รวมทั้งรับรองความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดของลูกค้าหรือผู้รับบริการ กฎระเบียบ และข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้

ข้อกำหนดทั้งหมดของมาตรฐานสากลฉบับนี้เป็นข้อกำหนดทั่วไป และมีเจตนาเพื่อประยุกต์ใช้ได้สำหรับองค์กรใดๆ โดยไม่คำนึงถึงประเภท ขนาด ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

หมายเหตุ 1 ในมาตรฐานสากลฉบับนี้ คำว่า “ผลิตภัณฑ์ (product)” หรือ “บริการ (service)” ใช้สำหรับสินค้าหรือบริการสำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการทั่วไป

หมายเหตุ 2 ข้อกำหนดขององค์กรและกฎระเบียบทางราชการ ถือว่าเป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย

2. เอกสารอ้างอิง (normative references)

เอกสารทั้งหมดหรือบางส่วนซึ่งอ้างอิงถึงในมาตรฐานสากลฉบับนี้และเป็นสิ่งจำเป็นในการประยุกต์ใช้ ให้ระบุเฉพาะฉบับที่พิมพ์ กรณีที่ไม่ได้ระบุวัน เดือน และปีที่พิมพ์ ถือว่าเป็นเอกสารอ้างอิงฉบับล่าสุด รวมถึงกรณีมีการเปลี่ยนแปลง

3. คำศัพท์และคำจำกัดความ (terms and definitions)

สำหรับวัตถุประสงค์ของมาตรฐานสากลฉบับนี้ให้นำคำศัพท์และคำจำกัดความที่กำหนดไว้ใน ISO 9000:2015 มาประยุกต์ใช้

4. บริบทขององค์กร (context of the organization)

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร (understanding the organization and its context)

องค์กรต้องพิจารณากำหนดประเด็นทั้งภายในและภายนอก ที่มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ และการส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรลุผลตามเจตนาของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรจะต้องติดตามและทบทวนข้อมูลจากประเด็นภายในและภายนอก

หมายเหตุ 1 ประเด็นหมายรวมถึงปัจจัยด้านบวกและด้านลบหรือเงื่อนไขสำหรับพิจารณา

หมายเหตุ 2 บริบทของประเด็นภายนอกอาจรวมถึงประเด็นที่มาจากกฎหมาย เทคโนโลยี แข่งขัน การตลาด วัฒนธรรม สังคม และสภาพเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะในระดับนานาชาติ ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น

หมายเหตุ 3 บริบทประเด็นภายในอาจรวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม วัฒนธรรม ความรู้ และสมรรถนะขององค์กร

4.2 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (understanding the needs and expectations of interested parties)

เนื่องด้วยผลกระทบหรือแนวโน้มผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการที่จะรักษาความสามารถในการทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้าและข้อกำหนดทางกฎหมาย องค์กรจะต้องพิจารณา

ก) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

ข) ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรจะต้องติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น

4.3 การพิจารณาขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ (determining the scope of the quality management system)

องค์กรต้องกำหนดขอบเขตและการประยุกต์ใช้ของระบบการบริหารคุณภาพเพื่อระบุขอบเขตของการใช้งาน

เมื่อพิจารณาขอบเขตการประยุกต์ใช้ องค์กรต้องพิจารณาถึง

ก) ประเด็นภายในและภายนอก อ้างอิงในข้อกำหนด 4.1

ข) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอ้างอิงในข้อกำหนด 4.2

ค) สินค้าและบริการขององค์กร

กรณีที่ขอบเขตการดำเนินการครอบคลุมตามข้อกำหนดสากลฉบับนี้ องค์กรจะต้องนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการประยุกต์ใช้ด้วย

ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพขององค์กรต้องมีการระบุไว้ในรูปแบบสารสนเทศที่เป็นเอกสาร (documented information) ซึ่งเป็นลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ และต้องนำข้อกำหนด 4 ถึง 10 มาประยุกต์ใช้ อาจจะขอยกเว้นข้อกำหนดบางข้อได้ แต่ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร (quality management system and its processes)

4.4.1 องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ คงรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลฉบับนี้ องค์กรต้องพิจารณากระบวนการที่จำเป็นต่อการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพและการประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กรโดยองค์กรจะต้อง

ก) พิจารณาปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกที่คาดหวังของแต่ละกระบวนการ

ข) พิจารณาลำดับและการปฏิสัมพันธ์ต่อกันของกระบวนการเหล่านี้
 ค) พิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์ วิธีการ (รวมทั้งการตรวจติดตาม
 ตรวจวัด และตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ) ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการเกิด
 ประสิทธิภาพ

ง) พิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นต่อกระบวนการให้พอเพียง
 จ) ระบุความรับผิดชอบและอำนาจในแต่ละกระบวนการ
 ฉ) ระบุปัจจัยความเสี่ยงและโอกาสตามข้อกำหนด 6.1
 ช) ประเมินกระบวนการ และดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นเพื่อให้
 มั่นใจว่ากระบวนการบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ซ) ปรับปรุงกระบวนการและระบบบริหารคุณภาพ

4.4.2 สำหรับขอบเขตที่จำเป็น องค์กรจะต้อง

ก) คงรักษาไว้ซึ่งเอกสารสนเทศที่สนับสนุนกระบวนการดำเนินงาน
 ข) จัดเก็บเอกสารสนเทศเพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการเป็นไปตาม
 แผนงานที่กำหนดไว้

5. การเป็นผู้นำ (leadership)

5.1 การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น (leadership and commitment)

5.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป (general)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นต่อระบบบริหารคุณภาพโดย

ก) รับผิดชอบในประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ
 ข) มั่นใจว่ามีการจัดทำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ สำหรับ
 ระบบบริหารคุณภาพ และสอดคล้องกับบริบท และทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร
 ค) มั่นใจว่าได้มีการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน
 กระบวนการขององค์กร

ง) ส่งเสริมการมุ่งเน้นกระบวนการและการคิดบนพื้นฐานความเสี่ยง
 จ) จัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับระบบการจัดการคุณภาพเพียงพอ
 ฉ) สื่อสารความสำคัญของการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ และ
 สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ และมั่นใจว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย
 ช) สร้างการมีส่วนร่วม กำหนดแนวทาง และสนับสนุนพนักงานดำเนิน
 กิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

ซ) ส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
 ฅ) สนับสนุนบทบาทอื่นๆในการบริหาร เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำใน
 ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หมายเหตุ คำว่า "ธุรกิจ (business)" ตามมาตรฐานสากลฉบับนี้อาจ
 หมายความว่าทั้งเป็นกิจกรรมที่องค์กรดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ทั้งภาครัฐและ
 ภาคเอกชนที่หวังหรือไม่หวังผลกำไร

5.1.2 การมุ่งเน้นลูกค้า (customer focus)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้า
 โดยทำให้มั่นใจว่า

ก) ข้อกำหนดลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับการพิจารณา ทำความเข้าใจ และมีครบถ้วน

ข) ความเสี่ยงและโอกาสที่ส่งผลต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ และความสามารถที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ได้รับการพิจารณาและระบุไว้

ค) มุ่งเน้นการสร้างหรือเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอด้วยวิธีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

5.2 นโยบาย (policy)

5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ (establishing the quality policy)
ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ที่มีคุณสมบัติดังนี้

ก) เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และบริบทขององค์กรและสนับสนุนทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

ข) เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ

ค) แสดงถึงความมุ่งมั่นในการบรรลุตามข้อกำหนดที่องค์กรเกี่ยวข้อง

ง) แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพ

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ (communicating the quality policy)

นโยบายคุณภาพต้อง

ก) จัดทำและอยู่ในรูปแบบสารสนเทศที่เป็นเอกสาร

ข) สื่อสารภายในให้เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ภายในองค์กร

ค) มีความสอดคล้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์กรตาม

ความเหมาะสม

5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร (organization roles, responsibilities and authorities)

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่า มีการกำหนด สื่อสารให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

ผู้บริหารสูงสุดต้องกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจเพื่อ

ก) มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้

ข) มั่นใจว่ากระบวนการสามารถส่งมอบปัจจัยนำออกได้ตามความคาดหวัง

ค) มีการรายงานสมรรถนะ โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง (ดูข้อ 10.1) ระบบบริหารคุณภาพเสนอให้ผู้บริหารสูงสุด

ง) มั่นใจว่ามีการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

จ) มั่นใจว่าความสมบูรณ์ของระบบบริหารคุณภาพจะยังคงอยู่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพซึ่งได้วางแผนรองรับไว้แล้วและได้จัดการแก้ไขการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

6. การวางแผน (planning)

6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส (actions to address risks and opportunities)

6.1.1 เมื่อมีการวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ องค์กรต้องพิจารณาประเด็นที่ระบุในข้อ 4.1 และข้อกำหนดต่างๆ ที่อ้างอิงจากข้อ 4.2 และการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นที่จะต้องระบุเพื่อ

ก) ให้นั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพจะสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ขององค์กรได้

ข) เพิ่มผลกระทบที่ต้องการ

ค) ป้องกัน หรือลดผลกระทบที่ไม่ต้องการ

ง) บรรลุผลการปรับปรุง

6.1.2 องค์กรต้องวางแผนสำหรับ

ก) การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาสเหล่านี้

ข) วิธีการที่จะควบคุมและประยุกต์ใช้กิจกรรมในกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.4) และประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมเหล่านี้

กิจกรรมที่ใช้ระบุความเสี่ยงและโอกาส ควรอยู่บนความสมเหตุสมผลต่อแนวโน้มของผลกระทบต่อความสอดคล้องของสินค้าและบริการ

หมายเหตุ 1 ทางเลือกอาจรวมถึงการหลีกเลี่ยง นำความเสี่ยงไปแสวงหาโอกาส การกำจัดแหล่งกำเนิด การปรับเปลี่ยนโอกาสที่เกิดหรือผลที่ตามมา การแลกเปลี่ยนข้อมูลความเสี่ยง หรือการคงสภาพความเสี่ยง โดยการชี้แจงผลการตัดสินใจ

หมายเหตุ 2 โอกาสสามารถนำไปสู่การปรับใช้วิธีการใหม่ การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ มีกลุ่มตลาดใหม่ มีลูกค้ารายใหม่ การสร้างคู่ค้า มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ และความต้องการและความเป็นไปได้ในวิธีปฏิบัติที่ระบุโดยองค์กร หรือความต้องการของลูกค้า

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ (quality objectives and planning to achieve them)

6.2.1 องค์กรต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ ขยายผลลงไปในทุกส่วนงานทุกระดับ และกระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์คุณภาพจะต้อง

ก) มีความสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

ข) สามารถวัดได้

ค) มีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่ประยุกต์ใช้

ง) มีความเกี่ยวข้องกับความสอดคล้องข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ และเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจลูกค้า

จ) มีการติดตาม

ฉ) มีการสื่อสาร

ช) มีการปรับปรุงตามความเหมาะสม

องค์กรต้องคงรักษาสารสนเทศที่เป็นเอกสารของวัตถุประสงค์คุณภาพตามข้อ

6.2.1

6.2.2 เมื่อมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ องค์กรต้องพิจารณา

ก) สิ่งที่ต้องดำเนินการ

- ข) ทรัพยากรที่จำเป็น
- ค) ผู้รับผิดชอบ
- ง) กรอบเวลาแล้วเสร็จ
- จ) วิธีการประเมินผล

6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง (planning of changes)

เมื่อองค์กรต้องพิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ การเปลี่ยนแปลงจะต้องดำเนินการภายในแผนงานอย่างสม่ำเสมอ (ดูข้อ 4.4)

องค์กรจะต้องพิจารณา

- ก) วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและผลที่อาจตามมา
- ข) ความครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพ
- ค) ความเพียงพอของทรัพยากร
- ง) การกำหนดและหมุนเวียนของความรับผิดชอบและอำนาจ

7. การสนับสนุน (support)

7.1 ทรัพยากร (resources)

7.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป

องค์กรต้องพิจารณากำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน คงรักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องพิจารณา

- ก) ความสามารถ และข้อจำกัดของทรัพยากรภายในองค์กรที่มีอยู่
- ข) ความจำเป็นในการเลือกให้ผู้ให้บริการภายนอก

7.1.2 บุคลากร (people)

องค์กรจะต้องพิจารณาและจัดหาบุคลากรให้เพียงพอเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ และสำหรับการดำเนินงานและควบคุมกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure)

องค์กรต้องพิจารณา จัดหา และคงรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินกระบวนการเพื่อให้บรรลุได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

หมายเหตุ โครงสร้างพื้นฐาน หมายรวมถึง

- ก) อาคาร และระบบสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง
- ข) อุปกรณ์ ทั้งแบบฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
- ค) ทรัพยากรในการขนส่ง
- ง) เทคโนโลยีการสื่อสาร และสารสนเทศ

7.1.4 สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ (environment for the operation of processes)

องค์กรต้องพิจารณา จัดหา และรักษา สภาพแวดล้อมที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ และเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

หมายเหตุ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สามารถรวมถึงความหลากหลายของคน และสภาพทางกายภาพ ได้แก่

ก) ด้านสังคม เช่น ไม่มีการแบ่งแยก มีความสงบสุข ไม่มีการเผชิญหน้า
 ข) ด้านจิตใจ เช่น การลดความเครียด การป้องกันความเมื่อยล้า การรักษา
 ระดับอารมณ์

ค) ด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ความร้อน ความชื้น แสงสว่าง การถ่ายเท
 อากาศ สุขลักษณะ เสียง

ปัจจัยเหล่านี้อาจแตกต่างกันได้ตามลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ

7.1.5 ทรัพยากรในการตรวจติดตามและตรวจวัด (monitoring and measuring resources)

7.1.5.1 ทั่วไป

องค์กรต้องพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลจากการติดตามหรือตรวจวัดมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ในการติดตามหรือการตรวจวัดเพื่อประเมินความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

องค์กรต้องมั่นใจว่าทรัพยากรที่จัดเตรียม

ก) เหมาะสมกับวิธีการในการติดตามและการตรวจวัดที่มี
 การดำเนินการอยู่

ข) ได้รับการดูแลรักษาเพื่อให้มั่นใจว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์
 การใช้งาน

องค์กรต้องเก็บสารสนเทศที่เป็นเอกสารที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงถึงการใช้งานและความเหมาะสมในการตรวจวัดเครื่องมือและอุปกรณ์

7.1.5.2 การสอบกลับของกระบวนการตรวจวัด

ในกรณีที่มีการสอบกลับของการวัด เป็นข้อกำหนด หรือพิจารณาจากองค์กร เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการวัด อุปกรณ์การตรวจวัดจะต้อง

ก) มีการสอบเทียบ หรือทวนสอบ หรือทั้งสองอย่าง ตามช่วงเวลาที่กำหนด หรือก่อนใช้งาน ตามมาตรฐานที่อ้างอิงได้ระดับสากลหรือระดับชาติ ในกรณีที่ไม่มีความมาตรฐานอ้างอิงต้องจัดเก็บเอกสารในการยืนยันการสอบเทียบ หรือทวนสอบ

ข) มีการชี้บ่งเพื่อระบุสถานะของอุปกรณ์ตรวจวัด

ค) มีการป้องกันจากการปรับแต่ง ความเสียหายหรือการเสื่อมสภาพ ซึ่งส่งผลต่อสถานะของการสอบเทียบหรือส่งผลต่อข้อมูลการตรวจวัดที่เกิดขึ้น

องค์กรต้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมในกรณีที่พบผลการตรวจวัดในครั้งก่อนมีผลที่ด้อยลงจากเดิม ซึ่งอาจพบได้ในขณะใช้งานอุปกรณ์ตรวจวัดที่ไม่ตรงตามลักษณะการใช้งาน

7.1.6 ความรู้ขององค์กร (organizational knowledge)

องค์กรต้องพิจารณากำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการกระบวนการและเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

ความรู้เหล่านี้ต้องได้รับการจัดเก็บและมีครบถ้วนตามขอบเขต อย่างเพียงพอ

เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการและแนวโน้ม องค์กรจะต้อง ทบทวนความรู้ในปัจจุบัน และพิจารณาวิธีการทำให้ได้มา หรือเข้าถึงความรู้ส่วนเพิ่มเติม และให้มีความทันสมัย

หมายเหตุ 1 ความรู้ขององค์กร หมายถึง ความรู้เฉพาะขององค์กร ได้มาจากประสบการณ์ เป็นข้อมูลที่น่ามาใช้และเผยแพร่เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

หมายเหตุ 2 ความรู้ขององค์กรอยู่บนพื้นฐานของ

ก) แหล่งภายในองค์กร เช่น ทรัพยากรทางปัญญา การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและความสำเร็จจากโครงการ การรวบรวมและการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ไม่อยู่ในตำราและประสบการณ์ ผลจากการพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ

ข) แหล่งภายนอกองค์กร เช่น มาตรฐาน ศูนย์การเรียนรู้ การสัมมนา การได้มาจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก

7.2 ความสามารถ (competence)

องค์กรต้อง

ก) กำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ทำงานภายใต้การดำเนินการที่มีผลต่อสมรรถนะด้านคุณภาพและประสิทธิผลในระบบบริหารคุณภาพ

ข) ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรเหล่านี้มีความสามารถ บนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์

ค) ในกรณีที่ทำได้ ต้องดำเนินการเพื่อได้มาซึ่งความสามารถที่จำเป็น และการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการดังกล่าว

ง) จัดเก็บหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นสารสนเทศที่เป็นเอกสาร

หมายเหตุ การดำเนินการที่ใช้ความสามารถ เช่น การจัดฝึกอบรม การเป็นพี่เลี้ยง หรือ การมอบหมายงานให้กับพนักงาน หรือการว่าจ้าง หรือทำสัญญากับผู้ชำนาญงาน ฯ

7.3 ความตระหนัก (awareness)

บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กร ต้องมีความตระหนักในเรื่อง

ก) นโยบายคุณภาพ

ข) วัตถุประสงค์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง

ค) การดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของระบบการบริหารคุณภาพ รวมถึงผลที่ได้ของการปรับปรุงสมรรถนะ

ง) ผลที่ตามมาของการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

7.4 การสื่อสาร (communication)

องค์กรต้องพิจารณาการสื่อสารภายใน และสื่อสารภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ โดยพิจารณา

ก) จะสื่อสารอะไร

ข) จะสื่อสารเมื่อไร

ค) จะสื่อสารให้ใคร

ง) จะสื่อสารอย่างไร

จ) สื่อสารโดยใคร

ฉ) สารสนเทศที่เป็นเอกสาร

7.5 สารสนเทศที่เป็นเอกสาร (documented information)

7.5.1 ทั่วไป (general)

ระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรต้องประกอบด้วย

ก) สารสนเทศที่เป็นเอกสารที่กำหนดโดยมาตรฐานสากลฉบับนี้

ข) สารสนเทศที่เป็นเอกสารที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานให้ประสิทธิผลในระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กร

หมายเหตุ ขอบเขตสารสนเทศที่เป็นเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพอาจแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ด้วยปัจจัยด้านขนาดขององค์กรและชนิดของกิจกรรม กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ ความซับซ้อน และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่อกัน

ค) ความสามารถของบุคลากร

7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง (creating and updating)

เมื่อมีการจัดทำและปรับปรุงสารสนเทศที่เป็นเอกสารขององค์กร องค์กรต้องมั่นใจว่า

ก) มีการชี้แจง และคำอธิบาย เช่น ชื่อเอกสาร วันที่จัดทำ ผู้จัดทำ หรือหมายเลขเอกสาร

ข) มีการกำหนดรูปแบบ เช่น ภาษา รุ่นซอฟต์แวร์ รูปภาพ และสื่อที่ใช้ เช่น กระดาษ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ค) มีการทบทวนและอนุมัติ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

7.5.3 การควบคุมสารสนเทศที่เป็นเอกสาร (control of documented information)

7.5.3.1 สารสนเทศที่เป็นเอกสารที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ และมาตรฐานสากลฉบับนี้ ต้องได้รับการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่า

ก) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน

ข) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน

7.5.3.2 สำหรับการควบคุมสารสนเทศที่เป็นเอกสาร องค์กรต้องดำเนินกิจกรรมตามความเหมาะสม ดังต่อไปนี้

ก) มีการแจกจ่าย การเข้าถึง การค้นหา และการนำไปใช้

ข) มีการจัดเก็บและการป้องกัน รวมถึงการดูแลรักษาให้เนื้อหาอ่านได้ง่าย

ค) มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลง เช่น การระบุฉบับที่ของการแก้ไข

ง) มีการกำหนดเวลาจัดเก็บ และการทำลาย

สารสนเทศที่เป็นเอกสารภายนอกที่องค์กรเห็นว่าจำเป็น สำหรับการวางแผนและการปฏิบัติของระบบบริหารคุณภาพต้องได้รับการชี้แจง และควบคุมตาม

ความเหมาะสม โดยที่สารสนเทศที่เป็นเอกสารใช้เป็นหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องต้องได้รับการป้องกันจากการแก้ไขโดยไม่ตั้งใจ

หมายเหตุ การเข้าถึง หมายถึง การกำหนดสิทธิในการเข้าดูเอกสาร รวมถึงสิทธิในการอ่าน แก้ไข

8. การปฏิบัติงาน (operation)

8.1 การวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน (operational planning and control)

องค์กรต้องดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการต่างๆ (ดูข้อ 4.4) ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ และดำเนินกิจกรรมที่ถูกระบุไว้ในข้อกำหนด โดยที่

ก) พิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

ข) จัดทำเกณฑ์สำหรับ

1) กระบวนการ

2) การยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการ

ค) กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

ง) ดำเนินการควบคุมกระบวนการตามเกณฑ์

จ) กำหนด คงไว้ และจัดเก็บสารสนเทศที่เป็นเอกสารที่จำเป็นตามขอบเขต

1) เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการสามารถดำเนินการได้ตามแผน

2) เพื่อแสดงถึงผลิตภัณฑ์และบริการมีความสอดคล้องตามข้อกำหนด

ผลที่ได้จากการวางแผนต้องมีความเหมาะสมกับการดำเนินการขององค์กร องค์กรต้องควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการวางแผน และทบทวนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ตั้งใจดำเนินการเพื่อลดผลกระทบทางลบตามความเหมาะสม

องค์กรต้องมั่นใจว่ากระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอกได้รับการควบคุม (ดูข้อ 8.4)

8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ (requirements for products and services)

8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า (customer communication)

การสื่อสารกับลูกค้า มีดังนี้

ก) จัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ข) ข้อมูลเพิ่มเติม สัญญา หรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการเปลี่ยนแปลง

ค) การรับข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ง) การเคลื่อนย้ายและการดูแลทรัพย์สินลูกค้า

จ) ข้อกำหนดเฉพาะกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้อง

8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ (determining the requirements for products and services)

เมื่อมีการพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า องค์กรต้องมั่นใจว่า

ก) มีการระบุข้อกำหนดของสินค้าและบริการ ประกอบด้วย

- 1) ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2) ข้อพิจารณาที่เป็นขององค์กร

ข) การดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ได้มีการเสนอแนะไว้

8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ (review of the requirements for products and services)

8.2.3.1 องค์กรต้องมั่นใจว่ามีความสามารถที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เสนอต่อลูกค้าได้ องค์กรจะต้องทบทวน ก่อนที่จะยืนยันการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้า ซึ่งรวมถึง

ก) ข้อกำหนดที่ระบุโดยลูกค้า รวมถึงข้อกำหนดในการส่งมอบและกิจกรรมหลังส่งมอบ

ข) ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นต่อการใช้งาน กรณีที่ทราบ

ค) ข้อกำหนดที่ระบุโดยองค์กร

ง) ข้อกำหนดด้านกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

จ) ข้อกำหนดในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อซึ่งแตกต่างจากที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้

องค์กรต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงในสัญญาจ้างหรือคำสั่งซื้อได้รับการดำเนินการแก้ไข

ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ องค์กรจะต้องยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับลูกค้า

หมายเหตุ ในบางสถานการณ์ เช่น การขายผ่านอินเทอร์เน็ต การทบทวนแต่ละคำสั่งซื้อไม่สามารถดำเนินการเป็นรูปแบบปกติได้ ซึ่งสามารถดำเนินการทบทวนข้อมูลผลิตภัณฑ์โดยวิธีการอื่นแทนได้ เช่น บัญชีรายชื่อผลิตภัณฑ์ (แค็ตตาล็อก) ฯลฯ

8.2.3.2 องค์กรต้องจัดเก็บสารสนเทศที่เป็นเอกสารเหล่านี้ ตามความเหมาะสม ได้แก่

ก) ผลของการทบทวน

ข) ข้อมูลใหม่ของผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ (changes to requirements for products and services)

ต้องมีการจัดทำสารสนเทศที่เป็นเอกสารผลการทบทวนข้อกำหนดสินค้าและบริการเหล่านี้ไม่ว่าจะข้อมูลใหม่หรือข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เมื่อข้อมูลสินค้าและบริการมีการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องมั่นใจว่าสารสนเทศที่เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องได้รับการแก้ไขและพนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงข้อมูลดังกล่าว

8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ (design and development of products and services)

8.3.1 ทั่วไป (general)

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งกระบวนการออกแบบและพัฒนา เพื่อให้มั่นใจถึงการเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเหมาะสม

8.3.2 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (design and development planning)

ในการพิจารณาขั้นตอนและการควบคุมของการออกแบบและพัฒนา องค์กรจะต้องพิจารณา

ก) สภาพการทำงาน ระยะเวลา และความซับซ้อนของกิจกรรมการออกแบบและพัฒนา

ข) ข้อกำหนดในแต่ละขั้นตอน รวมถึงการทบทวนการออกแบบและพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

ค) กิจกรรมที่ใช้สำหรับการทวนสอบและรับรองการออกแบบและพัฒนา
 ง) ความรับผิดชอบและอำนาจในกระบวนการออกแบบและพัฒนา
 จ) ทรัพยากรภายในและภายนอกสำหรับการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

ฉ) ความจำเป็นในการควบคุมการประชุมระหว่างคนในหน่วยงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการออกแบบและพัฒนา

ช) ความจำเป็นในการมีส่วนร่วมของลูกค้าและผู้ใช้ในกระบวนการออกแบบและพัฒนา

ซ) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ

ฌ) ระดับการควบคุมตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ในการออกแบบและพัฒนา

ญ) สารสนเทศที่เป็นเอกสารที่จำเป็นสำหรับแสดงความสอดคล้องกับข้อกำหนดในการออกแบบและพัฒนา

8.3.3 ปัจจัยนำเข้าในการออกแบบและพัฒนา (design and development inputs)

องค์กรต้องพิจารณาข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับรูปแบบเฉพาะในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยต้องพิจารณาดังนี้

ก) ข้อกำหนดด้านการใช้งานและสมรรถนะ

ข) ข้อมูลที่ได้จากกิจกรรมการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการในครั้งก่อน

ค) กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

ง) มาตรฐานและข้อบังคับขององค์กร

จ) ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากธรรมชาติของสินค้าและบริการ

ปัจจัยนำเข้าจะต้องมีความเพียงพอ ครบถ้วน และโปร่งใสตาม
วัตถุประสงค์ของการออกแบบและพัฒนา ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นควรได้รับการแก้ไข

องค์กรต้องจัดเก็บสารสนเทศที่เป็นเอกสารปัจจัยนำเข้าในการ
ออกแบบและพัฒนา

8.3.4 การควบคุมการออกแบบและพัฒนา (design and development controls)

องค์กรจะต้องควบคุมกระบวนการออกแบบและพัฒนาเพื่อให้มั่นใจว่า
ก) ผลที่ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ข) มีการทบทวนเพื่อประเมินผลการออกแบบและพัฒนาถึงความ
สอดคล้องกับข้อกำหนด

ค) มีการทวนสอบเพื่อให้มั่นใจว่าปัจจัยนำเข้าสอดคล้องกับปัจจัย
นำเข้าในการออกแบบและพัฒนา

ง) มีการรับรองเพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการเป็นไปตามที่ระบุไว้
หรือข้อกำหนดการใช้งาน

จ) มีการดำเนินการที่จำเป็นใดๆ เมื่อพบปัญหาที่เกิดขึ้นในกิจกรรม
การทบทวน หรือการทวนสอบ และการรับรอง

ฉ) มีการจัดเก็บสารสนเทศที่เป็นเอกสารของกิจกรรมเหล่านี้
หมายเหตุ การทบทวน การทวนสอบ และการรับรองการออกแบบ
และพัฒนาที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน สามารถดำเนินการร่วมกัน หรือแยกกันตามความเหมาะสม
ของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

8.3.5 ปัจจัยนำออกในการออกแบบและพัฒนา (design and development outputs)

องค์กรต้องมั่นใจว่าปัจจัยนำออกที่ได้จากการออกแบบและพัฒนา

ก) สอดคล้องกับข้อกำหนดปัจจัยนำเข้า

ข) มีความพอเพียงสำหรับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และ
บริการ

ค) ระบุหรืออ้างอิงข้อกำหนดในการติดตามและตรวจวัดตาม
ความเหมาะสม และเกณฑ์การยอมรับ

ง) ระบุคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นต่อการ
ปฏิบัติงานและการให้บริการที่ครอบคลุมและครบถ้วน ซึ่งองค์กรต้องจัดเก็บสารสนเทศที่เป็นเอกสาร
ของผลที่ได้จากการออกแบบและพัฒนา

8.3.6 การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา (design and development changes)

องค์กรต้องมีการชี้แจง ทบทวน และควบคุมการเปลี่ยนแปลงของ
ปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ หรือกระบวนการ
ที่เกี่ยวข้อง ตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดผลกระทบต่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนด

องค์กรต้องจัดเก็บสารสนเทศที่เป็นเอกสาร ดังนี้

ก) การเปลี่ยนแปลงของการออกแบบและพัฒนา

ข) ผลลัพธ์ของการทบทวนต่างๆ

ค) การให้อำนาจอนุมัติการเปลี่ยนแปลง

ง) การดำเนินการเพื่อป้องกันผลกระทบในทางลบ

8.4 การควบคุมกระบวนการของผู้ให้บริการภายนอก ผลิตภัณฑ์ และการบริการ (controls of externally provided processes, products and services)

8.4.1 ทั่วไป (general)

องค์กรต้องมั่นใจว่าสินค้าและบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการภายนอก ในกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

องค์กรต้องระบุการควบคุมกับผู้ให้บริการภายนอกในกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ ในกรณีดังนี้

ก) ผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่เป็นส่วนหนึ่งของ ผลิตภัณฑ์และบริการที่องค์กรดำเนินงาน

ข) ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีการส่งมอบให้ลูกค้าโดยผู้ให้บริการ ภายนอกซึ่งกระทำในนามองค์กร

ค) ทั้งหมดหรือบางส่วนของกระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการ ภายนอกนั้นถือว่าการตัดสินใจขององค์กร

องค์กรต้องจัดทำและประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการประเมิน คัดเลือก และเฝ้าติดตามสมรรถนะผู้ให้บริการภายนอก โดยอยู่บนพื้นฐานความสามารถของการส่งมอบ กระบวนการหรือผลิตภัณฑ์และบริการตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง องค์กรต้องจัดเก็บสารสนเทศที่เป็น เอกสารของกิจกรรมเหล่านี้และการดำเนินการที่จำเป็นจากผลการประเมินที่พบ

8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม (type and extent of control)

องค์กรต้องมั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ จะไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า องค์กร จะต้อง

ก) มั่นใจว่ากระบวนการของผู้ให้บริการภายนอกอยู่ภายใต้การ ควบคุมของระบบบริหารคุณภาพ

ข) ระบุทั้งการควบคุมที่ใช้กับผู้ให้บริการภายนอกและใช้กับผลจาก การดำเนินการ

ค) พิจารณาถึง

1) แนวโน้มผลกระทบที่เกิดจากกระบวนการของผู้ให้บริการ ภายนอกต่อความสามารถที่จะให้กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ สอดคล้องกับข้อกำหนดลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2) ประสิทธิภาพของการควบคุมที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการ ภายนอก

ง) พิจารณาการทวนสอบ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ให้บริการภายนอกส่งมอบกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ สอดคล้องกับข้อกำหนด

8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก (information for external providers)

องค์กรต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดก่อนหน้านี้ได้มีการสื่อสารให้สำหรับ
ผู้ให้บริการภายนอกเพียงพอ องค์กรต้องสื่อสารข้อกำหนดให้กับผู้ให้บริการภายนอกสำหรับ

ก) กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะดำเนินการให้

ข) การอนุมัติสำหรับ

1) ผลิตภัณฑ์และบริการ

2) วิธีการ กระบวนการ และอุปกรณ์

3) การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

ค) ความสามารถ รวมทั้งคุณสมบัติที่จำเป็นของบุคลากร

ง) การปฏิสัมพันธ์กับการดำเนินการขององค์กรของผู้ให้บริการ

ภายนอก

จ) การควบคุมและการเฝ้าติดตามสมรรถนะของผู้ให้บริการ

ภายนอกโดยองค์กร

ฉ) กิจกรรมการทวนสอบหรือรับรองที่องค์กร หรือลูกค้า ตั้งใจจะ
ดำเนินการในสถานที่ของผู้ให้บริการภายนอก

8.5 การผลิตและการบริการ (production and service provision)

8.5.1 ควบคุมการผลิตและการบริการ (control of production and service provision)

องค์กรจะต้องดำเนินการควบคุมการผลิตและบริการ ให้อยู่ในเงื่อนไขที่
ควบคุมอย่างเหมาะสม รวมถึง

ก) ความเพียงพอของสารสนเทศที่เป็นเอกสารที่ระบุถึง

1) คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จะผลิต บริการที่ส่งมอบ หรือ

กิจกรรมที่ดำเนินการ

2) ผลที่ต้องการ

ข) ความเพียงพอและเหมาะสมของทรัพยากรสำหรับตรวจติดตามและ

ตรวจวัด

ค) ดำเนินกิจกรรมการตรวจวัดและติดตามในขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อ
ทวนสอบว่าข้อมูลการดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามเกณฑ์การควบคุมการผลิต และเกณฑ์การยอมรับ
ผลิตภัณฑ์และบริการ

ง) การใช้โครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการ
ดำเนินกระบวนการ

จ) ระบุความสามารถและคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องของบุคลากร

ฉ) ดำเนินกิจกรรมการรับรอง และการรับรองซ้ำตามช่วงเวลา เพื่อ
พิจารณาการบรรลุผลตามแผนการผลิตและบริการ เมื่อผลการตรวจสอบไม่สามารถทวนสอบขั้นตอน
ย่อยของการผลิตหรือบริการได้

ช) ดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดจากบุคลากร

ซ) มีการดำเนินกิจกรรมการตรวจปล่อย การจัดส่ง และกิจกรรมหลังการ

ส่งมอบ

8.5.2 การขึ้นทะเบียนและการสอบกลับ (identification and traceability)

องค์กรต้องเลือกใช้เกณฑ์ที่เหมาะสมในการระบุผลลัพธ์จากกระบวนการ เมื่อองค์กรต้องการความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กรต้องระบุสถานะของผลลัพธ์ ภายใต้ข้อกำหนดการตรวจวัดและตรวจติดตามของการผลิตและการบริการ

กรณีที่มีการตรวจสอบย้อนกลับเป็นข้อกำหนดในการดำเนินการ องค์กรใช้วิธีการขึ้นทะเบียนเฉพาะเจาะจงที่ผลลัพธ์ และมีการจัดทำเป็นสารสนเทศที่เป็นเอกสารสำหรับการสอบกลับได้

8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก (property belonging to customers or external providers)

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกในขณะที่อยู่ภายใต้การจัดเก็บภายในองค์กรหรือมีการใช้งาน องค์กรต้องระบุ ทวนสอบ ป้องกัน และดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกเพื่อใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์และการบริการ

ถ้าทรัพย์สินใดๆ ของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกเกิดการสูญหาย เสียหาย หรือพบว่าไม่เหมาะสมในการใช้งาน องค์กรต้องดำเนินการแจ้งลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกให้ทราบ และจัดทำเป็นสารสนเทศที่เป็นเอกสารไว้

หมายเหตุ ทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก อาจรวมถึง วัตถุดิบ ชิ้นส่วนย่อย เครื่องมือ อุปกรณ์ ทรัพย์สินทางปัญญา และข้อมูลส่วนบุคคล

8.5.4 การดูแลรักษา (preservation)

องค์กรต้องดูแลรักษาผลลัพธ์จากกระบวนการในขณะดำเนินการผลิตหรือให้บริการตามขอบเขตที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

หมายเหตุ การดูแลรักษารวมถึงการขึ้นทะเบียน การขนย้าย การควบคุม การปนเปื้อน การบรรจุ การจัดเก็บ การส่งผ่านหรือการขนส่ง และการป้องกัน

8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ (post-delivery activities)

องค์กรต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดสำหรับกิจกรรมหลังการส่งมอบ ซึ่งสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และบริการ

ในการพิจารณาขอบเขตของกิจกรรมหลังการส่งมอบที่เป็นข้อกำหนดไว้ องค์กรต้องพิจารณา

- ก) กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- ข) แนวโน้มผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และบริการ
- ค) ธรรมชาติ การใช้งาน และอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ง) ข้อกำหนดของลูกค้า
- จ) ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า

หมายเหตุ กิจกรรมหลังการส่งมอบ รวมถึง

- การดำเนินการภายใต้การรับประกันและข้อผูกพันตามสัญญา เช่น การบำรุงรักษา ฯลฯ

- บริการเพิ่มเติม เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่ หรือการกำจัด ฯลฯ

8.5.6 การควบคุมการเปลี่ยนแปลง (control of changes)

องค์กรจะต้องทบทวนและควบคุมการเปลี่ยนแปลงสำหรับการผลิตและการให้บริการตามขอบเขตที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่ายังมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องจัดทำสารสนเทศที่เป็นเอกสารที่อธิบายถึงผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลง บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงและกิจกรรมที่ดำเนินการที่จำเป็นจากผลการทบทวนเหล่านั้น

8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ (release of products and services)

องค์กรต้องดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อทวนสอบผลิตภัณฑ์และบริการมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

ไม่ทำการปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าจนกว่าจะได้รับการตรวจตามแผนที่วางไว้ ยกเว้นกรณีได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องและลูกค้า (ถ้าทำได้)

องค์กรต้องดำเนินการจัดทำสารสนเทศที่เป็นเอกสารเพื่อตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งประกอบด้วย

ก) หลักฐานแสดงความสอดคล้องเทียบกับเกณฑ์การยอมรับ

ข) การตรวจสอบย้อนกลับไปยังผู้มีอำนาจในการตรวจปล่อย

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (control of nonconforming outputs)

8.7.1 องค์กรต้องมั่นใจว่าผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและป้องกันไม่ให้นำไปใช้หรือส่งมอบ

องค์กรจะต้องดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมกับลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและผลกระทบของผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งนี้ให้รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกตรวจพบหลังจากที่ได้จัดส่งผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ในระหว่างหรือหลังจากให้บริการ

องค์กรต้องดำเนินการกับผลจากกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด สินค้าและบริการด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่า ดังนี้

ก) การแก้ไข

ข) การคัดแยก จัดเก็บในพื้นที่เฉพาะ ส่งคืน หรือการหยุดใช้ชั่วคราว

ค) แจ้งให้ลูกค้าทราบ

ง) ได้รับการอนุมัติก่อนผันการใช้งาน

เมื่อมีการแก้ไขผลการดำเนินการ ต้องมีการทวนสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

8.7.2 องค์กรต้องมีการจัดเก็บสารสนเทศที่เป็นเอกสารดังนี้

ก) รายละเอียดความไม่สอดคล้อง

ข) รายละเอียดการดำเนินการ

ค) รายละเอียดการขอผ่อนผันที่ได้ดำเนินการ

ง) การระบุผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจดำเนินการกับความไม่

สอดคล้อง

9. การประเมินสมรรถนะ (performance evaluation)

9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน (monitoring, measurement, analysis and evaluation)

9.1.1 ทั่วไป (general)

องค์กรต้องพิจารณา

ก) สิ่งที่สำคัญในการตรวจติดตามและตรวจวัด

ข) วิธีการในการตรวจติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจถึงผลที่ถูกต้อง

ค) ช่วงเวลาการติดตามและตรวจวัด

ง) ช่วงเวลาการวิเคราะห์และประเมินผลในการติดตามและการตรวจวัด

องค์กรต้องทำการประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องเก็บรักษาสารสนเทศที่เป็นเอกสารที่จำเป็น ในฐานะหลักฐานของผลลัพธ์จากการดำเนินการ

9.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction)

องค์กรจะต้องเฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้ของลูกค้าที่ลูกค้าต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง องค์กรจะต้องกำหนดวิธีการเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลเหล่านี้มาติดตามและทบทวน

หมายเหตุ กรณีตัวอย่างการเฝ้าติดตามความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจ การตอบกลับของลูกค้าหลังการส่งมอบสินค้าและบริการ การประชุมกับลูกค้า การวิเคราะห์ส่วนแบ่งทางการตลาด สิ่งของสมนาคุณ การส่งคืนสินค้าในช่วงการรับประกัน รายงานจากผู้นำ ฯลฯ

9.1.3 การวิเคราะห์และประเมินผล (analysis and evaluation)

องค์กรต้องดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผลจากข้อมูลและผลที่ได้จากการตรวจติดตามและตรวจวัด ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปใช้ประเมิน

ก) ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ

ข) ระดับความพึงพอใจลูกค้า

ค) สมรรถนะและประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ

ง) ประสิทธิภาพของแผนงาน

จ) ประสิทธิภาพของการดำเนินการระบุความเสี่ยงและโอกาส

ฉ) สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก

ช) ความจำเป็นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการใช้วิธีทางสถิติ

9.2 การตรวจติดตามภายใน (internal audit)

9.2.1 องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามภายในตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มีข้อมูลของระบบบริหารคุณภาพ

ก) มีความสอดคล้องต่อ

1) ข้อกำหนดขององค์กรสำหรับระบบบริหารคุณภาพ

2) ข้อกำหนดมาตรฐานสากลฉบับนี้

ข) การปฏิบัติและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.2.2 องค์การต้อง

ก) วางแผน จัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ ตารางการตรวจติดตามภายใน รวมถึงความถี่ วิธีการ ผู้รับผิดชอบ ข้อกำหนดในการวางแผน และการรายงาน ซึ่งจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์คุณภาพ ความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อองค์กรและผลการตรวจติดตามภายในครั้งที่ผ่านมา

ข) กำหนดเกณฑ์การตรวจติดตามภายในและขอบเขตในแต่ละการตรวจติดตามภายใน

ค) การเลือกผู้ตรวจติดตามภายในและการตรวจติดตามภายใน ต้องให้มั่นใจว่าตรงตามวัตถุประสงค์และมีความเป็นกลางในขณะที่ตรวจติดตามภายใน

ง) ทำให้มั่นใจว่าผลการตรวจติดตามภายในได้ถูกรายงานไปยังผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จ) ดำเนินการแก้ไขโดยเร็วที่สุด

ฉ) จัดเก็บสารสนเทศที่เป็นเอกสารการตรวจติดตามไว้เป็นหลักฐาน เพื่อแสดงการดำเนินการตรวจติดตามภายในและแสดงถึงผลการตรวจติดตามภายใน

หมายเหตุ ให้ดูแนวทางใน ISO 19011

9.3 การทบทวนระบบบริหารคุณภาพ (management review)

9.3.1 ทั่วไป (general)

ผู้บริหารสูงสุดต้องทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง มีความพอเพียง มีประสิทธิผล และมีความสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

9.3.2 ปัจจัยนำเข้าการทบทวนระบบบริหารคุณภาพ (management review inputs)

การทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ต้องได้รับการวางแผนและดำเนินการ โดยคำนึงถึง

ก) สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนในครั้งที่ผ่านมา
ข) ประเด็นการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

ค) ข้อมูลสมรรถนะและประสิทธิผลระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มข้อมูลจาก

ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

และบริการ

1) ความพึงพอใจของลูกค้าและข้อมูลตอบกลับจากผู้มีส่วนได้

2) ขอบเขตที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ด้านคุณภาพ

3) สมรรถนะของกระบวนการและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์

4) ความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

5) ผลจากการเฝ้าติดตามและตรวจวัด

6) ผลการตรวจติดตามภายใน

7) สมรรถนะของผู้ให้บริการภายนอก

ง) ความเพียงพอของทรัพยากร

จ) ประสิทธิภาพการดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส (ดูข้อ 6.1)

ฉ) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

9.3.3 ปัจจัยนำออกการทบทวนระบบบริหารคุณภาพ (management review outputs)

ผลจากการทบทวนระบบบริหารคุณภาพต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับ

ก) โอกาสในการปรับปรุง

ข) ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ

ค) ทรัพยากรที่จำเป็น

องค์กรต้องคงไว้ซึ่งสารสนเทศที่เป็นเอกสารที่แสดงถึงหลักฐานของผลลัพธ์จากการทบทวนฝ่ายบริหาร

10. การปรับปรุง (improvement)

10.1 ทั่วไป (general)

องค์กรต้องพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้าและ ยกระดับความพึงพอใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

ก) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและความคาดหวัง

ข) การแก้ไข ป้องกัน หรือลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์

ค) การปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ การปรับปรุงอาจรวมถึงการแก้ไข การปฏิบัติการแก้ไข การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลง นวัตกรรม และการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่

10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข (nonconformity and corrective action)

10.2.1 เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงที่เกิดจากข้อร้องเรียน องค์กรจะต้อง

ก) ตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตามความเหมาะสม ดังนี้

1) ทำการควบคุมและแก้ไข

2) ดำเนินการจัดการกับผลที่ตามมา

ข) ประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการสำหรับกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำหรือเกิดขึ้นในบริเวณอื่นๆ โดย

1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

2) พิจารณาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

3) พิจารณาส่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงกัน หรือ

มีโอกาสเกิดขึ้น

ค) ดำเนินการตามความจำเป็นและเหมาะสมกับผลกระทบของ
สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ

ง) ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข

จ) ปรับปรุงรายการความเสี่ยงและโอกาสในช่วงการวางแผนตาม
ความเหมาะสม

ฉ) ปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพตามความเหมาะสม

10.2.2 องค์กรต้องจัดทำสารสนเทศที่เป็นเอกสารเพื่อแสดงหลักฐานของ

ก) สภาพของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการที่
เกี่ยวข้อง

ข) ผลการปฏิบัติการแก้ไข

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continual improvement)

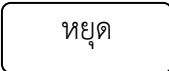
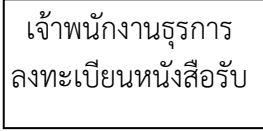
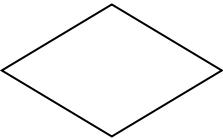
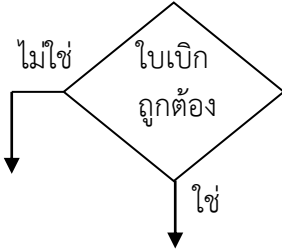
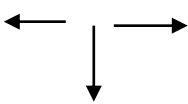
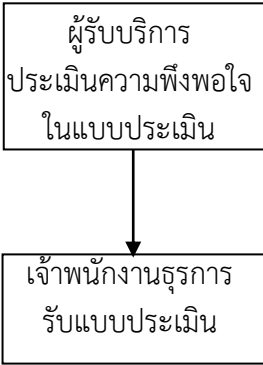
องค์กรต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอย่างเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลต่อระบบบริหารคุณภาพ องค์กรจะต้องพิจารณาผลลัพธ์จากการวิเคราะห์และการประเมิน และผลจากการทบทวนระบบบริหารคุณภาพ เพื่อพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสที่ใช้ระบุเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.5 ความสำคัญของแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

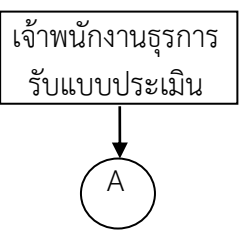
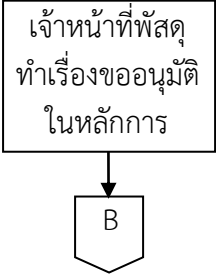
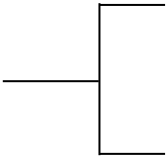
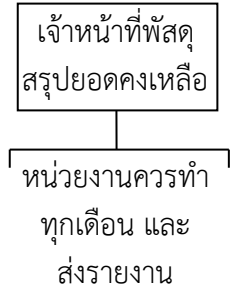
การวิเคราะห์งาน เป็นกระบวนการกำหนดลักษณะขอบเขตของงานต่างๆ โดยมีการสำรวจและศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับงานอย่างครบถ้วน เช่น รายละเอียดลักษณะงานและการปฏิบัติงาน เวลา และการเคลื่อนไหวของงาน ปริมาณงาน รวมถึงวิธีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อหน่วยงาน ช่วยให้สามารถระบุรายละเอียดในเอกสารเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐานการทำงาน เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนงาน การปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน และการพัฒนางาน ช่วยให้เกิดความเข้าใจในงาน แต่ละชนิด ส่งผลให้ทำงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น หน่วยงานควรพิจารณากระบวนการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การกำกับดูแล ควบคุมภายในของหน่วยงาน และการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน ช่วยสื่อความหมายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกต่อการลำดับขั้นตอนในการทำงานได้ดีกว่าการบรรยายเป็นตัวอักษร ช่วยระบุขั้นตอน รายละเอียดของกระบวนการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน วิธีการควบคุม/ประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนหลัง และควรปฏิบัติอย่างไรเมื่อใด และกับผู้ใด รวมทั้งตรวจสอบง่าย ช่วยให้ค้นหาความผิดพลาดของลำดับการทำงานได้อย่างรวดเร็ว

ในการจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน นิยมใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

ตารางที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์	ความหมาย	ตัวอย่างการใช้	คำอธิบาย
	แสดงการเริ่มต้น หรือ สิ้นสุดของแผนผังขั้นตอน การปฏิบัติงาน	 	ใช้เป็นสัญลักษณ์ แทนการเริ่มต้น หรือ สิ้นสุดการทำงาน
	แสดงการประมวลผล		ใช้เป็นสัญลักษณ์ แทนการดำเนินงาน กิจกรรม หรือ การปฏิบัติงาน
	แสดงการเปรียบเทียบ หรือการตัดสินใจ ตามเงื่อนไข		ใช้เป็นสัญลักษณ์แทน การเปรียบเทียบ หรือตัดสินใจตาม เงื่อนไข ถ้าใช่ (yes) หรือจริง (true) ต้อง ดำเนินการอย่างไร ถ้าไม่ใช่ (no) หรือ เท็จ (false) ต้อง ดำเนินการอย่างไร
	เส้นแสดงทิศทางลำดับ ของการทำงาน ตามปลายลูกศร		แสดงทิศทาง หรือ การเคลื่อนไหว ของงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สัญลักษณ์	ความหมาย	ตัวอย่างการใช้	คำอธิบาย
	แสดงจุดต่อเนื่องจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งภายในหน้าเดียวกัน		เมื่อมีการดำเนินงานทำกิจกรรม ปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว ให้ทำตามจุดต่อเนื่อง A ที่อยู่บนหน้าเดียวกัน
	แสดงจุดต่อเนื่องจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งซึ่งอยู่คนละหน้า		เมื่อมีการดำเนินงานทำกิจกรรม ปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว ให้ทำตามจุดต่อเนื่อง B ที่อยู่คนละหน้า
	การอธิบายส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือเพิ่มเติม หรือหมายเหตุ		ใช้เป็นสัญลักษณ์แทนการอธิบายเพิ่มเติม

ที่มา : ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2558

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องเป็นลำดับขั้นชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน ผู้ประเมิน และผู้รับบริการ สามารถเข้าใจได้ง่าย และยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยที่การจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ระบบ

เพื่อให้ทราบลักษณะงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการใช้วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ

1) วิเคราะห์แนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาทิศทางการดำเนินการและจุดมุ่งหมายของงาน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยกำหนดการปฏิบัติงานตามระเบียบทางราชการและประสบการณ์

2) วิเคราะห์หน้าที่ เพื่อกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

3) วิเคราะห์งาน เพื่อกำหนดสิ่งที่ต้องการกระทำตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้

4) วิเคราะห์วิธีการ วัสดุ และอุปกรณ์ เพื่อกำหนดหลักการปฏิบัติ วิธีการ การใช้ วัสดุ และอุปกรณ์ที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมาย

ขั้นที่ 2 การสังเคราะห์ระบบ

เพื่อสรุปเนื้อหาและขั้นตอนต่างๆ ให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่เป็นข้อความ บรรยาย ให้ออกมาเป็นแผนผัง

1) เลือกวิธีการหรือกลวิธี เพื่อหาช่องทางไปสู่จุดมุ่งหมาย แล้วทดสอบและ ทดลองวิธีการ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับข้อมูลจากขั้นที่ 1

2) แก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและมีความคล่องตัวใน การนำมาปฏิบัติ

3) ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน และแก้ปัญหาข้อบกพร่องแล้วประเมิน ประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 การสร้างแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เพื่อสร้างแบบจำลองจากข้อมูลจากขั้นที่ 1 และ 2 นำมาถ่ายทอดออกมาเป็น แผนผังที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจโครงสร้าง องค์ประกอบ และขั้นตอนในการ ดำเนินงาน สามารถตรวจสอบหรือทำนายผลที่จะเกิดขึ้นก่อนที่จะนำระบบไปใช้จริง

ขั้นที่ 4 การทดลองแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานและการปรับปรุง

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานไปทดลองใช้ปฏิบัติงาน รวบรวมปัญหา แก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมและมีความคล่องตัว

บทที่ 3

การดำเนินงานเพื่อขอยื่นรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อขอยื่นรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

จากการวิเคราะห์การดำเนินงานบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เพื่อขอยื่นรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 สามารถแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขั้นตอนเตรียมการก่อนยื่นขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

3.1.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ISO 9001:2008 กับ ISO 9001:2015

กรณีหน่วยงานได้รับการรับรอง ISO 9001:2008 อยู่ก่อนแล้วซึ่งมีกำหนดสิ้นสุดการรับรองในวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2561 และมีความประสงค์พัฒนางานต่อไปเพื่อขอรับรอง ISO 9001:2015 องค์กรสามารถนำเอกสารของ ISO 9001:2008 มาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบ ISO 9001:2008 กับ ISO 9001:2015 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ISO 9001:2008 กับ ISO 9001:2015

ประเด็น	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. ข้อกำหนดที่ต้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ	ข้อ 4 ถึง ข้อ 8 รวม 5 ข้อ	ข้อ 4 ถึง ข้อ 10 รวม 7 ข้อ
	ข้อ 4 ระบบบริหารคุณภาพ การบริหารองค์กร ความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้าง หน้าที่ การมอบงาน นโยบาย คุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การสื่อสาร	ข้อ 4 บริบทขององค์กร คล้ายข้อกำหนดเดิมแต่เพิ่มใน เรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน/ ภายนอก ค่านิยม/วัฒนธรรม องค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย * ข้อ 6 การวางแผน วิเคราะห์และจัดการความเสี่ยง/ โอกาส *
	ข้อ 5 ความรับผิดชอบการบริหาร ความมุ่งมั่น นโยบาย การสนับสนุน และ ความรับผิดชอบของ ผู้นำองค์กร	ข้อ 5 ภาวะผู้นำ เหมือนเดิม

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
	ข้อ 6 การบริหารทรัพยากร	ข้อ 7 การสนับสนุน ทรัพยากรบุคคล การฝึกอบรม โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งแวดล้อม งบประมาณ ความรู้ * การสื่อสาร เอกสาร
	ข้อ 7 ผลลัพธ์ (รวมถึงบริการ)	ข้อ 8 การปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ บริการ * การวางแผนและควบคุม การปฏิบัติงาน การควบคุม ผู้ให้บริการภายนอก
	ข้อ 8 การตรวจวัด วิเคราะห์- ประเมินผล และการปรับปรุง	ข้อ 9 การประเมินสมรรถนะ ข้อ 10 การปรับปรุง
2. หลักการ บริหาร คุณภาพ	8 หลักการ ได้แก่ (1) มุ่งเน้นลูกค้า (2) ภาวะผู้นำ (3) ความสัมพันธ์ของบุคลากร (4) การบริหารเชิงกระบวนการ (5) การบริหารเชิงระบบ (6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (7) การตัดสินใจด้วยข้อมูลความจริง (8) การได้ประโยชน์ร่วมกัน	7 หลักการ ได้แก่ (1) มุ่งเน้นลูกค้า (2) ภาวะผู้นำ (3) ข้อสัญญาของบุคลากร (4) การบริหารเชิงกระบวนการ (5) การปรับปรุง (6) การตัดสินใจด้วยข้อมูลหลักฐาน (7) การบริหารแบบมีส่วนร่วม
3. บุคลากร จัดการ ระบบบริหาร คุณภาพ	กำหนดให้มีผู้บริหารสูงสุดระบบบริหาร คุณภาพ (Top management, TM)	ระบุไม่ชัดเจนว่าต้องมีผู้บริหารสูงสุดระบบ บริหารคุณภาพ แต่กล่าวถึงในข้อกำหนด 3.1.1 ดังนี้ ผู้บริหารสูงสุด หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจสูงสุดในการสั่ง การและควบคุมองค์กร จึงต้องคงไว้ใน ฐานะผู้นำองค์กรตามกฎหมาย ดังนั้น ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุดระบบบริหาร คุณภาพโดยตำแหน่ง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
	กำหนดให้มีตัวแทนฝ่ายบริหาร (quality management representative, QMR)	ไม่ได้กำหนดให้มีตัวแทนฝ่ายบริหาร แต่จำเป็นต้องมี เนื่องจากทำหน้าที่บริหารจัดการระบบบริหารคุณภาพ ดังนั้น ผู้บริหารสูงสุดฯ ต้องแต่งตั้ง “ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ (quality manager, QM)” ใช้เรียกชื่อแทน “ตัวแทนฝ่ายบริหาร” เพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่
	กำหนดให้มีผู้ควบคุมเอกสาร (document control Clerk, DCC)	ไม่ได้กำหนดให้มีผู้ควบคุมเอกสาร แต่จำเป็นต้องมี ดังนั้น ผู้บริหารสูงสุดฯ ต้องแต่งตั้ง “ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ” * เพื่อทำหน้าที่จัดการเอกสารและอื่นๆ ได้แก่ การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง ข้อร้องเรียน ประเมินสมรรถนะ ช่วยงานตรวจติดตามภายใน จัดประชุม ประสานงาน ฯลฯ
	ตัวแทนฝ่ายบริหาร แต่งตั้ง - หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามภายใน - ผู้ตรวจติดตามภายใน	ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ แต่งตั้ง - หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามภายใน - ผู้ตรวจติดตามภายใน หมายเหตุ - บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนด ISO 9001:2015 โดยวิธีอบรม/สอนงาน/เรียนรู้ด้วยตนเอง ฯลฯ - ผู้ตรวจติดตามภายใน ต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานที่จะตรวจ ข้อกำหนด และการตรวจติดตามภายใน ISO 9001:2015 โดยวิธีอบรม/สอนงาน/เรียนรู้ด้วยตนเอง และไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับขอบข่ายงานที่จะตรวจ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
4. เอกสาร	การควบคุมเอกสาร (control of documents) - คู่มือคุณภาพ - การควบคุมเอกสาร - การควบคุมบันทึก (ฟอร์ม/สมุด) - การตรวจติดตามภายใน - การประชุมทบทวนระบบบริหาร - การปฏิบัติการแก้ไข - การปฏิบัติการป้องกัน - รายงานการประเมินผล ฯลฯ	สารสนเทศที่เป็นเอกสาร (documented information) * มี 2 รูปแบบ คือ 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ เอกสารวิชาการ 2. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์คอมพิวเตอร์ วิดีโอ สื่อบันทึกเสียง รูปภาพ ฯลฯ มีลักษณะ - นำมาใช้อย่างเป็นทางการ - บ่งชี้ได้ชัดเจน (มีรหัส/เลขที่) - ผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจหรือเป็นหนังสือราชการเวียน/แจ้ง/สั่งการ/กฎหมาย/ระเบียบ/ประกาศ/คำสั่ง - การบ่งชี้/อ้างอิง - เอกสารสิ่งพิมพ์แต่ละเรื่อง - เอกสารสิ่งพิมพ์หลายเรื่องรวมใส่แฟ้ม - เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ - สื่อบันทึกข้อมูล ได้แก่ ฮาร์ดดิสก์ ซีดี และแฟลชไดรว์ - ตัวระบุแหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์ ตัวอย่างสารสนเทศที่เป็นเอกสารหลัก - คู่มือระบบบริหารคุณภาพ - การควบคุมสารสนเทศที่เป็นเอกสาร - การตรวจติดตามภายใน - การประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ - แผนยุทธศาสตร์ / แผนปฏิบัติการ - ตำรา แบบฟอร์ม สมุด รายงาน กฎหมาย/ระเบียบ/ประกาศ/คำสั่ง ฯลฯ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
5. การประเมิน สมรรถนะ ของระบบ บริหาร คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ส่งมอบสินค้า/บริการ ประเมินพนักงานจ้างเหมา ประเมินผู้รับจ้าง	สมรรถนะขององค์กร * ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเมินผู้ให้บริการภายนอก - ผู้ส่งมอบสินค้า/บริการ - พนักงานจ้างเหมา - ผู้รับจ้าง ประเมินความเสี่ยงและโอกาส
6. การปรับปรุง	การตรวจติดตามภายใน การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกัน การประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ	การตรวจติดตามภายใน การปฏิบัติการแก้ไข การจัดการข้อร้องเรียน / เสนอแนะ ปรับปรุง การบริหารจัดการความเสี่ยง * การประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ
7. การตรวจวัด	การควบคุมอุปกรณ์ การตรวจวัดและเฝ้าติดตาม	ทรัพยากรการเฝ้าระวังและการตรวจวัด * เช่น สอบเทียบหรือทวนสอบห้องเย็น เครื่องชั่งชยะ ฯลฯ

หมายเหตุ * เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติม

3.1.2 การวิเคราะห์ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

คณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ตามคำสั่งสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ที่ 18/2560 เรื่อง แต่งตั้งบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ลงวันที่ 26 เมษายน 2560 ประชุมเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ได้ข้อสรุปที่เป็นจุดเน้นที่ต้องนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนางานบริหารทั่วไปของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ซึ่งต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดก่อนการยื่นขอรับรอง ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	หัวข้อ	การดำเนินการก่อนยื่นขอรับรอง
4	บริบทขององค์กร	- ระบุโครงสร้างองค์กร เพื่อกำหนดขอบข่ายงานที่จะอยู่ในระบบบริหารคุณภาพ - วิเคราะห์ประเด็นภายใน/ภายนอก ปัจจัยทางบวก/ลบ ความเข้าใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับองค์กร - จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยการกำหนด วิสัยทัศน์ นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และแผนปฏิบัติงาน - กำหนดขอบข่ายของระบบการบริหารคุณภาพ 6 งาน คือ งานธุรการ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานแผนและงบประมาณ งานช่าง และงานยานยนต์ - ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบบริหารคุณภาพ และจัดให้มีเอกสารตามความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
5	การเป็นผู้นำ	ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ในฐานะผู้บริหารสูงสุด มีอำนาจสั่งการ ตัดสินใจ ควบคุม โน้มน้าว และบริหารงานตามกฎระเบียบราชการ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความเต็มใจและตามกำลังความสามารถให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน มอบหมายงาน สนับสนุน การพัฒนาบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็น
6	การวางแผน	ต้องระบุความเสี่ยงและโอกาสให้เชื่อมโยงไปยังระบบการบริหารคุณภาพในข้อกำหนดที่ 4.1 และ 4.2 วางแผนเพื่อประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	หัวข้อ	การดำเนินการก่อนยื่นขอรับรอง
7	การสนับสนุน	- เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ สาธารณูปโภค พื้นฐาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านสังคม จิตใจ และกายภาพ - จัดการองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน - จัดทำสารสนเทศที่เป็นเอกสารและข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและใช้เป็น หลักฐานเพื่อแสดงถึงผลลัพธ์ - สอบเทียบหรือทวนสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง 2 รายการ คือ ห้องเย็นเก็บสารเคมี และ เครื่องชั่งชยะ
8	การปฏิบัติงาน	- การวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน โดยการ ออกแบบและจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานตาม กฎระเบียบทางราชการ กำหนดระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน และการตรวจติดตาม เป็นเอกสารสำหรับ ให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ - ประชาสัมพันธ์ในผู้รับบริการทราบถึงงานที่ให้บริการ - จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนของผู้รับบริการ - ควบคุมกระบวนการของผู้ให้บริการภายนอก เช่น แม่บ้าน คนสวน พนักงานขับรถยนต์ เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยด้วยสัญญาจ้าง รายละเอียดคุณ ลักษณะเฉพาะ และเงื่อนไขการทำงาน - ระบุวิธีการควบคุมของการเปลี่ยนแปลง เช่น นายช่าง เทคนิคคนที่ 1 ไม่อยู่ คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ต้อง ดำเนินการอย่างไร เป็นต้น
9	การประเมินสมรรถนะ	- ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และตัวชี้วัด ความสำเร็จของงาน - ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาและผู้ ให้บริการภายนอก - ตรวจติดตามภายใน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	หัวข้อ	การดำเนินการก่อนยื่นขอรับรอง
		- ประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ทั้งนี้ต้องดำเนินการอย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนการยื่นขอรับรอง
10	การปรับปรุง	กรณีมีข้อบกพร่องจากการตรวจติดตามภายใน หรือพบระหว่างการปฏิบัติงาน มีข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องมีหลักฐานการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้ ต้องนำเข้าพิจารณาและลงมติในการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ

3.1.3 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร

เตรียมบุคลากรสำหรับจัดการงานตามระบบบริหารคุณภาพ โดยต้องเป็นผู้บริหารสูงสุดของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทั่วไปใน 6 ขอบข่ายงาน ได้แก่ งานธุรการ งานยานยนต์ งานช่าง งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี และ งานแผนและงบประมาณ ดังนี้

3.1.3.1 ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ในฐานะต้องมีนโยบายและมุ่งมั่นพัฒนางานบริหารทั่วไปตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ต้องมีการประกาศนโยบายเพื่อพัฒนางานบริหารทั่วไปด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

3.1.3.2 ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ สั่งการให้หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานบริหารทั่วไปใน 6 ขอบข่ายงาน ศึกษาข้อดีและข้อเสียของการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ภายในองค์กร และนำเสนอในการประชุมหัวหน้ากลุ่ม/ศูนย์/ฝ่าย

3.1.3.3 หลังจากการประชุมหัวหน้ากลุ่ม/ศูนย์/ฝ่ายมีมติเห็นชอบให้พัฒนางานบริหารทั่วไปใน 6 ขอบข่ายงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เนื่องจากได้ข้อสรุปว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีประโยชน์ต่อองค์กร ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติมอบหมายให้หัวหน้างานบริหารทั่วไปใน 6 ขอบข่ายงาน ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ฉบับที่ประกาศใช้ล่าสุดจากแหล่งต่างๆ ศึกษาดูงานหน่วยราชการที่ได้รับการรับรอง ISO 9001 เช่น กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

3.1.3.4 การเตรียมบุคลากรและทบทวนกระบวนการงานบริหารทั่วไปใน 6 ขอบเขตงานตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ โดยออกเป็นคำสั่งสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ดังนี้

1) เตรียมบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- เป็นผู้อำนวยการสูงสุดที่มีอำนาจหน้าที่ ตัดสินใจ ควบคุม แก้ไข และสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุดระบบบริหารคุณภาพ โดยที่ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ปฏิบัติหน้าที่นี้โดยตำแหน่ง อาจจะมีผู้ช่วยผู้บริหารสูงสุดระบบบริหารคุณภาพ 1 – 2 คน โดยแต่งตั้งจากหัวหน้ากลุ่มหรือผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลงานบริหารทั่วไป หรืองานระบบมาตรฐานของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เช่น หัวหน้าสำนักกลุ่มพัฒนาระบบบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการ หัวหน้ากลุ่มบริหารจัดการสุขภาพสัตว์ เป็นต้น

- ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ แต่งตั้งจากผู้ที่มีความรอบรู้ ประสบการณ์ และบริหารจัดการงานบริหารงานทั่วไป โดยที่หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป เป็นผู้มีความเหมาะสมที่สุด เนื่องจากปฏิบัติงานและรับผิดชอบโดยตรงใน 6 ขอบข่ายงาน

- ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ จำนวน 1 ถึง 3 คน แต่งตั้งจากผู้ปฏิบัติงานใน 6 ขอบข่ายงาน มีความรู้และความสามารถด้านงานบริหารทั่วไป งานบริหารบุคคล การใช้โปรแกรมสำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความอดทนในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร

- หัวหน้าขอบข่ายงาน แต่งตั้งจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความอาวุโสสูงสุดในแต่ละขอบข่ายงาน

- คณะผู้ปฏิบัติงาน แต่งตั้งจากผู้ปฏิบัติงานทุกคนในแต่ละขอบข่ายงาน

- หัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามภายใน แต่งตั้งจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจติดตามภายในของระบบคุณภาพอื่นๆ เช่น ISO/IEC 17025, ISO 14001 เป็นต้น เป็นผู้ตรวจติดตามภายในที่มีความอาวุโสสูงสุด หรือเป็นผู้ที่มีความรู้ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 อาจเคยผ่านการอบรมหลักสูตรข้อกำหนด การประยุกต์ใช้และการตรวจติดตามภายในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่จะตรวจติดตามภายใน

- ผู้ตรวจติดตามภายใน จำนวน 1 ถึง 2 คน ต่อ 1 ขอบข่ายงาน แต่งตั้งจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจติดตามภายในของระบบคุณภาพอื่นๆ เช่น ISO/IEC 17025, ISO 14001 เป็นต้น หรือเป็นผู้ที่มีความรู้ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 อาจเคยผ่านการอบรมหลักสูตรข้อกำหนด การประยุกต์ใช้และการตรวจติดตามภายในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่จะตรวจติดตามภายใน

2) ทบทวนกระบวนการบริหารทั่วไป

- ขั้นตอนการให้บริการ
- การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการประเมินสมรรถนะ และการปรับปรุง
- จัดหาสารสนเทศที่เป็นเอกสารหรือแหล่งข้อมูลสำหรับใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ครอบคลุมขอบข่ายงานที่ขอรับรอง รวมทั้งกฎระเบียบทางราชการที่ต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2 ขั้นตอนการพัฒนาตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

3.2.1 วิเคราะห์บริบทขององค์กร

คณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ทำการวิเคราะห์บริบทของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้แก่ วิสัยทัศน์ ทิศทางยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม/ค่านิยม ประเด็นภายใน/ภายนอก และผลกระทบทางบวก/ลบ ความเข้าใจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยง/โอกาส การวางแผนปฏิบัติการเพื่อจัดการความเสี่ยง/โอกาส ขอบเขตงานบริหารทั่วไป นโยบายคุณภาพ และขอบเขตงาน/กระบวนการ/ทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้ข้อสรุป ดังนี้

3.2.1.1 วิสัยทัศน์

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เป็นองค์กรหลักทางวิชาการด้านสุขภาพสัตว์ของประเทศที่ได้มาตรฐานสากล และเป็นศูนย์อ้างอิงด้านสุขภาพสัตว์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

3.2.1.2 ทิศทางยุทธศาสตร์

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีทิศทางยุทธศาสตร์ที่กำหนดปณิธาน ดังนี้
 มุ่งมั่น เป็นเลิศทางวิชาการด้านสุขภาพสัตว์ในภูมิภาค
 มุ่งเป็น ห้องปฏิบัติการต้นแบบด้านระบบคุณภาพ
 มุ่งสู่ องค์การสร้างนวัตกรรมสุขภาพสัตว์เชิงพาณิชย์

3.2.1.3 วัฒนธรรมและค่านิยม

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เป็นหน่วยงานราชการที่เน้นการทำงานตรงตามกฎระเบียบของทางราชการ หลักการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี ความประหยัด การทำงานเป็นระบบ ยึดมั่นในคุณธรรม ความรักสามัคคี ความซื่อสัตย์สุจริต การตรงต่อเวลา พัฒนาการให้บริการเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น โดยที่เน้นในด้านทุนองค์กร (organization capital) ซึ่งเป็นความสามารถขององค์กรที่สามารถใช้ประโยชน์และช่วยในด้านการจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยที่คำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร เช่น ค่านิยม ภาวะผู้นำ การอุทิศตน ความมุ่งมั่นในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การจัดการความรู้ ฯลฯ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงสามารถช่วยให้การขับเคลื่อนประสิทธิภาพขององค์กรทั้งด้านกระบวนการทำงานภายในให้สูงขึ้น และทำให้เกิดคุณค่ากับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กร สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติได้กำหนดค่านิยม สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ โดยยึดถือค่านิยมกรมปศุสัตว์ คือ “I²-SMART” ซึ่งจะเป็พื้นฐานของการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร และเป็นสิ่งที่กำหนดถึงพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดไว้ ซึ่งตัวย่อมีความหมาย ดังนี้

I (ตัวที่ 1) ย่อมาจากคำว่า innovation (a new idea or method, or the use of new ideas and methods) หมายถึง มุ่งเน้นนวัตกรรม โดยที่สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติต้องการให้บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ มุ่งสร้างนวัตกรรมทางด้านบริหารงานทั่วไป เพื่อเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญของการพัฒนาการบริการด้านบริหารทั่วไปและเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาองค์กรและเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้การปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาและเพิ่มความถูกต้องของการทำงาน

(2) รวบรวมองค์ความรู้ของงานบริหารทั่วไปเพื่อจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานและการขอรับบริการที่สอดคล้องกับกฎระเบียบทางราชการ และสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ในยุคใหม่ จะลดการใช้กระดาษ

I (ตัวที่ 2) ย่อมาจากคำว่า integration (to mix with and join society or a group of people, often changing to suit their way of life, habit, and customs) หมายถึง บูรณาการการทำงาน บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ต้องตระหนักถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีมในทุกหน่วยงาน มีการเชื่อมโยงสอดคล้องประสานกันอย่างเป็นระบบ ภายใต้การบูรณาการร่วมกันทั้งองค์กร ประกอบด้วย

- (1) แต่งตั้งคณะผู้ปฏิบัติงานในแต่ละขอบข่ายที่ขอรับรอง
- (2) ทุกขอบข่ายมีการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันอย่างมีระบบ

S ย่อมาจากคำว่า standard (a pattern or model that is generally accepted) หมายถึง มีมาตรฐาน การมุ่งเน้นความมีมาตรฐานในทุกๆ งานด้านบริหารทั่วไปที่ดำเนินการต้องการกระตุ้นให้บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพตระหนักถึงความมีมาตรฐานในทุกหน้าที่ความรับผิดชอบ ตั้งแต่องานประชาสัมพันธ์ไปจนถึงการให้บริการและส่งมอบบริการ ประกอบด้วย

- (1) ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้
- (2) ปฏิบัติงานตรงตามกฎระเบียบทางราชการอย่างเคร่งครัด
- (3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ไม่บิดเบือนเพื่อ

ประโยชน์ต่อตนเอง

- (4) ไม่ให้ร้ายหรือใส่ความผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง
- (5) รักษาคำพูดและความลับ จนเป็นผู้ที่เชื่อถือได้
- (6) มีจุดยืนที่ชัดเจนในการทำงานด้วยความมั่นคงเสมอต้นเสมอปลาย
- (7) มีวินัย ตรงต่อเวลา
- (8) พร้อมรับการตรวจสอบจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

M ย่อมาจากคำว่า mastery (great skill in a particular job or activity and complete control) หมายถึง ทำงานอย่างมืออาชีพ บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพต้องตระหนักและระลึกถึงความเป็นมืออาชีพอยู่เสมอในทุกๆ ความรับผิดชอบงาน เพื่อเป็นการยกระดับการทำงานของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติไปสู่ความเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

- (1) ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการเรียนรู้ ศึกษา ฝึกอบรม รวมทั้งการแนะนำและถ่ายทอดความรู้อย่างทันท่วงทีและต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ให้บริการมืออาชีพ

- (2) ให้การยอมรับและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร

- (3) ใส่ใจและช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวตามความเหมาะสม

- (4) ติดตาม ให้คำแนะนำและชมเชยในผลงานและพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดสรรเงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรม

- (5) สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถได้รับผลตอบแทนและได้รับการยอมรับในตำแหน่งและหน้าที่การงานในองค์กร

- (6) ผู้ปฏิบัติงานผ่านการฝึกฝนและฝึกอบรมจนมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถูกกฎระเบียบทางราชการ และทันเวลารวมทั้งผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

- (7) ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการและมีบุคลิกภาพของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เช่น ใช้คำพูด น้ำเสียง ท่าทางที่สุภาพและเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายดี เป็นต้น

- (8) ผู้ปฏิบัติงานต้องเตรียมความพร้อมในการบริการเสมอด้วยการเตรียมตัว ข้อมูล เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ สถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม เป็นต้น

(9) ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการด้วยใจเพื่อตอบสนองให้ตรงความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ

(10) ผู้เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ผู้รับบริการร้องขอ ให้สำเร็จอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

(11) รับเป็นธุระในการดำเนินการ ไม่ปิดคำร้องขอของผู้รับบริการแม้ไม่ใช่ความรับผิดชอบโดยตรง

A ย่อมาจากคำว่า agility (able to move your body, think quickly and clearly) หมายถึง คล่องตัวและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การปรับบุคลิกภาพของบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพให้มีความคล่องตัวและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของการขับเคลื่อนสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ภายใต้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาจากปัจจัยภายนอกที่ยากต่อการควบคุม หากบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ย่อมเกิดผลกระทบในเชิงลบได้ต่ำประกอบด้วย

(1) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ และทำความเข้าใจอย่างถี่ถ้วน

(2) ไม่ด่วนสรุปตัดสินความคิดหรือข้อเสนอแนะของผู้อื่นในขณะที่ไม่มีข้อเท็จจริง

(3) คิดบวก และไม่ยึดถือความคิดของตนเองว่าถูกต้องที่สุด

(4) กล้าแสดงความคิดเห็นโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง คุณวุฒิ วัยวุฒิ

(5) กล้ายอมรับในความผิดพลาดของตนเอง

(6) กล้าตัดสินใจบนพื้นฐานความรู้ที่ถูกต้อง ถูกกฎหมาย และเหมาะสม

(7) ตัดสินใจในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ตามขอบเขตอำนาจโดยใช้เหตุผล ข้อมูลรวมทั้งเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่ผ่านมา

(8) สนับสนุนและรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของผู้ได้บังคับบัญชาและของตนเอง

(9) ตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ หรือผลกระทบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างราบรื่นและทันต่อสถานการณ์

(10) กล้าตัดสินใจในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อไม่ให้งานหยุดชะงัก

R ย่อมาจากคำว่า responsibility (something that it is your job or duty to deal, good judgment and the ability to act correctly and make decisions on your own) หมายถึง ความรับผิดชอบ เป็นหน้าที่หลักของผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องตระหนัก เข้าใจ และยึดถือปฏิบัติเป็นสำคัญ เพื่อลดปัญหาและผลกระทบในเชิงลบที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานและที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

(1) แสดงความรับผิดชอบ กระตือรือร้นใส่ใจกับงาน และร่วมแก้ปัญหาในงานทั้งงานส่วนตัวและงานส่วนรวม

- องค์กร
- (2) รักษองศ์กร ปกป้อง รักษา และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ
- ภาครัฐ
- (3) รักษาผลประโยชน์ขององค์กร
- (4) ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และคำนึงมาตรการประหยัดพลังงาน
- ต่อองค์กร
- (5) ไม่เพิกเฉยในการแก้ไขเมื่อพบสิ่งทีอาจก่อให้เกิดความเสียหาย
- ประโยชน์สูงสุดขององค์กร
- (6) ส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายขององค์กร โดยตั้งใจทำงานเพื่อ
- (7) ทุ่มเทความรู้ ความสามารถ และเสียสละ เพื่อให้งานที่ได้รับ
- มอบหมายสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ
- ทางแก้ไขเสมอ
- (8) อดทน ไม่ท้อถอยเมื่อพบอุปสรรค โดยยึดหลักที่ว่าทุกปัญหามี
- ผลงานตามที่กำหนดไว้
- (9) หาแนวทาง หรือวิธีการที่หลากหลายในการทำงาน เพื่อให้ได้
- (10) ตรวจสอบหรือทบทวนการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ
- เพื่อตอบสนองเป้าหมายองค์กร

T ย่อมาจากคำว่า teamwork (the ability of a group of people to work well together) หมายถึง มุ่งมั่นในการทำงานร่วมกัน บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพต้องยึดถือและมุ่งมั่นการทำงานร่วมกันเป็นทีมในขอบเขตงานด้านบริหารทั่วไปและงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในสถาบัน สุขภาพสัตว์แห่งชาติ และภายนอกระหว่างสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติกับภาคเอกชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริหารทั่วไป เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบทางราชการ การให้บริการ และเพิ่มศักยภาพของการทำงานในระบบบริหารคุณภาพ ประกอบด้วย

- (1) เน้นหลักประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้โอกาส และสนับสนุนให้ทุกคนได้แสดงความสามารถ และยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน
- (2) เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ รู้จักเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม อีกทั้งให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนรวม
- (3) ทำงานโดยคำนึงถึงภาพรวมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร รายงานความก้าวหน้าในงานให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และให้คำแนะนำเมื่อเห็นข้อผิดพลาด
- (4) เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานเมื่อมีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอ
- (5) ร่วมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้มุ่งเน้นพัฒนาองค์กรและปลูกฝังค่านิยมของบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ ทั้ง 7 ประการ เพื่อให้ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ยอมรับในค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งเดียวกันกับองค์กร มีความพร้อมและยินดีใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและมี

ประสิทธิผล บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดไว้ด้วย กระบวนการ ดังนี้

- (1) การกำหนดแนวทาง วิธีการที่เป็นระบบชัดเจน ทำซ้ำได้
- (2) การนำไปปฏิบัติอย่างครอบคลุมทุกขั้นตอนตามแผนและทุกหน่วยงาน
- (3) การติดตามประเมินผล เรียนรู้สิ่งที่ดำเนินการ และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อกำหนดของผู้รับบริการ
- (4) การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันภายในระบบบริหารงานคุณภาพ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ แผนยุทธศาสตร์ การดำเนินงาน การวัดวิเคราะห์ และการปรับปรุง ทั้งในระดับ กระบวนการ หน่วยงาน และองค์กร

3.2.1.4 การวิเคราะห์ประเด็นภายใน/ภายนอก และผลกระทบทางบวก/ลบ

วิเคราะห์ประเด็นภายใน/ภายนอก และผลกระทบทางบวก/ลบ ตามบริบทของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 4.1 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประเด็นภายในและภายนอกตามบริบทของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ประเด็น	วัตถุประสงค์	กลยุทธ์	ผลกระทบ	การติดตามและ ทบทวนข้อมูล
1. ภายใน 1.1 ค่านิยม	เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักและยึดมั่น การปฏิบัติราชการด้วย ความถูกต้องและ ให้บริการที่ดีแก่ ผู้รับบริการ	ปฏิบัติงานถูกต้อง ถูกระเบียบ ทันทเวลา และครบถ้วน	ปัจจัยด้าน <u>บวก</u> ทำให้ คุณภาพของ งานดียิ่งขึ้น	สำรวจและ วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ
1.2 วัฒนธรรม	เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ร่วมมือกันทำงานตาม เวลาราชการ	การทำงานเป็นทีม ตามสายบังคับบัญชา ที่มีประสิทธิภาพ	ปัจจัยด้าน <u>บวก</u> ทำให้ งานสำเร็จ ทันเวลา	เก็บรวบรวม ปริมาณงานในแต่ละ ช่วงเวลา
1.3 ความรู้	เพื่อคงไว้ซึ่ง ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการ ปฏิบัติราชการ	มีองค์ความรู้เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานอย่าง พอเพียงและนำมาใช้ ปฏิบัติงานอย่าง ต่อเนื่องและปรับปรุง ให้เป็นปัจจุบัน	ปัจจัยด้าน <u>บวก</u> ทำให้ คุณภาพของ งานดียิ่งขึ้น	จำนวนองค์ความรู้ ที่ผู้ปฏิบัติงานจัดทำ เป็นสารสนเทศ
1.4 สมรรถนะ	เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ตามข้อกำหนดของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	คงไว้ซึ่งสมรรถนะ ที่ดีในการปฏิบัติงาน บุคลากรในระบบ บริหารคุณภาพผ่าน การเลือกสรร ฝึกงาน ฝึกอบรมในงานที่ ได้รับมอบหมาย อย่างพอเพียงที่มี สมรรถนะในการ ทำงานอย่างมี ประสิทธิผล	ปัจจัยด้าน <u>บวก</u> ทำให้ งานมี ประสิทธิผล	- สำรวจความพึง พอใจของผู้รับ บริการ - ประเมินสมรรถนะ ของผู้ให้บริการ ภายนอก - สรุปผลการ ปฏิบัติงานตาม ระเบียบทาง ราชการ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ประเด็น	วัตถุประสงค์	กลยุทธ์	ผลกระทบ	การติดตามและ ทบทวนข้อมูล
2. ภายนอก 2.1 กฎหมาย	เพื่อเป็นเครื่องมือ ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามระเบียบ ทางราชการ และ ป้องกันการกระทำ ทุจริตมิชอบใน วงราชการ	ปฏิบัติงานโดย ยึดถือกฎระเบียบ ทางราชการอย่าง เคร่งครัด	ปัจจัยด้าน บวก ทำให้การ ปฏิบัติงานมีความ โปร่งใส คำนึงกับ เงินงบประมาณ ซึ่งเป็นภาษีของ ประชาชน	รายงานของ หน่วยตรวจสอบ ภายในกรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการปฏิบัติ งานผิดระเบียบ และ/ หรือข้อสั่งการในกรณี เข้าข่ายการผิด ระเบียบ
	เพื่อลดความผิดพลาด และความล่าช้าของงาน ที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน ละเลยหรือไม่รู้ กฎระเบียบใหม่	ผู้ปฏิบัติงานต้อง ติดตามกฎระเบียบ ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และเข้ารับการ อบรม หรือเรียนรู้ ด้วยตนเองใน ระเบียบที่ต้องใช้ ปฏิบัติงานอย่าง ครบถ้วน	ปัจจัยด้าน ลบ ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ไม่รู้กฎระเบียบ ใหม่ทำให้การ ทำงานผิดพลาด ต้องแก้ไขงาน ทำให้เสียเวลา	รายงานของหน่วย ตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ว่าด้วยการ ปฏิบัติงาน ผิดระเบียบ และ/ หรือข้อสั่งการใน กรณีเข้าข่ายการ กระทำผิดระเบียบ
2.2 เทคโนโลยี	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัย	ผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้ และประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีอย่าง เหมาะสมและ ต่อเนื่อง	ปัจจัยด้าน บวก ทำให้เพิ่มความ ถูกต้องและ รวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน	มีแผนตรวจสอบ ซ่อม บำรุง รักษา อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ตรวจสอบ ผักกอบรม เรียนรู้ด้วยตนเอง และสอนงานด้านการ ใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์รุ่นใหม่

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ประเด็น	วัตถุประสงค์	กลยุทธ์	ผลกระทบ	การติดตามและ ทบทวนข้อมูล
	เพื่อลดความ ผิดพลาดในการใช้ เทคโนโลยี	ผู้ปฏิบัติงานควรมี ทักษะในการใช้ เทคโนโลยี	ปัจจัยด้าน ลบ ทำให้ การทำงานผิดพลาด เนื่องจากเครื่องมือ และวิธีการล้าสมัย	สำรวจอุปกรณ์ที่มี อายุการใช้งานเกิน 5 ปี เพื่อเสนอขอ ตั้งงบประมาณจัดหา ทดแทน และจัดหา โปรแกรมรุ่นใหม่ที่มี ลิขสิทธิ์ถูกต้อง
2.3 การแข่งขัน	เพื่อความเป็นธรรม ในการขอรับบริการ	ผู้รับบริการทุกคนมี ความเสมอภาค และเปิดเสรีในการ ซื้อสินค้าและจ้าง เหมา	ปัจจัยด้าน บวก ทำให้ผู้รับบริการ ยอมรับองค์กร	สำรวจแลวิเคราะห์ ข้อมูลการร้องเรียน ของผู้รับบริการและ จัดกาแก้ปัญหาทันที
	เพื่อป้องกันไม่ให้ทาง ราชการได้รับสินค้า และบริการที่ไม่มี คุณภาพ	จัดทำรายละเอียด คุณลักษณะของ สินค้าและบริการที่ ทางราชการได้ ประโยชน์สูงสุด และจัดให้มีผู้เสนอ ราคามากกว่า 1 ราย	ปัจจัยด้าน ลบ ทำให้องค์กร ได้รับสินค้าและ บริการที่ไม่มี คุณภาพหรือผู้ขาย/ ผู้รับจ้างละทิ้งงาน ทำให้การปฏิบัติงาน ไม่ต่อเนื่อง	มีคณะกรรมการ ตรวจรับสินค้าและ บริการตามระเบียบ พัสดุ
2.4 การตลาด	เพื่อซื้อสินค้าและ บริการจ้างเหมาที่ ทันเวลาและตรงกับ ความต้องการของ ผู้ใช้ และทำให้ผู้ขาย/ ผู้รับจ้างได้รับเงิน อย่างรวดเร็ว	วางแผนการจัดซื้อ ไว้ล่วงหน้า และ เตรียมเอกสารการ จัดซื้อให้ถูกต้อง และตรวจสอบ อย่างละเอียด	ปัจจัยด้าน บวก ทำให้ผู้ค้าทราบ ข้อมูลการจัดซื้อได้ รวดเร็ว ช่วยเพิ่ม ความน่าเชื่อถือต่อ องค์กร	- ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้ ให้บริการภายนอก - ทบทวนขั้นตอน การให้บริการและ ข้อกำหนดของผู้ ให้บริการภายนอก
	เพื่อควบคุมผู้ ให้บริการภายนอก	- จัดทำ รายละเอียด คุณลักษณะของ สินค้าและบริการ อย่างครบถ้วน - เร่งรัดทำเรื่องเบิก จ่ายเงิน	ปัจจัยด้าน ลบ ทำให้ ได้รับสินค้าและ บริการจ้างเหมาไม่ ทันเวลาและไม่ตรง กับความต้องการของ ผู้ใช้ และผู้ขาย/ผู้รับ จ้างได้รับเงินล่าช้า	- ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้ ให้บริการภายนอก - ทบทวนขั้นตอนการ ให้บริการและ ข้อกำหนดของผู้ ให้บริการภายนอก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ประเด็น	วัตถุประสงค์	กลยุทธ์	ผลกระทบ	การติดตามและ ทบทวนข้อมูล
			ทำให้ลดความ น่าเชื่อถือต่อ องค์กร	
2.5 วัฒนธรรม สังคม และ เศรษฐกิจ	- เพื่อใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินตามที่ได้รับจัดสรร - เพื่อหลีกเลี่ยงการทุจริต	- ใช้จ่ายเงินงบประมาณให้ได้ตามเกณฑ์ที่กรมปศุสัตว์กำหนดไว้ - ไม่ให้มีปัญหาการทุจริต	ปัจจัยด้าน <u>บวก</u> ทำให้ การปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ นโยบายการ บริหารราชการ ที่ดี	การใช้จ่าย งบประมาณที่ สอดคล้องกับ นโยบายของรัฐบาล

3.2.1.5 ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิเคราะห์ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทั่วไปของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 4.2 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
1. ผู้รับบริการ - เจ้าหน้าที่ภายในสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ - เจ้าหน้าที่ภายนอกสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ	- ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ถูกต้อง ถูกระเบียบครบถ้วน และทันเวลา - มีการแก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงโดยเร็วที่สุด - การสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อให้ทราบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ	- ส่งมอบงานทันเวลา - แก้ไขข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะปรับปรุงทันที - ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	- สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการ - รับข้อร้องเรียน และติดตามแก้ไขปัญหามาให้เสร็จโดยเร็วที่สุด หรือตามระยะเวลาที่กำหนด - รวบรวมจำนวนงานที่ส่งมอบทันเวลา/ไม่ทันเวลา
2. บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ (ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ในสังกัดฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ)	- มอบหมายงานที่ชัดเจน ตรงกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน - สื่อสารด้านนโยบาย วัตถุประสงค์ เอกสาร และขั้นตอนการให้บริการ - พิจารณาผลการปฏิบัติงาน นำมาประกอบการเลื่อนเงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเป็นธรรม	- สื่อสารโดยตรงกับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานผ่านช่องทางต่างๆ - จัดประชุมเพื่อแจ้งนโยบาย วัตถุประสงค์ เอกสาร ขั้นตอนการให้บริการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ฯลฯ	- พิจารณาความทันเวลา และคุณภาพของงาน - จำนวนคนที่ขอเปลี่ยนงาน - จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงานไม่เหมาะสม

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
	- มีสถานที่และอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	- จัดให้มีสารสนเทศที่เป็นเอกสารเพื่อการเรียนรู้และเป็นคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการผ่านเครือข่ายภายใน	
3. พนักงานจ้างเหมา (พนักงานขับรถ พนักงานทำความสะอาด คนสวน และพนักงานรักษาความปลอดภัย)	- ค่าจ้างสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ - ได้รับค่าจ้างอย่างรวดเร็ว - มีสถานที่พักอย่างเหมาะสม	- ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามสัญญาจ้าง - ทำหนังสือแจ้งผู้ให้บริการภายนอก แก้ไขงานภายในระยะเวลาที่กำหนดในกรณีปฏิบัติงานไม่เรียบร้อย และปรับค่าจ้างตามงานที่ดำเนินการไม่เรียบร้อย	- ตรวจสอบการทำงานและบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน - ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้ประเมินที่ได้รับมอบหมาย - จำนวนครั้งของการแจ้งแก้ไขงาน และปรับค่าจ้างตามงานที่ดำเนินการไม่เรียบร้อย
4. บุคคลและหน่วยงานภายนอก 4.1 กองคลัง กรมปศุสัตว์	- ส่งเรื่องขอเบิกจ่ายเงินถูกต้องครบถ้วน และทันเวลา - เบิกเงินค่าใช้จ่ายได้ตรงตาม	- เร่งรัดการเบิกจ่าย - เรียนรู้และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้คำแนะนำการเตรียมเอกสารให้แก่	- จำนวนเรื่องที่กองคลังกรมปศุสัตว์ ทักท้วง/ส่งกลับมาแก้ไข - จำนวนเรื่องที่กองคลังกรมปศุสัตว์ แจ้งว่าเข้าข่ายผิดระเบียบพัสดุ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
	กฎระเบียบ - จัดซื้อจัดจ้างได้ทันเวลาและถูกต้องตามกฎระเบียบว่าด้วยพัสดุ	ผู้รับบริการ - จัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี - แต่งตั้งเจ้าหน้าที่พัสดุ - มอบหมายผู้ปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างเพื่อความรวดเร็ว	- ร้อยละการใช้จ่ายเงินงบประมาณ
4.2 กองแผนงานกรมปศุสัตว์	- ส่งเรื่องขอตั้งงบประมาณประจำปีได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด - บริหารการใช้จ่ายเงินงบประมาณได้ตามแผนงาน - ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	- เตรียมข้อมูลการขอตั้งงบประมาณไว้ล่วงหน้า - มีคณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของวัสดุวิทยาศาสตร์และครุภัณฑ์วิทยาศาสตร์ไว้ล่วงหน้า	- จำนวนครั้งในการทวงเรื่องที่ค้างส่ง - ร้อยละของผลการปฏิบัติงานที่เปรียบเทียบกับแผนปฏิบัติงาน
4.3 กองการเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์	- ควบคุมการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ - ส่งรายงานด้านบุคลากรได้ตามระยะเวลาที่กำหนด - เลือกสรรพนักงานราชการได้ตามกฎเกณฑ์ - บริหารจัดการการทำงานของพนักงาน	- จัดทำแผนสรรหาข้าราชการทดแทนอัตราว่างจากการเกษียณอายุราชการ โอน ย้าย ลาออก และถึงแก่กรรม - จัดทำข้อเสนอความต้องการจ้างเหมาบุคคลเพื่อปฏิบัติงานทดแทนลูกจ้างประจำที่เกษียณอายุราชการ	- รายงานการลาของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ - จำนวนรายงานด้านบุคลากรที่ส่งได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด - จำนวนครั้งที่เลือกสรรพนักงานราชการได้ตามกฎเกณฑ์และทันตามระยะเวลาที่กำหนด - จำนวนข้อร้องเรียนด้าน

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
	จ้างเหมาตามสัญญา - เลื่อนขึ้นเงินเดือนและค่าจ้างอย่างเป็นธรรม - ไม่มีข้อร้องเรียน	ส่งกรมปศุสัตว์พิจารณาอนุมัติโดยเร็วที่สุด - พิจารณาผลงานและจำนวนวันลาสำหรับเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้าง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกประเมินรับทราบรวมทั้งแจ้งผลเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้างอย่างเปิดเผย	บุคลากร
4.4 สำนักงานเลขานุการกรมปศุสัตว์	- บันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันระยะเวลาที่กำหนด - รับ/ส่งหนังสือราชการได้ทันระยะเวลาที่กำหนด - จัดพิมพ์หนังสือราชการได้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดเหมาะสม และสวยงาม	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตลอดเวลาราชการ - จัดเจ้าหน้าที่รับหนังสือราชการกลับกรองเรื่องก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาทำสำเนาและจัดส่งหนังสือราชการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน - จัดทำรูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการและเผยแพร่ทางเว็บไซต์	- จำนวนหนังสือราชการที่บันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาด และ/หรือไม่ทันระยะเวลาที่กำหนด - จำนวนหนังสือราชการที่รับ/ส่งได้ทันระยะเวลาที่กำหนด - จำนวนหนังสือราชการที่พิมพ์ไม่ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด ไม่เหมาะสม และไม่สวยงาม

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4.5 หน่วยตรวจสอบภายใน และสำนักกฎหมายกรมปศุสัตว์	- ไม่พบเรื่องผิดวินัยทั่วไป และผิดวินัยพิเศษ - ไม่มีการทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวง	เรียนรู้และปฏิบัติตามกฎระเบียบทางราชการอย่างเคร่งครัด	จำนวนเรื่อง หรือคนที่ถูกกล่าวหาและถูกสอบสวนทางวินัย
4.6 สำนักงานปศุสัตว์เขต และสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	- ได้รับใบตอบผลการชันสูตรโรคทางห้องปฏิบัติการอย่างรวดเร็ว - ได้รับความรู้เกี่ยวกับการเก็บและส่งตัวอย่างตรวจทางห้องปฏิบัติการที่ถูกต้องและเพียงพอ	ประชาสัมพันธ์ให้ส่งตัวอย่างที่มีคุณภาพดีเพื่อการชันสูตรโรคที่แม่นยำ โดยที่ติดต่อสื่อสารตามช่องทางต่างๆ	จำนวนใบตอบผลการชันสูตรโรคทางห้องปฏิบัติการซึ่งฝ่ายบริหารทั่วไปจัดส่งทางไปรษณีย์ถึงผู้ส่งตัวอย่างได้รับถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
4.7 ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ ศูนย์อ้างอิงโรคปากเท้าเปื่อยฯ ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ หน่วยงานอื่นๆ ในสังกัดกรมปศุสัตว์ และหน่วยราชการอื่นๆ	- ส่งเรื่องต่างๆ อย่างทันระยะเวลาที่กำหนด - ได้รับใบตอบผลการชันสูตรโรคทางห้องปฏิบัติการเพื่อการยืนยันอย่างรวดเร็ว - ได้รับการถ่ายทอดด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง	- แจ้งเรื่องทางไปรษณีย์และ/หรือโทรศัพท์ โทรสารจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - ประชาสัมพันธ์ให้ส่งตัวอย่างที่มีคุณภาพดีเพื่อการชันสูตรโรคที่แม่นยำ โดยใช้ช่องทางต่างๆ - ติดต่อสื่อสารโดยใช้ช่องทางต่างๆ	- จำนวนหนังสือราชการที่ส่งหรือตอบรับได้ทันระยะเวลาที่กำหนด - จำนวนใบตอบผลการชันสูตรโรคทางห้องปฏิบัติการซึ่งฝ่ายบริหารทั่วไปจัดส่งถึงผู้ส่งตัวอย่างได้รับถูกต้อง ครบถ้วน และทันระยะเวลาที่กำหนด - จำนวนเอกสารวิชาการที่เผยแพร่

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4.8 อธิบดีกรมปศุสัตว์/ รองอธิบดีกรมปศุสัตว์	จัดทำเรื่องเสนอพิจารณาอนุมัติที่ถูกระเบียบและรวดเร็ว	จัดเตรียมเรื่องที่จะเสนอตามระเบียบงานสารบรรณและขั้นตอนการเสนอหนังสือที่ถูกต้อง	จำนวนเรื่องที่เสนออธิบดีกรมปศุสัตว์/รองอธิบดีกรมปศุสัตว์พิจารณาอนุมัติที่ทันระยะเวลาที่กำหนด
4.9 กองความร่วมมือด้านปศุสัตว์ระหว่างประเทศ	- พิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศอย่างรวดเร็ว - ส่งรายงานด้านต่างประเทศที่รวดเร็ว	ผู้รับผิดชอบงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศอย่างรวดเร็ว	จำนวนเรื่องที่เกี่ยวข้องความร่วมมือต่างประเทศที่ดำเนินการทันระยะเวลาที่กำหนด
4.10 สำนักงานการตรวจสอบเงินแผ่นดินและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	ไม่มีการทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวง	- ให้ความรู้ด้านระเบียบปฏิบัติทางราชการยึดถือและนำมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด - ลงโทษผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย	- จำนวนเรื่องที่เข้าข่ายผิดระเบียบพัสดุ - จำนวนคดีทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวง
4.11 บริษัท ห้าง ร้านนิติบุคคล บุคคล โรงพิมพ์ รัฐวิสาหกิจ (องค์การเภสัชกรรม โรงงานกระดาษบางปะอิน โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์ฯ การไฟฟ้า-นครหลวง การประปานครหลวง องค์การโทรศัพท์ ไปรษณีย์ไทยฯ) และองค์การทหารผ่านศึก (ให้บริการ รปภ.)	- ได้รับเงินจากการขายสินค้า หรือค่าจ้างเหมาซ่อมแซม บริการอย่างรวดเร็ว - มีการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม	- มีคณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (Spec/TOR) ที่เหมาะสมและเปิดโอกาสให้ผู้ขายหลายรายแข่งขันกันเสนอราคาได้อย่างเสรี - จัดทำประกาศจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมแนบรายการสินค้า/บริการคุณสมบัติของผู้เสนอราคา ขั้นตอน	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
		การปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ รายละเอียด คุณลักษณะเฉพาะ และกำหนดวันรับเอกสาร วันยื่นเอกสาร วันเปิดเอกสารและประกาศ ผู้ชนะ โดยที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ส่งเอกสารไปเผยแพร่ที่กลุ่มพัสดุ กองคลัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ/ห้องสมุด กรมปศุสัตว์ รวมทั้งติดป้ายประกาศฯ - ผู้สนใจเสนอราคาด้วยวิธีเฉพาะเจาะจงมารับเอกสารที่งาน พัสดุ ฝ่ายบริหารทั่วไป หรือดาวน์โหลดเอกสารและยื่นข้อเสนอด้วยวิธี e-bidding ทางเว็บไซต์ของระบบการจัดซื้อภาครัฐ (http://www.gprocurement.go.th) หรือเว็บไซต์ของสถาบันสุขภาพสัตว์ฯ (http://niah.dld.go.th) โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	- จำนวนผู้ขาย/ผู้ให้บริการภายนอกที่ทวงเงินค่าสินค้า/บริการที่จ่ายล่าช้า - จำนวนข้อร้องเรียนในกรณีจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นธรรม - จำนวนผู้ขาย/ผู้ให้บริการภายนอกที่ส่งมอบสินค้าก่อนเวลา/ทันเวลา/ล่าช้า

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4.12 ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ เจ้าของสัตว์	- ได้รับใบตอบผลการชันสูตรโรคสัตว์ทางห้องปฏิบัติการอย่างรวดเร็ว - ได้รับความรู้ด้านการส่งตัวอย่างเพื่อชันสูตรโรคทางห้องปฏิบัติการที่ถูกต้องและเพียงพอ - ได้รับความรู้ด้านการควบคุม ป้องกัน และรักษาโรคสัตว์	- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของสถาบันสุขภาพสัตว์ฯ (http://niah.dld.go.th) และเอกสารต่างๆ - จัดประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อบริการประชาชน	- จำนวนใบตอบผลการชันสูตรโรคทางห้องปฏิบัติการซึ่งฝ่ายบริหารทั่วไปจัดส่งทางไปรษณีย์ถึงผู้ส่งตัวอย่างได้รับถูกต้องครบถ้วน และทันเวลา - จำนวนข้อร้องเรียน
4.13 นักวิชาการภายนอก สื่อมวลชน ประชาชน สมาคม ชมรม มูลนิธิ ฯลฯ	- ได้รับความรู้ด้านการควบคุม ป้องกัน และรักษาโรคสัตว์ที่ถูกต้องและเพียงพอ - ได้รับข้อมูลจากการสอบถามทางโทรศัพท์ที่น่าพอใจ	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ (http://niah.dld.go.th) และเอกสารต่างๆ จัดไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการซึ่งตั้งอยู่ในห้องสมุดของสถาบันสุขภาพสัตว์ฯ สอดคล้องตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารทางราชการฯ	- จำนวนผู้ขอใช้บริการข้อมูลข่าวสาร - จำนวนข้อร้องเรียน

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การติดตามและทบทวนข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4.14 สถานศึกษานักศึกษา	ตอบรับการขอฝึกงานหรือเยี่ยมชมของนักศึกษาและอาจารย์ได้อย่างรวดเร็ว	ส่งหนังสืออนุญาต หรือ ไม่อนุญาตให้นักศึกษาฝึกงาน พร้อมชี้แจงเหตุผลทางไปรษณีย์ และ/หรือ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย-อิเล็กทรอนิกส์	จำนวนเรื่องที่สถานศึกษาได้รับแจ้งผลการพิจารณาการฝึกงานหรือเยี่ยมชม
4.15 สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สरो.)	มีการใช้งานเครือข่ายสื่อสารอย่างแพร่หลายและถูกวิธี	ดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม คอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ	จำนวนครั้งที่ระบบเครือข่ายสื่อสารขัดข้อง
4.16 องค์กรต่างประเทศ	- การตอบจดหมายที่รวดเร็ว - มีความร่วมมือด้านวิชาการสุขภาพสัตว์	- คณะทำงานด้านความร่วมมือต่างประเทศ สถาบันสุขภาพสัตว์ฯ พิจารณาเรื่องและดำเนินการได้ทันเวลา - ติดต่อเพื่อความร่วมมือทางวิชาการกับต่างประเทศในด้านการดูแลสุขภาพ ฝึกอบรม ศึกษา และการวิจัยอย่างต่อเนื่อง	- จำนวนจดหมายที่ติดต่อโต้ตอบต่างประเทศเป็นผลสำเร็จ - จำนวนบันทึกข้อตกลง (MOU) - จำนวนการประชุม เยี่ยมชม ดูงานของเจ้าหน้าที่องค์กรต่างประเทศ

3.2.1.6 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

การวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาสของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ในภาพรวม ได้ใช้วิธี SWOT analysis ทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย จุดแข็ง (strength: S) และ จุดอ่อน (weakness: W) ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย โอกาส (opportunity: O) และอุปสรรค (threat: T) โดยการระดมสมองจากบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพในการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพประจำปี และการจัดบันทึกของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 6.1 ดังแสดงในตารางที่ 6 ตารางที่ 6 แสดงความเสี่ยงและโอกาสจากผลการวิเคราะห์

ความเสี่ยงและโอกาส	ผลการวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
1. ปัจจัยภายใน 1.1 จุดแข็ง (S)	- เป็นหน่วยงานหลักของกรมปศุสัตว์ที่ปฏิบัติงานด้านชันสูตร ทดสอบ วิจัย และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านโรคสัตว์ในระดับประเทศและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยที่ได้การรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ซึ่งงานด้านบริหารทั่วไปอยู่ภายในระบบนี้ด้วย เช่น ด้านบุคลากร การซื้อสินค้า/บริการ การควบคุมสิ่งแวดล้อม/อาคาร/สถานที่ การควบคุมคอมพิวเตอร์ งานสารบรรณ (การรับ/ส่งหนังสือราชการ) การขอตั้งงบประมาณ เป็นต้น - มีโครงสร้างที่ครอบคลุมหน้าที่การปฏิบัติงานตามกฎหมาย ตามที่กรมปศุสัตว์กำหนด (เข้าถึงข้อมูลที่ http://person.dld.go.th/2557/internalstructure/5.0ssch.pdf) - วิเคราะห์งาน และมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่ผ่านการเลือกสรรอย่างมีคุณภาพตามระเบียบทางราชการ ตามที่กรมปศุสัตว์กำหนด (เข้าถึงข้อมูลที่ http://person.dld.go.th/2557/Job_NationalInstituteofAnimalHealth.php) ส่งผลให้การปฏิบัติงานในสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีระบบและสอดคล้องกับระเบียบทางราชการ ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง - กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในขอบข่ายที่ขอรับรอง และจัดทำยุทธศาสตร์พัฒนางานที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้การปฏิบัติงานของทุกขอบข่ายที่ขอรับรองมีระบบมาตรฐาน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการให้บริการ - ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจปฏิบัติงาน พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความเสียสละ ส่งผลให้การจัดการปฏิบัติงานและการให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล - ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลเป็นอย่างดี - บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีภาวะความเป็นผู้นำสูงขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความเสี่ยงและโอกาส	ผลการวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
1.1 จุดแข็ง	- นำกฎระเบียบทางราชการมาใช้เป็นเครื่องมือควบคุมให้สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติสามารถบริหารและปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ถูกระเบียบ เสมอภาค โปร่งใส และตรวจสอบได้ ทำให้ส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยที่มีคณะทำงานดำเนินการด้านตรวจสอบภายใน บริหารจัดการความเสี่ยง และป้องกันการทุจริต (เข้าถึงข้อมูลที่ http://192.168.8.254/ISO9001-order/index.php) - มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุที่หลากหลาย เพื่อป้องกันการสมยอมระหว่างผู้ซื้อ ผู้จ้างกับผู้ขายสินค้า/บริการ ทำให้ได้พัสดุที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ตรงกับการใช้งานของราชการ และป้องกันการทุจริต/ประพฤติมิชอบในวงราชการ - มีการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่ดีและเหมาะสม เพื่อเป็นสถานที่ที่น่าอยู่ น่าทำงาน (healthy workplace) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว ลดระยะเวลาการทำงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งผู้รับบริการมีความประทับใจสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ - สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อส่งมอบบริการที่ทันเวลา และรับทราบข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยวิธีการติดต่อโดยตรงผ่านช่องทางต่างๆ และใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ นำผลการประเมินมาวิเคราะห์ สรุป และปรับปรุงการปฏิบัติงานตามความคาดหวังของผู้รับบริการ - มีเว็บไซต์ที่ดีและมีคุณภาพ (เข้าถึงข้อมูลที่ http://niah.dld.go.th) เพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารระหว่างสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยึดถือ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (เข้าถึงข้อมูลที่ http://niah.dld.go.th/th/files/computer_act_2550.pdf) นำมาเป็นเครื่องมือป้องกัน ควบคุม และลงโทษการใช้งานคอมพิวเตอร์ในทางผิดกฎหมาย
1.2 จุดอ่อน (W)	- ไม่สามารถจัดหาผู้ปฏิบัติงานใหม่มาทดแทนบุคลากรเก่าที่เกษียณอายุราชการ โอนย้าย หรือลาออก อย่างทันที ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการในบางงาน 4 กรณี - กรณีเป็นข้าราชการ ต้องการบรรจุลงอัตราว่างจากกรมปศุสัตว์ ต้องรอนานอย่างน้อย 1 – 3 ปี - กรณีเป็นลูกจ้างประจำ จะถูกยุบตำแหน่ง และต้องขอตั้งงบประมาณในอัตราพนักงานราชการ หรือจ้างเหมารายบุคคลเพื่อทดแทน ต้องรอนานอย่างน้อย 2 – 3 ปี และไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณสำหรับผู้ปฏิบัติงานทดแทนทุกตำแหน่งที่ว่าง - กรณีเป็นพนักงานราชการ ต้องขออนุมัติกรมปศุสัตว์เพื่อยืนยันความจำเป็นต้องมีผู้ปฏิบัติงาน และหลังได้รับการอนุมัติแล้ว สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติต้องดำเนินการเลือกสรรพนักงานราชการใหม่ตามระเบียบว่าด้วยพนักงานราชการ

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความเสี่ยงและโอกาส	ผลการวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
1.2 จุดอ่อน	และขั้นตอนของกองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ ต้องรอน้อย 1½ - 2 เดือน - กรณีเป็นพนักงานจ้างเหมารายบุคคล เช่น พนักงานขับรถยนต์ ผู้ช่วยพนักงานห้องปฏิบัติการ ต้องขออนุมัติผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เพื่อยืนยันความจำเป็นต้องมีผู้ปฏิบัติงาน และหลังได้รับการอนุมัติแล้ว งานพัสดุฝ่ายบริหารทั่วไป ต้องดำเนินการตามระเบียบพัสดุ ต้องรอน้อย 1- 1½ เดือน บางครั้งไม่มีผู้มาสมัครทำงานจากการสอบถามข้อมูลทราบว่าค่าจ้างน้อยกว่าเอกชน ไม่มีประกันสังคม และไม่มีประกันชีวิตผู้ขับขี่ - กฎระเบียบว่าด้วยพัสดุ มีรายละเอียดมากและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเสียเวลาในเรียนรู้และเตรียมเอกสารจำนวนมาก ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นและอาจมีความผิดพลาดในเอกสาร ส่งผลต่อการส่งมอบงานที่ทันเวลา งานล่าช้าเนื่องจากต้องแก้ไขงาน - ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไป ส่วนมากต้องปฏิบัติราชการเป็นเวลานาน ผู้ปฏิบัติงานบางคนเกิดความจำเจในการทำงาน มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งน้อย และได้รับค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานบางคนมีความกระตือรือร้นน้อย ขาดความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและต่องานที่รับผิดชอบ - ขาดความคล่องตัวในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เนื่องจากสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ไม่ได้เป็นหน่วยเบิกจ่ายเงินโดยตรง การอนุมัติจ่ายเงินงบประมาณทุกกรณีต้องผ่านกองคลัง กรมปศุสัตว์ และเป็นอำนาจของอธิบดีกรมปศุสัตว์ มีที่ตั้งอยู่ที่ ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ โดยที่สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติไม่สามารถกำหนดระยะเวลาดำเนินการที่แน่นอนภายหลังส่งเอกสารออกจากสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติไปยังกรมปศุสัตว์ ซึ่งมีผลต่อการส่งมอบงาน - ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ ซอฟต์แวร์ด้านการบริหารจัดการสำนักงาน เนื่องจากการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวต้องขอตั้งงบประมาณประจำปี ต้องผ่านการกลั่นกรองหลายขั้นตอน ต้องรอน้อย 2 - 3 ปี และส่วนมากไม่ได้รับจัดสรร ซึ่งมีผลต่อความคล่องตัวในการทำงานและการส่งมอบงานที่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
2. ปัจจัยภายนอก 2.1 โอกาส (O)	- ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ตามสำเนาคำสั่งที่ 671/2555 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2555 (เข้าถึงข้อมูลที่ http://192.168.8.254/ISO9001-order/index.php) - กรมปศุสัตว์ มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ สามารถอนุมัติจัดซื้อจัดจ้างในวงเงินไม่เกิน 500,000 บาทต่อครั้ง ตามสำเนาคำสั่งกรมปศุสัตว์ ที่ 270/2559 ลงวันที่ 5 เมษายน 2559 เรื่อง มอบอำนาจหัวหน้าหน่วยงานสังกัดส่วนกลาง และหัวหน้าหน่วยงานสังกัดส่วนกลางแต่มีสำนักงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมปศุสัตว์ (เข้าถึงข้อมูลที่

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความเสี่ยงและโอกาส	ผลการวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
2.1 โอกาส (O)	http://niah.dld.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=1277:---2702559--5--2559---catid=162:command&Itemid=356) ส่งผลให้การจัดซื้อจัดจ้างมีความคล่องตัว - มีหน่วยงานภายนอกทำหน้าที่ตรวจสอบและตรวจเฝ้าระวังทั้งผู้ปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานประกอบด้วย หน่วยตรวจสอบภายใน กองคลัง งานวินัย กองการเจ้าหน้าที่ สำนักกฎหมาย กรมปศุสัตว์ / สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ส่งผลให้ลดความเสี่ยงด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีความสำนึกในการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีภายใต้พระมหากรุณาธิคุณของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และเกรงกลัวการลงโทษที่รุนแรง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ และขอข้อมูลการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ตามระเบียบของกรมปศุสัตว์ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน (เข้าถึงข้อมูลที่ http://niah.dld.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=325&Itemid=245) ผ่านตู้ ปณ. 1111 ร้องเรียนศาลปกครอง ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารทางราชการ (เข้าถึงข้อมูลที่ https://www.tmd.go.th/aboutus/public_info/act2540.pdf) พ.ร.บ. ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ (เข้าถึงข้อมูลที่ http://library2.parliament.go.th/library/content_law/38.pdf) เป็นต้น - มีหน่วยงานภายนอกสนับสนุนงบประมาณดำเนินการเพิ่มเติมจากงบประมาณปกติ เช่น สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์ กรมปศุสัตว์ สนับสนุนกิจกรรมชันสูตรโรคสัตว์เคลื่อนย้ายและโรคใช้หวัดนกในสัตว์ปีก สมาคมผู้ผลิตไก่เพื่อการส่งออกสนับสนุนกิจกรรมตรวจสอบไก่ส่งออก กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสนับสนุนกิจกรรมสำรวจและเฝ้าระวังโรคใช้หวัดนกในสัตว์ป่า - ได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการและงบประมาณด้านโรคสัตว์ที่สำคัญจากองค์กรระหว่างประเทศ เช่น องค์การโรคระบาดสัตว์ระหว่างประเทศ (OIE) ให้การรับรองสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติเป็นห้องปฏิบัติการอ้างอิงในภูมิภาค (regional reference laboratory) เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้านโรคปากและเท้าเปื่อย (Foot and mouth disease, FMD) และโรค บรูเซลโลสิส (Brucellosis) องค์การเกษตรและอาหารแห่งสหประชาชาติ (FAO) และองค์กรเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศของสหรัฐอเมริกา (USAID) ให้การสนับสนุนการฝึกอบรมระหว่างประเทศ เป็นต้น - องค์กรระหว่างประเทศสนับสนุนการทํำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (memorandum of understanding, MOU) ระหว่างกรมปศุสัตว์ โดยสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ประเทศไทย กับหน่วยงานต่างประเทศ (เข้าถึงข้อมูลที่

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความเสี่ยงและโอกาส	ผลการวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส
	http://niah.dld.go.th/th/index.php?option=com_content&view=frontpage&Itemid=1) เช่น สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ประเทศญี่ปุ่น Agence nationale de sécurité sanitaire (ANSES) ประเทศฝรั่งเศส Australian animal health laboratory (AAHL) ประเทศออสเตรเลีย เป็นต้น
2.2 อุปสรรค (T)	- ค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันค่อนข้างสูง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในบางตำแหน่งขาดแรงจูงใจและลาออกบ่อยครั้ง และในบางตำแหน่งไม่มีผู้สมัครทำงาน - ความผิดพลาดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุม เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (เข้าถึงข้อมูลที่ http://process3.gprocurement.go.th/EGPWeb/jsp/index_new.jsp) ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (government fiscal management information system, GFMS) ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น หรือซึ่งสามารถควบคุมได้แต่เป็นเครื่องรบกวนเก่าล้าสมัย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ มีผลต่อการส่งมอบงานทันเวลาและความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ความผิดพลาดของการสื่อสารภายใน กรณีได้ส่งหนังสือราชการแจ้งเวียนไปแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่รับเรื่องไม่สนใจอ่าน มีผลต่อการส่งมอบงานทันเวลาและความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ความผิดพลาดของการสื่อสารภายนอก กรณีได้ส่งหนังสือราชการทางจดหมายไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แล้ว แต่บางเรื่องหาย หรือข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือเปิดอ่านไม่ได้ หรือส่งข้อมูลครบถ้วนแต่ผู้รับปลายทางไม่ได้อ่าน มีผลต่อการส่งมอบงานทันเวลาและความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ความผิดพลาดเนื่องจากการใช้ครุภัณฑ์รุ่นเก่าที่มีอายุการใช้งานมานาน เช่น รถยนต์ ระบบโทรศัพท์ภายใน คอมพิวเตอร์ มีผลต่อการติดต่อสื่อสาร การส่งมอบงานทันตามระยะเวลาที่กำหนด และความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ความเสี่ยงในการเกิดน้ำท่วม เนื่องจากพื้นที่บริเวณรอบสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เป็นพื้นที่ค่อนข้างต่ำ มีการก่อสร้างอาคารโดยไม่มีการสร้างทางระบายน้ำที่ดี ทำให้เป็นปัญหาในการเดินทางระบบไฟฟ้า/โทรศัพท์ใต้ดิน

3.2.1.7 การวางแผนปฏิบัติการเพื่อจัดการความเสี่ยงและโอกาส

ผลการวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาสในข้อ 2.2.1.6 ได้นำมาวางแผนปฏิบัติการเพื่อจัดการความเสี่ยงและโอกาส ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสในแต่ละงาน

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
<u>งานธุรการ</u> - หนังสือราชการสูญหาย - การพิมพ์หนังสือราชการไม่ตรงตามรูปแบบการพิมพ์ - ปลายทางไม่ได้รับโทรสาร หรือได้รับโทรสารไม่สมบูรณ์ - รับ/ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาด - รับ/ส่งจดหมายไปรษณีย์ผิดพลาด - ไฟฟ้าดับที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน - ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอในกรณีเกษียณอายุราชการ โอน ย้าย ลาออก	<u>มูลเหตุของความเสี่ยง</u> - การจัดเก็บและบันทึกข้อมูลหนังสือราชการไม่ดี - ขาดการติดตามการรับหนังสือราชการ - ระบบเครือข่ายสื่อสารและคอมพิวเตอร์แม่ข่ายขัดข้อง - ไฟฟ้าลัดวงจร ไฟฟ้าเกินกำลัง <u>ผลกระทบที่ไม่ต้องการ</u> - ป้องกัน/ลดหนังสือราชการสูญหายที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ข่าวสารและการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในหนังสือราชการที่ทันการณ์ โดยการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ บันทึกข้อมูลหนังสือราชการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบถ้วน ผู้รับต้องลงลายมือชื่อ วันที่ เวลา เพื่อมั่นใจว่าหนังสือราชการถึงผู้รับ - ป้องกัน/ลดการพิมพ์หนังสือราชการที่ไม่ตรงตามรูปแบบการพิมพ์ที่มีผลกระทบต่อการเวลาที่ใช้ในการพิมพ์ สิ้นเปลืองกระดาษ/พลังงาน การสื่อสาร การปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในหนังสือราชการและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยการแจ้งให้ผู้รับบริการงานพิมพ์ต้องเตรียมร่างต้นฉบับที่ชัดเจน เผยแพร่รูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการที่ถูกต้อง/เหมาะสม มีตัวอย่างหนังสือราชการที่เป็นกระดาษและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ - ป้องกัน/ลดกรณีปลายทางไม่ได้รับ	- ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบทางราชการ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษาทำความเข้าใจ และยึดถือเป็นหลักการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด - มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษา ทำความเข้าใจ และปฏิบัติงานตามเอกสารคู่มือ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน - จัดทำแบบการพิมพ์หนังสือราชการที่ถูกต้อง และเหมาะสมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
	โทรสาร หรือได้รับโทรสารไม่สมบูรณ์ที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ข่าวสารและการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในหนังสือราชการอย่างทันการณณ์ โดยวิธีการสอบถามปลายทางภายหลังส่งโทรสารเพื่อให้แน่ใจว่าปลายทางได้รับโทรสารถูกต้อง/ครบถ้วน - ป้องกัน/ลดการรับ/ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผิดพลาดที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ข่าวสารและการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในจดหมายอย่างทันการณณ์ โดยการติดตั้งเครื่องสำรองไฟฟ้ากับคอมพิวเตอร์ที่รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - ป้องกัน/ลดการรับ/ส่งจดหมายไปรษณีย์ผิดพลาดที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ข่าวสารและการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในจดหมายอย่างทันการณณ์ โดยการจัดเจ้าหน้าที่รับส่งโดยเฉพาะและมีการบันทึกรับ/แจกจ่ายที่ชัดเจน - ป้องกัน/ลดไฟฟ้าดับที่มีผลต่อการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ โดยการงดใช้ในช่วงเวลาฝนฟ้าคะนอง พายุ และลมแรง ด้วยการตรวจสอบ บำรุงรักษา ซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ - ป้องกัน/ลดปัญหาผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอในกรณีเกษียณอายุราชการ/โอน/ย้าย/ลาออกที่มีผลต่อความต่อเนื่องและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย โดยการรับเร่งขออนุมัติจ้างเหมารายบุคคล หรือเปิดสอบพนักงานราชการเพื่อทดแทนอัตราที่ว่าง <u>ผลกระทบที่ต้องการ</u> - เพิ่มการเรียนรู้และฝึกฝนการพิมพ์หนังสือราชการตามรูปแบบที่กำหนด - เพิ่มความเอาใจใส่ในการจัดเก็บหนังสือ	

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
	ราชการ - เพิ่มความละเอียดถี่ถ้วนในการกรอกข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ - เพิ่มความเอาใจใส่การติดตามผู้รับหนังสือราชการ - เพิ่มความระมัดระวังในการใช้คอมพิวเตอร์ในช่วงมีฝนฟ้าคะนอง <u>การควบคุม</u> - มีการประชาสัมพันธ์ให้ระมัดระวังการใช้คอมพิวเตอร์ในช่วงฝนฟ้าคะนอง - หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ตรวจสอบรูปแบบการพิมพ์หนังสือราชการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ - ปฏิบัติงานให้ได้ตามข้อสัญญา <u>ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน</u> - ร้อยละของหนังสือราชการสูญหาย - ร้อยละของหนังสือราชการที่พิมพ์ไม่ตรงตามรูปแบบการพิมพ์ - ร้อยละของโทรสารที่ปลายทางไม่ได้รับหรือได้รับไม่สมบูรณ์ - ร้อยละของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผิด - ร้อยละจดหมายไปรษณีย์ที่ส่งผิด - ร้อยละของรายการข้อมูลสูญหายเนื่องจากไฟฟ้าดับ - ร้อยละของอัตราว่างรอการบรรจุ <u>การประเมินผลการปรับปรุง</u> - สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานธุรการ - แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน <u>ผู้ปฏิบัติงาน</u> หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป นักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานทั่วไป	

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
	<u>ผู้ปฏิบัติงาน</u> หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป นักจัดการงาน ทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานทั่วไป <u>กำหนดเวลา</u> ตลอดช่วงเวลาของปีงบประมาณ	
<u>งานยานยนต์</u> - อุบัติเหตุทางรถยนต์ เนื่องจากการใช้รถยนต์ - การปฏิบัติงานล่าช้า หรือหยุดชะงักเนื่องจาก พนักงานขับรถยนต์ ไม่เพียงพอ - พนักงานขับรถยนต์ ทำงานบกพร่องในกรณี ถูกออกใบสั่งจากการขับ รถเร็วเกินที่กฎหมาย กำหนด เดินทางไปถึง จุดหมายไม่ทันเวลา เนื่องจากไม่รู้ ไม่ชำนาญ ไม่ศึกษาเส้นทาง และ ความไม่พร้อมของ ร่างกายจิตใจ	<u>มูลเหตุของความเสี่ยง</u> - การขอตั้งงบประมาณจัดหารถยนต์ทดแทน ต้องผ่านการกลั่นกรองหลายขั้นตอน และ รัฐบาลมีนโยบายใช้จ่ายงบประมาณอย่าง ประหยัด ทำให้ไม่ได้รับการอนุมัติ งบประมาณ - ได้รับงบประมาณจ้างพนักงานขับรถยนต์ ที่จำกัด ทำให้มีพนักงานขับรถยนต์ ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน - การคัดเลือกพนักงานขับรถยนต์ โดยการ ทดสอบความรู้ความสามารถในการขับ รถยนต์ การแก้ไขปัญหาด้านรถยนต์เฉพาะ หน้า และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ใช้เวลา สั้นๆ อาจมีส่วนทำให้ได้พนักงานขับ รถยนต์ที่ทำงานบกพร่องในภายหลัง <u>ผลกระทบที่ไม่ต้องการ</u> - ป้องกัน/ลดอุบัติเหตุทางรถยนต์ เนื่องจากการใช้รถยนต์ - ป้องกัน/ลดการปฏิบัติงานล่าช้าหรือ หยุดชะงักเนื่องจากพนักงานขับรถยนต์ ไม่เพียงพอ - ป้องกัน/ลดการปฏิบัติงานบกพร่องของ พนักงานขับรถยนต์ <u>การควบคุม</u> - จัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความพร้อมของ รถยนต์อย่างสม่ำเสมอ - แต่งคณะกรรมการตรวจจรับงานจ้างขับ รถยนต์ - ปฏิบัติงานยานยนต์ให้ได้ตามข้อสัญญา	- กรมปศุสัตว์อนุมัติงบประมาณ จ้างเหมาบุคคลให้ทำหน้าที่ขับ รถยนต์ เพื่อทดแทน ลูกจ้างประจำตำแหน่ง พนักงานขับรถยนต์ที่ เกษียณอายุราชการ คณะกรรมการคัดเลือกต้อง ดำเนินการให้ได้พนักงานขับ รถยนต์ที่มีคุณสมบัติครบถ้วน ตามรายละเอียดคุณลักษณะ เฉพาะและระบุไว้ด้วย พัสตุในเรื่องการจ้างเหมา บริการ - มีงบประมาณการบำรุงรักษา รถยนต์ ต้องนำรถยนต์ไป บำรุงรักษาตามระยะเวลาที่ กำหนดไว้ เพื่อให้รถยนต์ พร้อมใช้งาน - กลุ่มพัสดุ กรมปศุสัตว์ สั่งการ ให้นำรถยนต์ไปตรวจสภาพ อย่างต่อเนื่องก่อนต่อทะเบียน ภาษีประจำปี ทำให้มีรถยนต์ พร้อมใช้งาน

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
	<u>ผลกระทบที่ต้องการ</u> - เพิ่มความทันเวลาในการใช้รถยนต์ - เพิ่มคล่องตัวและความปลอดภัยในการใช้รถยนต์ <u>ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน</u> - ร้อยละของงานบริการรถยนต์ที่ล่าช้าหรือไม่ได้รับบริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด - ร้อยละของอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์ <u>การประเมินผลการปรับปรุง</u> แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน <u>ผู้ปฏิบัติงาน</u> หัวหน้าหน่วยรถยนต์ พนักงานขับรถยนต์ <u>กำหนดเวลา</u> ตลอดช่วงเวลาของปีงบประมาณ	
<u>งานช่าง</u> - การซ่อมแซมครุภัณฑ์ไม่สมบูรณ์ - ไฟฟ้าดับที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	<u>มูลเหตุของความเสี่ยง</u> - ขาดแคลนอะไหล่เฉพาะสำหรับครุภัณฑ์รุ่นเก่า - เป็นระบบไฟฟ้าใต้ดินที่มีอายุการใช้งานเป็นระยะเวลานาน <u>ผลกระทบที่ไม่ต้องการ</u> - ป้องกัน/ลดจำนวนครุภัณฑ์ที่ซ่อมแซมไม่สมบูรณ์ - ป้องกัน/ลดจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับ <u>ผลกระทบที่ต้องการ</u> เพิ่มจำนวนครุภัณฑ์ที่ซ่อมแซมสมบูรณ์ <u>การควบคุม</u> - ตรวจสอบและทดสอบเปิดเครื่องทำงานปกติก่อนส่งมอบ - จัดซื้ออะไหล่ต่างๆ ที่ใช้เป็นประจำไว้ล่วงหน้า - จ้างเหมาการไฟฟ้านครหลวง ตรวจสอบบำรุงระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ - ตรวจสอบ/ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ - จัดนายช่างเข้าเวรเพื่อดูแลระบบไฟฟ้าและระบบอื่นๆ ในช่วงเวลานอกราชการและวันหยุดราชการ - ปฏิบัติงานให้ได้ตามข้อสัญญา	- มีระบบไฟฟ้าสำรองสำหรับห้องเย็นที่เก็บเชื้อและสารเคมีที่สำคัญในคลังพัสดุ ต้องมีการตรวจสอบ บำรุงรักษา ซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ - มีนายช่างที่มีความรู้ความสามารถในการดูแล บำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศใหญ่/ห้องเย็นเบื้องต้น ต้องดำเนินการตามแผนงาน เพิ่มความรู้ ความชำนาญและทักษะด้านงานช่างอย่างต่อเนื่อง - ได้รับงบประมาณติดตั้งสายล่อฟ้าบนอาคารสูงเพื่อป้องกันฟ้าผ่า ต้องมีการดูแล บำรุง รักษา ละซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
<u>งานช่าง</u>	<u>ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน</u> - ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ซ่อมแซมโดยงานช่างแล้วส่งซ่อมซ้ำภายในระยะเวลา 1 เดือนหลังจากส่งมอบบริการ - จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับซึ่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน <u>การประเมินผลการปรับปรุง</u> แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน <u>ผู้ปฏิบัติงาน</u> หัวหน้าฝ่ายช่าง นายช่างเทคนิค นายช่างไฟฟ้า ช่างไม้ <u>กำหนดเวลา</u> ตลอดช่วงเวลาของปีงบประมาณ	
<u>งานพัสดุ</u> - การกระทำความผิดวินัยทางพัสดุ - คณะกรรมการตรวจรับพัสดุบกพร่องในหน้าที่ทำให้ได้ครุภัณฑ์ที่ชำรุดก่อนเวลาอันควร	<u>มูลเหตุของความเสี่ยง</u> - การจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ไม่เป็นธรรม และไม่สมบูรณ์ - พฤติกรรมความโลภส่วนบุคคล - คณะกรรมการตรวจรับพัสดุมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอในการตรวจสอบรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ <u>ผลกระทบที่ไม่ต้องการ</u> - ป้องกัน/ลดการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ไม่เป็นธรรมและไม่สมบูรณ์ - ป้องกัน/ลดพฤติกรรมส่วนการทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวงที่เกี่ยวข้องกับพัสดุ - ป้องกัน/ลดคณะกรรมการตรวจรับพัสดุที่มีประสิทธิภาพต่ำ <u>ผลกระทบที่ต้องการ</u> - เพิ่มความรัดกุมในการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุอย่างเป็นธรรม	- มีหน่วยงานภายนอกทำหน้าที่ตรวจสอบและตรวจเฝ้าระวังทั้งผู้ปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานประกอบด้วยหน่วยตรวจสอบภายใน กองคลัง งานวินัย กองการเจ้าหน้าที่ สำนักกฎหมาย กรมศุลกากร / สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ส่งผลให้ลดความเสี่ยงด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมี

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
	และสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน - เพิ่มการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้เกี่ยวข้องและความตระหนักรู้ต่อโทษผิดวินัยทางพัสดุที่เกิดจากการทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวง - เพิ่มความถี่ถ้วนในการคัดเลือกคณะกรรมการตรวจรับพัสดุที่มีความรู้ ความสามารถ และเหมาะสมกับพัสดุที่จะตรวจรับ <u>การควบคุม</u> - แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อทำหน้าที่จัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุอย่างเป็นธรรม และ สมบูรณ์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน - คณะกรรมการตรวจรับพัสดุต้องทดสอบเครื่องหรือทดสอบสารเคมี/ชุดทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้องและตรงตามรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่กำหนดไว้	ความสำนึก ในการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีภายใต้พระมหากษัตริย์คุณของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และเกรงกลัวการลงโทษที่รุนแรง ผู้ปฏิบัติต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ การทักท้วง และคำแนะนำอย่างเคร่งครัด - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะ และขอข้อมูลการปฏิบัติงาน/การให้บริการของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ตามระเบียบของกรมปศุสัตว์ว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ผ่าน ตู้ ปณ. 1111 เว็บไซต์ของสถาบันสุขภาพสัตว์ฯ และร้องเรียน ศาลปกครอง ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารทางราชการ และ พ.ร.บ. ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ เมื่อมีการร้องเรียนจะต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร็วที่สุด - สามารถขอใช้เงินเหลืจ่ายหรือโอนเปลี่ยนแปลงหมวดเงินงบประมาณ เพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์ที่จำเป็น

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
	- ปฏิบัติงานให้ได้ตามข้อสัญญา <u>ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน</u> - ร้อยละของพัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับทันเวลา - ภายหลังจัดซื้อจัดจ้าง - ร้อยละของวัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับทันเวลา - ภายหลังแจ้งเบิก - จำนวนครั้งของการกระทำความผิดวินัยทางพัสดุ <u>ผู้ปฏิบัติงาน</u> หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าพนักงานธุรการ นักจัดการงานทั่วไป นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเงินและบัญชี พนักงานห้องปฏิบัติการ <u>กำหนดเวลา</u> ตลอดช่วงเวลาของปีงบประมาณ	
<u>งานการเงินและบัญชี</u> - การเตรียมเอกสารเบิกเงินผิดพลาด - การบันทึกข้อมูลในระบบ GFMIS ไม่ครบถ้วน - การเบิกจ่ายเงินงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนงานของกรมปศุสัตว์	<u>มูลเหตุของความเสี่ยง</u> - ผู้ขอเบิกขาดความละเอียดถี่ถ้วนในการเตรียมเอกสารการเบิกเงิน - เจ้าหน้าที่การเงินขาดความรอบคอบในการตรวจความถูกต้องขอเอกสารการขอเบิกเงิน - ผู้ปฏิบัติงานขาดความรอบคอบในการบันทึกบัญชีไม่ครบถ้วนและไม่ถูกต้อง - ผู้ใช้เงินงบประมาณไม่เร่งรัดและขาดความเอาใจใส่ในการใช้เงินงบประมาณตามแผน <u>ผลกระทบที่ไม่ต้องการ</u> - ป้องกัน/ลดใบเบิกเงินที่กองคลังกรมปศุสัตว์ ทักท้วงให้แก้ไข - ป้องกัน/ลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMIS - ป้องกัน/ลดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนงานของกรมปศุสัตว์	มีระบบระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMIS) ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการตามขั้นตอนและคำแนะนำการใช้งานอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
	<u>ผลกระทบที่ต้องการ</u> - เพิ่มความรอบคอบในการตรวจสอบ ใบเบิกเงินที่ส่งกองคลัง กรมปศุสัตว์ - เพิ่มความรอบคอบในการบันทึกข้อมูลใน ระบบ GFMS - เพิ่มการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไป ตามแผนงานของกรมปศุสัตว์	
	<u>การควบคุม</u> - เจ้าหน้าที่การเงิน หัวหน้างานการเงินและ บัญชีและหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ตรวจสอบใบเบิกเงินให้ถูกต้อง ตามลำดับ - หัวหน้างานการเงินและบัญชี กำกับดูแล เจ้าหน้าที่การเงินในการบันทึกข้อมูลใน ระบบ GFMS - ผู้อำนวยการสถาบันฯ ทำหนังสือเวียน เร่งรัดการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตาม แผนปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานให้ได้ตามข้อสัญญา <u>ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน</u> - ร้อยละของเอกสารเบิกจ่ายเงินที่ดำเนินการ ถูกต้องและทันเวลา - ร้อยละของการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMS ที่ครบถ้วน - ร้อยละของจำนวนเงินที่เบิกจ่ายเป็นไปตาม แผนงาน <u>การประเมินผลการปรับปรุง</u> แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละตาม ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน <u>ผู้ปฏิบัติงาน</u> หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ นักจัดการงานทั่วไป <u>กำหนดเวลา</u> ตลอดช่วงเวลาของปีงบประมาณ	

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
<u>งานแผนและงบประมาณ</u> - เอกสารการขอตั้งงบประมาณไม่สมบูรณ์ - บันทึกข้อมูลในระบบรายงาน e-operation ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด - จัดส่งรายงานด้านการควบคุมภายใน/การบริหารความเสี่ยง/โครงการต่างๆ (หน่วยงานนำอยู่หน้าทำงาน หน่วยงานใสสะอาด คำรับรองการปฏิบัติราชการ การป้องกันการทุจริต) ได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด - การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม	<u>มูลเหตุของความเสี่ยง</u> - เอกสารการขอตั้งงบประมาณมีรายละเอียดจำนวนมาก เนื่องจากต้องจัดทำรวมทั้งสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ศูนย์อ้างอิงโรคปากและเท้าเปื่อยฯ ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีวภัณฑ์สำหรับสัตว์ และศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ทั้ง 8 แห่ง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความรู้ความสามารถ และเวลาอย่างมากในการตรวจสอบเอกสาร - ระบบรายงาน e-operation ของกรมปศุสัตว์ขัดข้องในบางช่วงเวลา - เอกสารรายงานมีจำนวนมาก - ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลื่อนขึ้นเงินเดือนและค่าจ้างอาจจะขาดความรอบคอบและขาดความเป็นธรรม <u>ผลกระทบที่ไม่ต้องการ</u> - ป้องกัน/ลดความล่าช้าในการจัดทำและส่งเอกสารการขอตั้งงบประมาณ โดยมอบหมายผู้ปฏิบัติงานภายนอกงานแผนและงบประมาณ เป็นผู้ช่วยดำเนินการ - ป้องกัน/ลดความไม่ครบถ้วน/ไม่ทันเวลาในการบันทึกข้อมูลในระบบรายงาน e-operation - ป้องกัน/ลดความไม่ทันเวลาของการส่งรายงาน - ป้องกันไม่ให้เกิดการเลื่อนขึ้นเงินเดือนและค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม <u>ผลกระทบที่ต้องการ</u> - เพิ่มความถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลาในการจัดทำและส่งเอกสารการขอตั้งงบประมาณ - เพิ่มความถี่ในการบันทึกข้อมูลในระบบรายงาน e-operation	- กรมปศุสัตว์ มีนโยบายให้ขอตั้งงบประมาณจัดซื้อครุภัณฑ์ที่มีอายุการใช้งานเกิน 5 ปี ขึ้นไป ผู้ปฏิบัติงานต้องสำรวจและรวบรวมข้อมูลอย่างครบถ้วนเพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณจัดหาทดแทน - หน่วยงานได้ประกาศใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติและกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนยึดถือ ต้องปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดและแสดงหลักฐาน/รายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเชิงประจักษ์ ตัดสินเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้างตามผลงาน - ประกาศผลเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้างให้ทราบทั่วกัน

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการความเสี่ยง	การวางแผนปฏิบัติการ เพื่อจัดการโอกาส
	- เพิ่มความถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลาในการส่งรายงาน - ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน/ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม <u>การควบคุม</u> - แจกเวียนให้หน่วยงานจัดทำและส่งเอกสารการขอตั้งงบประมาณเป็นการล่วงหน้า - ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในระบบรายงาน e-operation อย่างสม่ำเสมอ - ปฏิบัติงานให้ได้ตามข้อสัญญา - ผู้ปฏิบัติงานต้องมีหลักฐานการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดอย่างชัดเจน/เพียงพอ <u>ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน</u> - จำนวนครั้งของการแก้ไขเอกสารการขอตั้งงบประมาณ - จำนวนครั้งของการบันทึกข้อมูลในระบบรายงาน e-operation ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันเวลา - ร้อยละของรายงานติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานที่จัดส่งรายงานล่าช้า - จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นเงินเดือน/ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม <u>การประเมินผลการปรับปรุง</u> แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน <u>ผู้ปฏิบัติงาน</u> หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ <u>กำหนดเวลา</u> ตลอดช่วงเวลาของปีงบประมาณ	

3.2.1.8 การวิเคราะห์ขอบเขตงานบริหารทั่วไป

ทำการวิเคราะห์ขอบเขตงานบริหารทั่วไปของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 5 และ 8 ดังนี้

1) ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา การบริหารจัดการภายในสำนักงาน การบริหารราชการทั่วไป งานสารบรรณรับ/ส่ง บริการ ค้นหา จัดเก็บ รวบรวมข้อมูล ร่าง/พิมพ์หนังสือ และเอกสารราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดในการบริหารสำนักงาน

2) ศึกษา กำกับ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบ งานการเงินและบัญชี การจัดทำบัญชี การเบิกจ่ายเงิน การควบคุมงบประมาณ การจัดทำรายงาน แสดงฐานะทางการเงินและการบริหารต้นทุนผลผลิต เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด

3) ศึกษา วิเคราะห์ กำกับ ดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

4) ศึกษา กำกับ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบ งานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารสัญญา การจัดทำบัญชีพัสดุ การจัดทำทะเบียน การเบิกจ่าย การจัดหาคลังพัสดุ การจำหน่ายและการบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน และถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5) ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน กำกับ ดูแล การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนัก การวิเคราะห์โครงสร้างและอัตรากำลัง การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน ลาออก บำเหน็จบำนาญ การพิจารณา ความดีความชอบ การพัฒนาบุคลากร การจัดการความรู้ การเสริมสร้างวินัย/ระบบคุณธรรม เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

6) ศึกษา วางแผน กำกับ ดูแล การจัดสวัสดิการและการเสริมสร้างความผูกพัน เพื่อให้บุคลากร มีคุณภาพชีวิตที่ดี

7) วางแผน กำกับ ดูแล การปรับปรุงสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

8) วางแผน กำกับ ดูแล การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

9) กำกับ ดูแล การจัดประชุม งานรับรองและงานพิธีการโดยมีการเตรียมเอกสาร การนำเสนอ การจดบันทึก ตรวจสอบและเรียบเรียงรายงาน และติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุม เพื่อให้การบริหารการประชุมหรืองานพิธีการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

10) ให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้ การบริหารงานทั่วไปให้แก่บุคลากรในสำนัก เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ

11) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

3.2.1.9 การกำหนดนโยบายคุณภาพ

นำผลการวิเคราะห์ภาระงานบริหารทั่วไปมากำหนดนโยบายคุณภาพ ตามข้อกำหนดที่ 5.1 ดังนี้

มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการงานบริหารทั่วไปอย่างมีอาชีพ
ด้วยหัวใจและคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ระบุคำอธิบายวิสัยทัศน์ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันและแสดงถึงความมุ่งมั่น ดังนี้

มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจ หมายถึง มุ่งมั่นการตอบสนองให้เกิดความรู้สึกรับชอบพอต่อสิ่งที่ตนเองได้รับหรือประสบ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลภายในและภายนอกที่รับบริการงานต่างๆ ตามขอบข่าย

งานบริหารทั่วไป หมายถึง งานธุรการ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี งานแผนและงบประมาณ งานช่าง และงานยานยนต์

อย่างมืออาชีพ ด้วยหัวใจ คุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตรงกับค่านิยม I²-SMART ของกรมปศุสัตว์ ดังนี้

- **อย่างมืออาชีพ**

M ย่อมาจาก mastery หมายถึง ทำงานอย่างมืออาชีพ

I ย่อมาจาก integration หมายถึง บูรณาการทำงาน

I ย่อมาจาก innovation หมายถึง มุ่งเน้นนวัตกรรม

T ย่อมาจาก team work หมายถึง มุ่งมั่นทำงานร่วมกัน

ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง ศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเอง บูรณาการการทำงาน รวมทั้งมีการฝึกอบรม เรียนรู้ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยปฏิบัติงาน

- **ด้วยหัวใจ**

R ย่อมาจาก responsibility หมายถึง ความรับผิดชอบ

ผู้ให้บริการยึดมั่นตามระเบียบราชการ มีความตระหนัก และรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ องค์กร สังคม และประเทศชาติ สนองตอบต่อข้อกำหนดของผู้รับบริการ โดยที่เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ รวมทั้งกล้าคิด กล้าทำ ตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทันการณ์ มีความยืดหยุ่นและพร้อมเผชิญการเปลี่ยนแปลง

- **คุณภาพ**

S ย่อมาจาก standard หมายถึง มีมาตรฐาน

ผลลัพธ์ตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่ถูกต้อง ถูกระเบียบครบถ้วน และทันตามระยะเวลาที่กำหนด

- **อย่างต่อเนื่อง**

A ย่อมาจาก agility หมายถึง คล่องตัวและพร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลง

มีความคล่องตัวและพร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบทางราชการ สังคม และเศรษฐกิจ วิธี/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและสถานการณ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.1.10 การวิเคราะห์ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

วิเคราะห์ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานบริหารทั่วไปในแต่ละงาน เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 4.4 และ 7 ดังแสดงในตารางที่ 8 ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงานบริหารทั่วไป

งาน	ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็น
งานธุรการ	<u>ขอบเขตงาน</u> 1. ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา การบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารราชการทั่วไป ได้แก่ งานสารบรรณรับ/ส่ง บริการ ค้นหา จัดเก็บ รวบรวมข้อมูล ร่าง/พิมพ์หนังสือ และเอกสารราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดในการบริหารสำนักงาน 2. ศึกษา กำกับ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบ งานการเงินและบัญชี การจัดทำบัญชี การเบิกจ่ายเงิน การควบคุมงบประมาณ การจัดทำรายงาน แสดงฐานะทางการเงิน และการบริหารต้นทุนผลผลิต เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด 3. ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน กำกับ ดูแล การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนัก การวิเคราะห์โครงสร้างและอัตรากำลัง การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน ลาออก บำเหน็จบำนาญ การพิจารณา ความดีความชอบ การพัฒนาบุคลากร การจัดการความรู้ การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม 4. ศึกษา วางแผน กำกับ ดูแล การจัดสวัสดิการและการเสริมสร้างความผูกพัน เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี 5. วางแผน กำกับ ดูแล การปรับปรุงสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะและมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน 6. วางแผน กำกับ ดูแล การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง 7. กำกับ ดูแล การจัดประชุม งานรับรองและงานพิธีการโดยมีการเตรียมเอกสาร การนำเสนอ การจดบันทึก ตรวจสอบและเรียบเรียงรายงานต่างๆ และติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุม เพื่อให้การบริหารการประชุมหรืองานพิธีการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน 8. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง 9. ศึกษา พัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านธุรการ 10. ศึกษา วิเคราะห์ โครงสร้างและอัตรากำลังของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา เพื่อให้มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจของหน่วยงาน

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็น
งานธุรการ	11. ดำเนินการตรวจสอบ กลั่นกรองเบื้องต้นในการขอแต่งตั้ง ย้าย โอน และลาออก เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 12. ตรวจสอบและดำเนินการ สอบคัดเลือก/คัดเลือก เพื่อปรับระดับชั้นงานของ ลูกจ้างประจำ เพื่อให้การบริหารงานลูกจ้างประจำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 13. ดำเนินการเลือกสรรพนักงานราชการ การจัดทำสัญญาจ้าง คำสั่งจ้าง การเลิกจ้าง และการลาออก เพื่อให้การบริหารพนักงานราชการมีประสิทธิภาพ 14. กำกับดูแลด้านวินัยของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม 15. ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนเงินเดือนและค่าจ้างของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และเลื่อนค่าตอบแทนของ 16. ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดความรู้ และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่เจ้าหน้าที่ในสายงาน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และมี ประสิทธิภาพ 17. ศึกษา พัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้าน บริหารบุคคลและสวัสดิการ 18. ปฏิบัติงานร่วม หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด <u>กระบวนการงานธุรการ</u> จำนวน 16 กระบวนการ (1) การรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการ (2) การส่งโทรสาร (3) การรับโทรสาร (4) การรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (5) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (6) การส่งจดหมายและพัสดุไปรษณีย์ (7) การรับจดหมายและพัสดุไปรษณีย์ (8) การเลือกสรรพนักงานราชการ (9) การทดลองปฏิบัติราชการ (10) การขอลาออก (11) การขอย้ายข้าราชการไปยังหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์ (12) การขอโอนข้าราชการไปยังหน่วยงานภายนอกกรมปศุสัตว์ (13) การลาป่วย ลาคลอดบุตร ลากิจส่วนตัว (14) การลาพักผ่อน (15) การขออนุมัติเดินทางไปราชการภายในประเทศ (16) การขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็น
งานธุรการ	<u>ทรัพยากรที่จำเป็น</u> <u>บุคลากร</u> - ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล สั่งการ และ อนุมัติการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ และมีอำนาจสูงสุดในลงนามและสั่งการในหนังสือราชการ - นักจัดการทั่วไปชำนาญการ - ปฏิบัติหน้าที่ราชการในฐานะหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่กำกับ ดูแล และ ควบคุมงานสารบรรณ งานการเงิน บัญชี และพัสดุ (วัสดุ ครุภัณฑ์) งานช่าง งาน แผนและงบประมาณ คลังพัสดุ การบริหารงานบุคคล งานสถิติข้อมูลและ สารสนเทศ การประชุม งานประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน งานยานยนต์ งานช่วยผู้บริหาร งานอาคารและสถานที่ ตรวจสอบการร่างหนังสือ พิจารณางานหนังสือ ก่อนเสนอผู้อำนวยการสถาบันฯ ติดตาม/รายงานการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย - มีหน้าที่เป็นผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ - ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย - เจ้าพนักงานธุรการ - เป็นหัวหน้างานสารบรรณ มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณ งานร่าง โต้ตอบและเขียนหนังสือ งานเก็บรักษาและค้นเอกสาร บันทึกและเวียน รายงานการประชุม ติดต่อประสานงานต่างๆ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับ มอบหมาย และทำหน้าที่จัดการขอข่ายงานธุรการในระบบบริหารงานคุณภาพ - ช่วยร่างหนังสือโต้ตอบ คำสั่ง ประกาศ รายงานและสัญญาต่างๆ บันทึกการใช้ โทรศัพท์ ลงรับและส่งหนังสือ เก็บรักษา ค้นเอกสาร เวียนหนังสือ เก็บรักษาและค้น เอกสาร พิมพ์หนังสือราชการ เอกสารต่างๆ รายงานการประชุม รับส่งจดหมาย เบิก วัสดุ ถ่ายเอกสาร ส่งและรับหนังสือที่กรมปศุสัตว์ ติดตามหนังสือ รับเอกสาร รับมอบ ฉันทะเพื่อดำเนินการด้านเอกสารและการเงิน - รับ/โอน/ต่อสายโทรศัพท์ ต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ บริการสอบถามข้อมูล ควบคุม การใช้คิวการ์ด/การใช้เครื่องถ่ายเอกสาร ติดต่อประสานงาน ตรวจสอบ รวบรวม/เตรียมใบลาเสนออนุมัติ รับจดหมาย/พัสดุไปรษณีย์ - ตรวจสอบ รวบรวม และเตรียมใบลาเสนออนุมัติ จัดทำสถิติการลาและสรุปส่ง กรมปศุสัตว์

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน ภาระงาน และทรัพยากรที่จำเป็น
งานธุรการ	- นักจัดการงานทั่วไป มีหน้าที่ - จัดทำเอกสารรับสมัคร การประเมินบุคคลเพื่อเลือกสรรเป็นพนักงานราชการ จัดทำสัญญาจ้างพนักงานราชการ จัดทำเอกสารด้านการประกันสังคม การลาออกและเลื่อนขั้นอัตราค่าจ้างพนักงานราชการ ข้อมูลอัตราค่าจ้าง เครื่องราชอิสริยาภรณ์ และรวบรวมแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ จัดข้อมูลอัตราค่าจ้างข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ จัดบุคลากรเข้าร่วมงานในโอกาสต่างๆ ตามที่ได้รับสั่งการ การบรรจุ โอนย้าย ลาออก ทดลองราชการตามระเบียบทางราชการและคำสั่งของ กรมปศุสัตว์ - รับ/ส่งหนังสือที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมวิเทศสหการ และหน่วยราชการภายนอกกรมปศุสัตว์ - ช่วยตอบข้อซักถาม ติดต่อประสานงานข้อมูลและบุคคล ประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ - เป็นเลขานุการของผู้อำนวยการสถาบันฯ และผู้เชี่ยวชาญ รับ/ส่งโทรสาร จัดบันทึกการใช้โทรศัพท์ ถ่ายเอกสาร ช่วยจัดประชุม - เป็นผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ - ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย <u>เครื่องใช้สำนักงาน</u> - คอมพิวเตอร์ชนิดตั้งโต๊ะ - คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก - เครื่องพิมพ์ - สแกนเนอร์ - เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า - เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรสาร - ระบบโทรศัพท์ - โทรศัพท์ภายใน / ภายนอก - ระบบคีย์การ์ดลงเวลาปฏิบัติงาน - เครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วน <u>อาคาร/สถานที่</u> อาคารบริหารและฝึกอบรม ชั้น 1 ห้องฝ่ายบริหารทั่วไป พร้อมเครื่องใช้สำนักงาน ระบบไฟฟ้า ระบบสุขาภิบาล และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน ภาระงาน และทรัพยากรที่จำเป็น
งานยานยนต์	<u>ขอบเขตงาน</u> 1. ดูแล จัดการ การใช้รถยนต์ภายในสำนักให้มีความเรียบร้อย พร้อมทั้งบำรุงรักษาการใช้รถยนต์ของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เพื่อให้รถยนต์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 2. บริการรถยนต์เพื่อเดินทางไปปฏิบัติราชการทั่วราชอาณาจักร 3. เสนอผู้อำนวยการสถาบันฯ เพื่อขออนุญาตการใช้รถยนต์ราชการ และเก็บรวบรวมหลักฐานต่างๆ เพื่อการเบิกจ่ายเงิน 4. กำกับ ดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์จ้างเหมา 5. เตรียมความพร้อมด้านรถยนต์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรของสถาบันฯ 6. ดูแล บำรุงรักษา ตรวจสอบสภาพรถยนต์เบื้องต้น 7. เสนอเรื่องขอตรวจสภาพ และซ่อมแซมรถยนต์ <u>ภาระงาน</u> จำนวน 1 ภาระงาน การให้บริการรถยนต์ราชการ <u>ทรัพยากรที่จำเป็น</u> <u>บุคลากร</u> - อธิบดีกรมปศุสัตว์ มีอำนาจลงนามอนุญาตใช้รถราชการและเดินทางไปปฏิบัติราชการทั่วราชอาณาจักรในกรณี que เดินทางมากกว่า 7 วันต่อครั้ง - ผู้อำนวยการสถาบันฯ มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล สั่งการ และอนุมัติการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสถาบันฯ มีอำนาจลงนามอนุญาตใช้รถราชการและเดินทางไปปฏิบัติราชการทั่วราชอาณาจักรในกรณี que เดินทางมากกว่า 7 วันต่อครั้ง - หัวหน้างานยานยนต์ มีหน้าที่เสนอขออนุญาตการใช้รถยนต์ราชการ กำกับ ดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถยนต์ เตรียมความพร้อมด้านรถยนต์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร ควบคุมการทำงานของพนักงานขับรถยนต์จ้างเหมา ดูแล บำรุงรักษา และตรวจสอบสภาพรถยนต์เบื้องต้น เสนอเรื่องขอตรวจสภาพ และซ่อมแซมรถยนต์ และทำหน้าที่จัดการขอย้ายงานยานยนต์ในระบบบริหารงานคุณภาพ - หัวหน้าพนักงานขับรถยนต์ ทำหน้าที่ดูแลพนักงานขับรถยนต์ ช่วยงานด้านเอกสารและงานธุรการของงานยานยนต์ และมีหน้าที่ขับรถราชการเพื่อเดินทางไปปฏิบัติราชการทั่วราชอาณาจักร - พนักงานผู้ช่วยปศุสัตว์ และพนักงานห้องปฏิบัติการ ช่วยงานด้านเอกสารและงานธุรการของงานยานยนต์ และมีหน้าที่ขับรถราชการเพื่อเดินทางไปปฏิบัติราชการทั่วราชอาณาจักรตามที่ได้รับมอบหมาย - พนักงานขับรถจ้างเหมา มีหน้าที่ขับรถราชการเพื่อเดินทางไปปฏิบัติราชการทั่วราชอาณาจักรตามที่ได้รับมอบหมาย - ผู้ที่ได้รับคำสั่งมอบหมายให้ขับรถราชการเพื่อเดินทางไปปฏิบัติราชการ <u>รถยนต์ราชการ</u> จำนวน 13 คัน

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน ภาระงาน และทรัพยากรที่จำเป็น
งานยานยนต์	<u>เครื่องใช้สำนักงาน</u> - โทรศัพท์ - ตู้เก็บกุญแจรถ - กระดานไวท์บอร์ด - เครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วน <u>อาคาร/สถานที่</u> อาคารบริหารและฝึกอบรม ชั้น 1 ห้องหน่วยรถยนต์ พร้อมเครื่องใช้สำนักงาน ระบบไฟฟ้า ระบบสุขาภิบาล และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
งานช่าง	<u>ขอบเขตงาน</u> 1. ตรวจ ซ่อม บำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องมือวิทยาศาสตร์ สาธารณูปโภค อาคาร และสถานที่ 2. ดูแลระบบกรองน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย ประปา อาคาร สถานที่ ฯลฯ 3. ตรวจซ่อมแซมอาคาร งานไม้ ระบบปรับอากาศ/ไฟฟ้า/โทรศัพท์ ห้องเย็น ลิฟท์ และอื่นๆ 4. ตรวจรับรองตู้নিরภัย <u>ภาระงาน</u> จำนวน 1 ภาระงาน <u>การขออนุมัติซ่อมครุภัณฑ์</u> <u>ทรัพยากรที่จำเป็น</u> <u>บุคลากร</u> - นายช่างเทคนิคชำนาญงาน ทำหน้าที่หัวหน้างานช่าง มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของงานช่าง - นายช่างเทคนิคชำนาญงาน มีหน้าที่ตรวจ ซ่อม บำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ระบบสาธารณูปโภค และอาคาร และทำหน้าที่จัดการซ่อมแซมงานช่างในระบบบริหารงานคุณภาพ - นายช่างไฟฟ้า มีหน้าที่ตรวจสอบดูแลบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า โทรศัพท์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ห้องเย็น ลิฟท์ และอื่นๆ - ช่างไฟฟ้า มีหน้าที่ดูแลระบบกรองน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย ประปา ช่วยตรวจสอบ ดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ระบบไฟฟ้า และโครงสร้างอาคารต่างๆ - ช่างไม้ มีหน้าที่ดูแลอาคาร ไฟฟ้า ประปา และสุขาภิบาล <u>เครื่องใช้สำนักงาน/เครื่องมือช่าง</u> - คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ - เครื่องพิมพ์ - สแกนเนอร์

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน ภาระงาน และทรัพยากรที่จำเป็น
งานช่าง	- โทรศัพท์/กล้องวงจรปิดสำหรับห้องปฏิบัติการความปลอดภัยทางชีวภาพ ระดับ 3 - โทรศัพท์ - เครื่องมือ วัสดุ อะไหล่ และอุปกรณ์งานช่าง - เครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วน <u>อาคาร/สถานที่</u> - อาคารห้องปฏิบัติการชั้น 1 ห้องงานช่าง พร้อมเครื่องใช้สำนักงาน - ระบบไฟฟ้า ระบบสุขาภิบาล และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
งานพัสดุ	<u>ขอบเขตงาน</u> จำนวน 1 ภาระงาน 1. ศึกษา กำกับ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบ งานพัสดุ การจัดซื้อ จัดจ้าง การบริหารสัญญา การจัดทำบัญชีพัสดุ การจัดทำทะเบียน การเบิกจ่าย การจัดหาคลังพัสดุ การจำหน่าย และการบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน และถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 2. ศึกษา วิเคราะห์ ระบบบริหารงานพัสดุ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง 3. ดำเนินการจัดหาพัสดุโดยวิธีต่างๆ เพื่อให้ได้พัสดุเป็นไปตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง และถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง 4. ดำเนินการจัดทำบัญชีพัสดุ การจัดทำทะเบียนการเบิกจ่าย การควบคุมพัสดุ การจัดทำรายงานประจำปี การตรวจสอบรายงานประจำปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ 5. ดำเนินการจัดการด้านคลังพัสดุ เช่น การลงทะเบียน การรับ - จ่าย การเก็บรักษา เพื่อให้การบริหารงานพัสดุมีประสิทธิภาพ 6. ดำเนินการจัดทำทะเบียนคุมสินทรัพย์ทุกประเภท เพื่อใช้ในการควบคุมและตรวจสอบรายการทรัพย์สิน 7. ดำเนินการบริหารสินทรัพย์ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการคำนวณค่าเสื่อมราคา และต้นทุนผลผลิต 8. ศึกษา รายงาน เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงานพัสดุ ระเบียบพัสดุ ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 9. ศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณจัดซื้อพัสดุ และบริหารพัสดุ เพื่อให้ตรงกับความต้องการจำเป็นและวัตถุประสงค์ 10. ตรวจสอบ จัดทำข้อมูลผูกพันและดำเนินการบริหารสัญญา เพื่อให้การบริหารสัญญาถูกต้อง ครบถ้วนตามระยะเวลาเป็นไปตามข้อกำหนดเงื่อนไขของสัญญา และใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง 11. ดำเนินการจำหน่ายพัสดุที่หมดความจำเป็น หมดยุการใช้งานและที่เสื่อมสภาพ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาและสามารถวางแผนจัดหาพัสดุทดแทน

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็น
	12. ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดความรู้ และแก้ปัญหาด้านพัสดุที่เกิดขึ้นให้แก่เจ้าหน้าที่ในสายงาน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ 13. ศึกษา พัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านพัสดุ 14. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด <u>กระบวนการ</u> จำนวน 12 กระบวนการ (1) การจัดซื้อ/จ้างเหมาบริษัท ห้างร้าน (2) การจ้างเหมาบุคคล (3) การจัดหาพัสดุด้วยวิธี e-bidding (4) การขึ้นทะเบียนครุภัณฑ์ (5) การโอนครุภัณฑ์ (6) การรับบริจาคครุภัณฑ์ (7) การจำหน่ายพัสดุชำรุด (8) การซ่อมครุภัณฑ์ (9) การตรวจรับและจัดเก็บวัสดุ (10) การนำวัสดุเข้าเก็บในคลังพัสดุ (11) การเบิกจ่ายวัสดุเพื่อใช้งาน (12) การรายงานพัสดุดังกล่าว <u>ทรัพยากรที่จำเป็น</u> <u>บุคลากร</u> - นักจัดการทั่วไปชำนาญการ ทำหน้าที่หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ มีหน้าที่กำกับดูแลคลังพัสดุ - เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ทำหน้าที่หัวหน้างานพัสดุและเจ้าหน้าที่พัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการด้านพัสดุ และทำหน้าที่จัดการขอเช่าพัสดุในระบบบริหารงานคุณภาพ - เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่พัสดุ มีหน้าที่จัดซื้อ ขึ้นทะเบียน ทำเรื่องซ่อมแซม โอน และจำหน่ายครุภัณฑ์ และจัดซื้อวัสดุต่างๆ - เจ้าพนักงานธุรการ มีหน้าที่ช่วยควบคุมดูแลการเก็บ/จ่ายวัสดุภายในคลังพัสดุ ขนย้ายจัดเรียงวัสดุเก็บบนชั้น จัดสิ่งของที่ขอเบิก และป้อนข้อมูลเข้าระบบบริหารจัดการวัสดุ - นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ออกใบสั่งซื้อวัสดุ ตรวจรับ นำวัสดุเข้าคลังพัสดุ ทำรายงานวัสดุคงเหลือ สำรวจความต้องการใช้วัสดุ และควบคุมระบบบริหารจัดการวัสดุ - นักวิชาการเงินและบัญชี มีหน้าที่จัดจ้างเหมาบริการต่างๆ และทำงานด้านพัสดุต่างๆ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็น
งานพัสดุ	- โทรศัพท์ - โทรสาร - เครื่องคิดเลข - เครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วน - เครื่องถ่ายสำเนาระบบดิจิทัล - เครื่องถ่ายเอกสาร <u>อาคาร/สถานที่</u> อาคารบริหารและฝึกอบรม ชั้น 1 ห้องฝ่ายบริหารทั่วไป และอาคารเก็บพัสดุและสารเคมี พร้อมเครื่องใช้สำนักงาน ระบบไฟฟ้า ระบบสุขาภิบาล และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
งานการเงินและบัญชี	<u>ขอบเขตงาน</u> 1. ศึกษา วิเคราะห์ กระบวนการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เพื่อจัดวางระบบให้เป็นมาตรฐาน 2. ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำต้นทุนผลผลิต เพื่อให้ได้ข้อมูลต้นทุนที่เป็นเครื่องมือทางด้านการเงินที่สำคัญสำหรับผู้บริหาร ในการตัดสินใจในการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงาน และนำไปสู่ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 3. ควบคุม ตรวจสอบ การจัดทำและจัดสรรงบประมาณแก่หน่วยงานภายในสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณตรงกับความจำเป็นและวัตถุประสงค์ 4. ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผล ติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้การใช้จ่ายเงิน มีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและการจัดทำและจัดสรรงบประมาณ 5. ควบคุม ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เพื่อให้การรับจ่ายเงิน มีประสิทธิภาพถูกต้องตามระเบียบ 6. ศึกษา วิเคราะห์ รายงานเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบัญชีการเงิน ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 7. ตรวจสอบการบันทึกรายการงบประมาณ ในระบบการบริหารเงินงบประมาณและเงินไว้เบิกเหลื่อมปี เพื่อให้การใช้จ่ายเงินเป็นไปตามแผนงาน/โครงการ ไม่เกินกว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ในการติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณ 8. ควบคุม ตรวจสอบ รายงานการเงินเกี่ยวกับการบริหารงานบัญชีการเงินภาครัฐ (GFMIS) เพื่อให้รายงานการเงินและบัญชี มีความถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็น
งานการเงินและบัญชี	9. ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดความรู้และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่เจ้าหน้าที่ในสายงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ 10. ศึกษา พัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการเงินและบัญชี 11. ปฏิบัติงานร่วม หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด <u>กระบวนการ</u> จำนวน 3 กระบวนการ (1) การจัดสรรเงินงบประมาณและกันเงิน (2) การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าเช่าบ้าน (3) การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนา <u>ทรัพยากรที่จำเป็น</u> <u>บุคลากร</u> - เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ทำหน้าที่หัวหน้างานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เบิกจ่ายเงินงบประมาณ รวบรวมข้อมูลด้านการเงิน จัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงิน รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ จัดการขอข่ายงานการเงินและบัญชีในระบบบริหารงานคุณภาพ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย - นักจัดการงานทั่วไป มีหน้าที่จัดทำเอกสารเบิกจ่ายเงินต่างๆ - พนักงานการเงินและบัญชี มีหน้าที่รับเงินค่าเดินทางไปราชการ ค่าเล่าเรียนบุตร และเงินสวัสดิการต่างๆ จากกองคลัง กรมปศุสัตว์ <u>เครื่องใช้สำนักงาน</u> - คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ - เครื่องพิมพ์ - เครื่องคิดเลข - โทรศัพท์ - เครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วน <u>อาคาร/สถานที่</u> อาคารบริหารและฝึกอบรม ชั้น 1 ห้องฝ่ายบริหารทั่วไป พร้อมเครื่องใช้สำนักงาน ระบบไฟฟ้า ระบบสุขาภิบาล และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
งานแผนและงบประมาณ	<u>ขอบเขตงาน</u> 1. จัดทำแผนงบประมาณ 2. ประสานงานด้านโครงการวิจัย 3. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 4. ประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงาน 5. ดำเนินการด้านคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

งาน	ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็น
งานแผนและงบประมาณ	6. จัดทำ/รายงานโครงการหน่วยงานในสสอ และโครงการหน่วยงานนำอยู่นำทำงาน 7. ประเมินเลื่อนขั้นและบริหารกรอบอัตรากำลัง 8. ศึกษา วิเคราะห์ กำกับ ดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของสำนัก เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด <u>กระบวนการ</u> จำนวน 3 กระบวนการ (1) การจัดทำคำขอตังงบประมาณ (2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (3) การเลื่อนขั้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน <u>ทรัพยากรที่จำเป็น</u> <u>บุคลากร</u> - นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ทำหน้าที่หัวหน้างานแผนและงบประมาณ มีหน้าที่กำกับดูแลจัดทำงบประมาณประจำปี รายงานความก้าวหน้าของการเบิกจ่ายงบประมาณ/โครงการวิจัย การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง เป็นต้น - นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ มีหน้าที่จัดทำงบประมาณประจำปี รายงานความก้าวหน้าของการเบิกจ่ายงบประมาณ/โครงการวิจัย การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง บันทึกข้อมูลผ่านระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน - เจ้าพนักงานธุรการ มีหน้าที่เตรียมเอกสาร/ข้อมูลต่างๆ ด้านงานแผน/งบประมาณ บันทึกข้อมูลผ่านระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน <u>เครื่องใช้สำนักงาน</u> - คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ - เครื่องพิมพ์ - โทรศัพท์ภายใน - โทรศัพท์ภายนอก - เครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วน <u>อาคาร/สถานที่</u> อาคารบริหารและฝึกอบรม ชั้น 2 ห้องกลุ่มบริหารจัดการสุขภาพสัตว์ พร้อมเครื่องใช้สำนักงาน ระบบไฟฟ้า ระบบสุขาภิบาล และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

3.2.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลความสำเร็จของงาน วิธีการประเมิน สมรรถนะ และแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลความสำเร็จของงาน วิธีการประเมินสมรรถนะ และแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานบริหารทั่วไปในฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ จำนวน 6 งาน คือ งานธุรการ งานยานยนต์ งานช่าง งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี และ งานแผนและงบประมาณ ดังนี้

3.2.2.1 งานธุรการ

1) วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานธุรการ

นำผลจากการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงานบริหารทั่วไป มากำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานธุรการ ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานธุรการ

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของ การงานปฏิบัติ งานธุรการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการ	วิธีการประเมินสมรรถนะ งานธุรการ
1	เพื่อปฏิบัติงานงาน ธุรการอย่างมี ประสิทธิภาพ	<u>ตัวชี้วัดที่ 1</u> คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานธุรการ	ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ และวิเคราะห์คะแนนความพึง พอใจของผู้รับบริการงานธุรการ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 2</u> ร้อยละของข้อร้องเรียนจากรับบริการงานธุรการ	ใช้แบบสอบถามหรือ รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ โดยผ่านช่องทางต่างๆ
2	เพื่อส่งมอบ บริการ งานธุรการทัน ตามระยะเวลาที่ กำหนด	<u>ตัวชี้วัดที่ 3</u> จำนวนงานธุรการที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา - หนังสือราชการด่วนที่สุดที่ส่งถึงผู้รับบริการทันที หรือภายในกำหนดเวลาตอบ/ส่งกลับ - หนังสือราชการด่วน ที่ส่งถึงผู้รับบริการภายใน 1 วัน ทำการ หรือภายในกำหนดเวลาตอบ/ส่งกลับ - หนังสือราชการปกติ ที่ส่งถึงผู้รับบริการ ภายใน 2 วันทำการ	แจกแจงความถี่และ คำนวณค่าร้อยละ
3	เพื่อควบคุมความ เสี่ยงจากการ ให้บริการงาน ธุรการ	<u>ตัวชี้วัดที่ 4</u> ร้อยละของหนังสือราชการสูญหาย และพิมพ์ไม่ตรง ตามรูปแบบ	แจกแจงความถี่และ คำนวณค่าร้อยละ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 5</u> ร้อยละของโทรสาร จดหมายไปรษณีย์ และจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ที่ปลายทางไม่ได้รับ ได้รับไม่สมบูรณ์ รับ/ส่งผิดพลาด หรือสูญหาย	

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของ การงานปฏิบัติ งานธุรการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการ	วิธีการประเมินสมรรถนะ งานธุรการ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 6</u> ร้อยละของรายการข้อมูลสูญหายเนื่องจากไฟฟ้าดับ	

2) การสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินสมรรถนะปฏิบัติงานธุรการ มี
ส่วนประกอบดังนี้

- ส่วนหัวเป็นชื่อแบบสอบถาม
- เลือกช่วงเวลาที่จะประเมินในทุกๆ 3 เดือนภายในปีงบประมาณที่
ปฏิบัติงาน คือ ตุลาคมถึงธันวาคม มกราคมถึงมีนาคม เมษายนถึงมิถุนายน และกรกฎาคมถึง
กันยายน

- เลือกกลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้รับบริการภายใน (กลุ่ม/ศูนย์/ฝ่าย/
งานภายใต้สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ส่วนกลาง ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์
และศูนย์อ้างอิงโรคปากเท้าเปื่อยภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้) และผู้รับบริการภายนอก
(หน่วยงานสังกัดกรมปศุสัตว์ หน่วยราชการอื่น สถานศึกษา บริษัท ห้างร้าน ฟาร์ม เกษตรกร
ประชาชน นักศึกษา และอื่นๆ)

- กำหนดประเด็นความพึงพอใจ เป็นมาตรฐานประมาณค่า (rating
scale) แบ่งเป็น 3 ด้าน

- ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ (คำแนะนำ การตอบข้อ
ซักถาม ความสุภาพ ติดตามงาน เต็มใจบริการ)

- ด้านขั้นตอนและคุณภาพบริการ (ระยะเวลาเหมาะสม
ตามลำดับก่อน/หลัง ถูกต้อง กระจ่างชัด ตรวจสอบได้)

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (อาคาร สถานที่ วัสดุ
เครื่องมือ อุปกรณ์ ห้องน้ำ ที่นั่งพัก ที่จอดรถ)

ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 3 ระดับ

มาก	ให้	3	คะแนน
ปานกลาง	ให้	2	คะแนน
น้อย	ให้	1	คะแนน

- ส่วนท้ายเป็นคำถามปลายเปิดสำหรับเขียนข้อเสนอแนะ
เพื่อปรับปรุง และข้อร้องเรียน

- การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาแจกแจง
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และคะแนนระดับความพึงพอใจ มีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมของระดับความพึงพอใจคูณกับจำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม}}{\text{จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม}}$$

3) กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน เกณฑ์การวัดผล และการวางแผนการประเมินสมรรถนะงานธุรการด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน

- นำตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการจากตารางที่ 9 มากำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานธุรการ ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการ	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานธุรการ
1. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานธุรการ	- คะแนนเต็ม 3.00 คะแนน - กำหนดเกณฑ์การวัดเริ่มต้นที่คะแนนเกินครึ่งหนึ่ง (1.50) ของคะแนนเต็มเท่ากับ 1.60 เพิ่มขึ้น 0.05 ในแต่ละไตรมาส (ทุก 3 เดือน) เนื่องจากให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานธุรการ	- การจัดการข้อร้องเรียน และเสนอแนะปรับปรุง ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานเรื่อง การให้บริการลูกค้า (P-802 ISO 17025) ข้อร้องเรียน (P-802 ISO 17025) ระเบียบกรมศุลกากรว่าด้วยแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2556 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. 2544 - สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของข้อร้องเรียน} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียน}}{\text{จำนวนคนที่รับบริการทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเริ่มต้นที่ร้อยละ 10 <u>ลดลง</u> ร้อยละ 0.05 ในแต่ละไตรมาส เนื่องจากให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้น<u>ลด</u>ข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
3. จำนวนงานธุรการที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของงานธุรการที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา} = \frac{\text{จำนวนหนังสือราชการที่ดำเนินการได้ภายในกำหนดเวลาที่กำหนดเวลา}}{\text{จำนวนหนังสือราชการทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเริ่มต้นที่ร้อยละ 92.50 (ต่อเนื่องมาจากปีงบประมาณ 2560) เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.50 ในแต่ละไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> กำหนดเกณฑ์การวัดไว้สูงเนื่องจากหนังสือราชการที่ดำเนินการไม่ได้ภายในกำหนดเวลาทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน
4. ร้อยละของหนังสือราชการสูญหาย และพิมพ์ไม่ตรงตามรูปแบบ	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของหนังสือราชการสูญหาย และพิมพ์ไม่ตรงตามรูปแบบการพิมพ์} = \frac{\text{จำนวนหนังสือราชการสูญหาย และพิมพ์ไม่ตรงตามรูปแบบการพิมพ์}}{\text{จำนวนหนังสือราชการทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเริ่มต้นที่ร้อยละ 3 <u>ลดลง</u> ร้อยละ 0.05 ในแต่ละไตรมาส เนื่องจากการสูญหายของหนังสือราชการและพิมพ์ไม่ตรงรูปแบบ เป็นข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ จึงมุ่งเน้น<u>ลด</u>ข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการ	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานธุรการ
5. ร้อยละของโทรสาร จดหมายไปรษณีย์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ปลายทางไม่ได้รับ ได้รับไม่สมบูรณ์ รับ/ส่งผิดพลาด หรือสูญหาย	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของโทรสารและจดหมายที่รับส่งผิดพลาด หรือสูญหาย} = \frac{\text{จำนวนโทรสารและจดหมายที่รับส่งผิดพลาดหรือสูญหาย}}{\text{จำนวนโทรสารและจดหมายทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเช่นเดียวกับตัวชี้วัดที่ 4
6. ร้อยละของรายการข้อมูลสูญหายเนื่องจากไฟฟ้าดับ	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของรายการข้อมูลสูญหายเนื่องจากไฟฟ้าดับ} = \frac{\text{จำนวนรายการข้อมูลสูญหายเนื่องจากไฟฟ้าดับ}}{\text{จำนวนรายการข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเช่นเดียวกับตัวชี้วัดที่ 4

- การกำหนดช่วงระยะเวลาการประเมินภายในสัปดาห์

สุดท้ายของเดือนสุดท้ายในแต่ละไตรมาส

- การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานธุรการด้วยตัวชี้วัด

ผลสำเร็จของงาน

จากตารางที่ 10 นำข้อมูลมาวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานธุรการด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานทุกไตรมาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 ถึง 2564 ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานธุรการ ปีงบประมาณ 2561 – 2564

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการ	ค่าตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการ															
	2561				2562				2563				2564			
	ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานธุรการ	1.60 △	1.65 △	1.70 △	1.75 △	1.80 △	1.85 △	1.90 △	1.95 △	2.00 △	2.05 △	2.10 △	2.15 △	2.20 △	2.25 △	2.30 △	2.35 △
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานธุรการ	≤ 10.00	≤ 9.95	≤ 9.90	≤ 9.85	≤ 9.80	≤ 9.75	≤ 9.70	≤ 9.65	≤ 9.60	≤ 9.55	≤ 9.50	≤ 9.45	≤ 9.40	≤ 9.35	≤ 9.30	≤ 9.25
3. ร้อยละของงานธุรการที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา	≥ 92.50 △	≥ 93.00 △	≥ 93.50 △	≥ 94.00 △	≥ 94.50 △	≥ 95.00 △	≥ 95.50 △	≥ 96.00 △	≥ 96.50 △	≥ 97.00 △	≥ 97.50 △	≥ 98.00 △	≥ 98.50 △	≥ 99.00 △	≥ 99.50 △	100.00
4. ร้อยละของหนังสือราชการสูญหายและพิมพ์ไม่ตรงตามรูปแบบการพิมพ์	≤ 3.00	≤ 2.95	≤ 2.90	≤ 2.85	≤ 2.80	≤ 2.75	≤ 2.70	≤ 2.65	≤ 2.60	≤ 2.55	≤ 2.50	≤ 2.45	≤ 2.40	≤ 2.35	≤ 2.30	≤ 2.25
5. ร้อยละของโทรสาร จดหมายไปรษณีย์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ปลายทางไม่ได้รับ หรือได้รับไม่สมบูรณ์ หรือรับ/ส่งผิดพลาด หรือสูญหาย	≤ 3.00	≤ 2.95	≤ 2.90	≤ 2.85	≤ 2.80	≤ 2.75	≤ 2.70	≤ 2.65	≤ 2.60	≤ 2.55	≤ 2.50	≤ 2.45	≤ 2.40	≤ 2.35	≤ 2.30	≤ 2.25
6. ร้อยละของรายการข้อมูล สูญหายเนื่องจากไฟฟ้าดับ	≤ 3.00	≤ 2.95	≤ 2.90	≤ 2.85	≤ 2.80	≤ 2.75	≤ 2.70	≤ 2.65	≤ 2.60	≤ 2.55	≤ 2.50	≤ 2.45	≤ 2.40	≤ 2.35	≤ 2.30	≤ 2.25

- กำหนดผู้ปฏิบัติงาน ผู้กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และผู้ประเมินสมรรถนะงานธุรการ

- นักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และพนักงานทั่วไป

รับผิดชอบและปฏิบัติงานธุรการ

- นักจัดการงานทั่วไป เป็น ผู้กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และ ผู้ประเมินสมรรถนะงานธุรการ

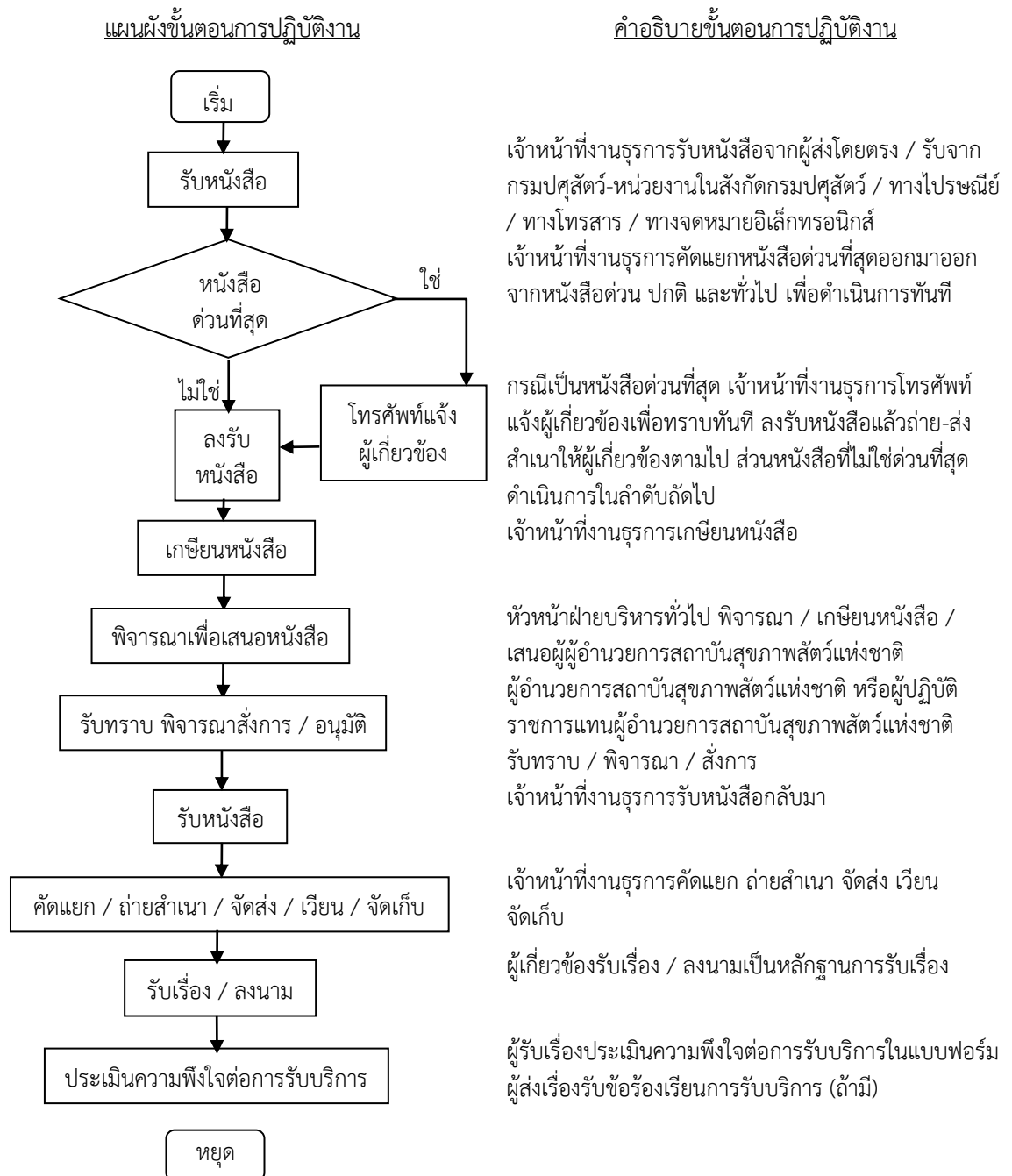
- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

นำกระบวนการจากตารางที่ 8 นำมาออกแบบและสร้างแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการได้ จำนวน 16 แผนผัง ดังนี้

1. การรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการ
2. การส่งโทรสาร
3. การรับโทรสาร
4. การรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
5. การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
6. การส่งจดหมายและพัสดุไปรษณีย์
7. การรับจดหมายและพัสดุไปรษณีย์
8. การเลือกสรรพนักงานราชการ
9. การทดลองปฏิบัติราชการ
10. การขอลาออก
11. การขอย้ายข้าราชการไปยังหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์
12. การขอโอนข้าราชการไปยังหน่วยงานภายนอกกรมปศุสัตว์
13. การลาป่วย ลาคลอดบุตร ลากิจส่วนตัว
14. การลาพักผ่อน
15. การขออนุมัติเดินทางไปราชการภายในประเทศ
16. การขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ

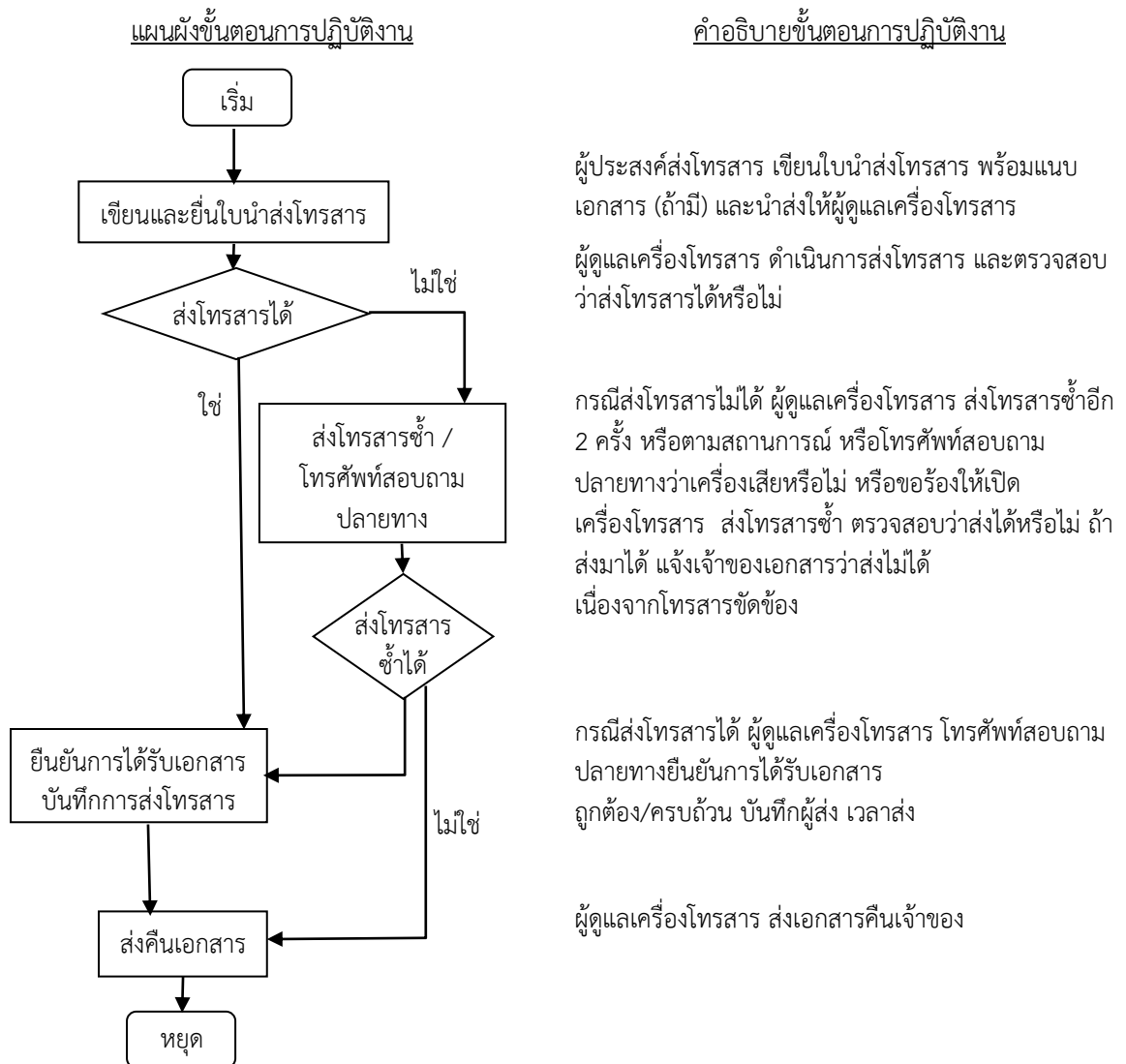
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ มีดังนี้

1. การรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการ



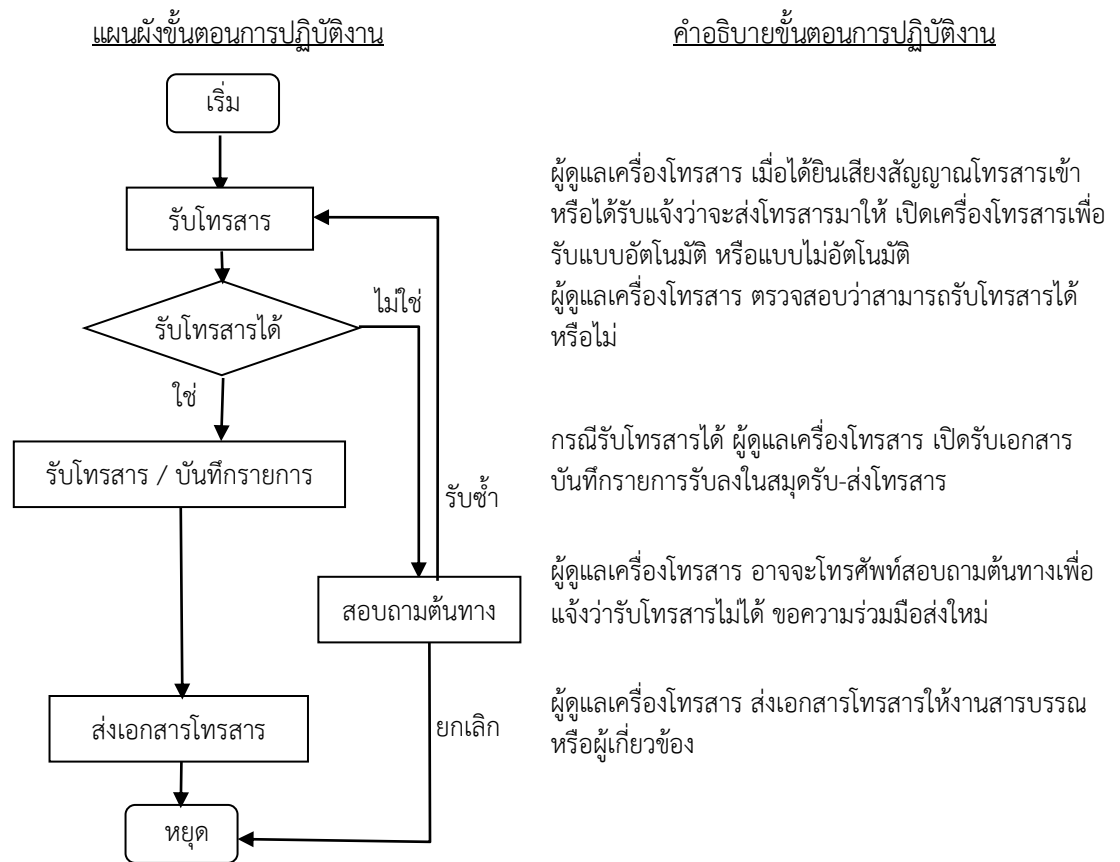
ภาพที่ 1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการ

2. การส่งโทรสาร



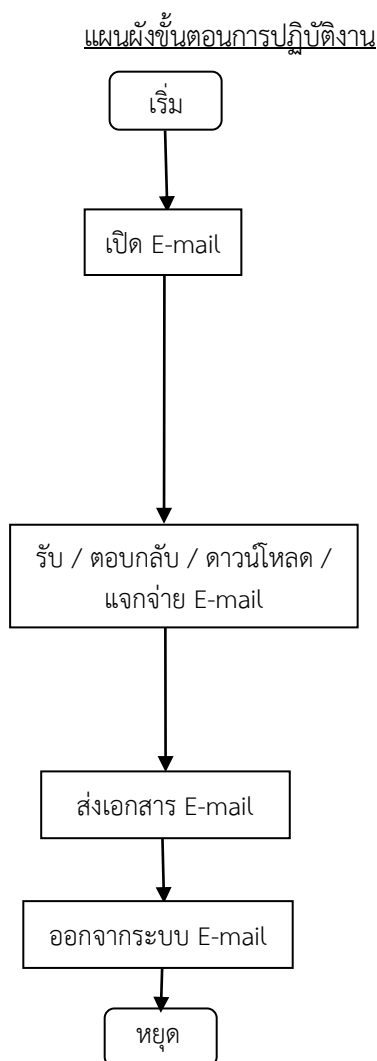
ภาพที่ 2 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการส่งโทรสาร

3. การรับโทรสาร



ภาพที่ 3 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับโทรสาร

4. การรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ได้รับมอบหมาย เปิดคอมพิวเตอร์ เปิดบราวเซอร์
 เข้าระบบ E-mail กรณีสัญศัตว์ เข้าไปที่
<http://login.mail.go.th>
 หรือเข้าทางหน้าเว็บไซต์สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ
<http://niah.dld.go.th> เวลา 08.30 – 16.30 น.
 หรือเวลาอื่นๆ ตามสถานการณ์ในวันทำการ

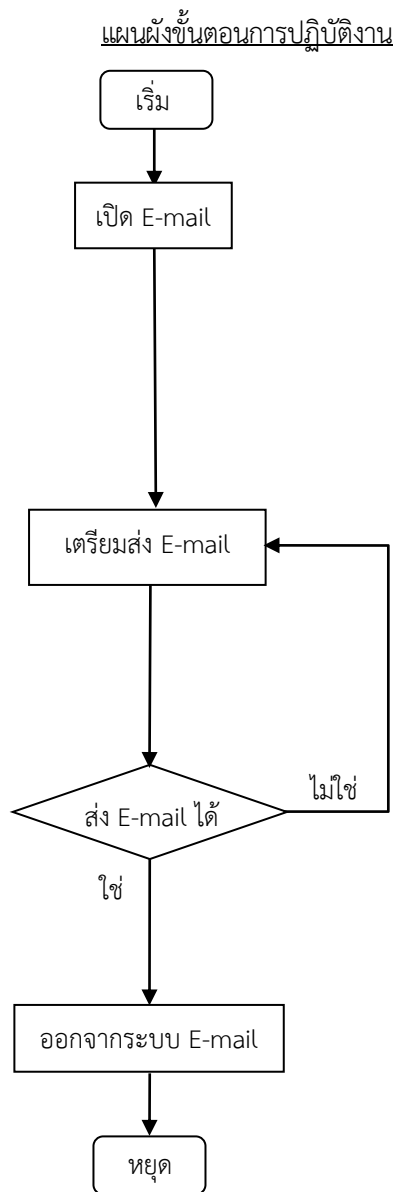
ผู้ได้รับมอบหมาย เปิด E-mail บัญชี niah@dld.go.th และ/
 หรือ niah1@dld.go.th โดยปฏิบัติตามคู่มือการใช้
mail.go.th สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป (EXT-630-05) และ
 ระเบียบการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กรมปศุสัตว์ (EXT-70-
 03) เลือกเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับราชการ ดูชื่อผู้รับ/เรื่อง
 ตอบกลับบันทึกไฟล์ หรือส่งต่อ (forward) หรือพิมพ์กระดาษ

ผู้ได้รับมอบหมาย ส่งเอกสาร E-mail ให้งานสารบรรณ หรือ
 ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้ได้รับมอบหมาย ออกจากระบบ E-mail

ภาพที่ 4 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

5. การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ได้รับมอบหมาย เปิดคอมพิวเตอร์ เปิดบราวเซอร์
 เข้าระบบ E-mail กรมปศุสัตว์ เข้าไปที่
<http://login.mail.go.th> หรือเข้าทางเว็บไซต์สถาบัน
 สุขภาพสัตว์แห่งชาติ <http://niah.dld.go.th> เวลา 08.30
 – 16.30 น. หรือเวลาอื่นๆ ตามสถานการณ์ในวันทำการ

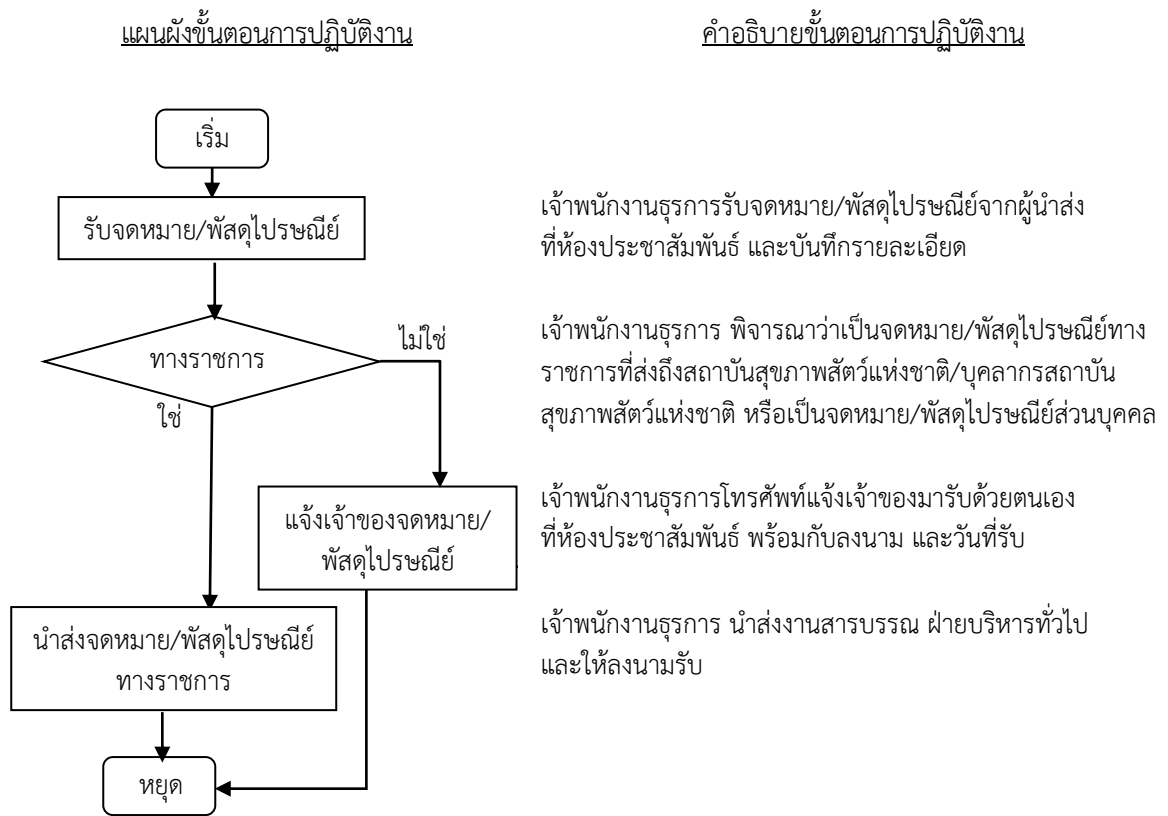
ผู้ได้รับมอบหมาย เปิด E-mail บัญชี niah@dld.go.th
 และ/หรือ niah1@dld.go.th ใส่บัญชีผู้รับ (บัญชีเดียว
 หรือหลายบัญชี คั่นด้วยคอมมา หรือส่งไปบัญชีอ้างอิง CC)
 โดยปฏิบัติตามคู่มือการใช้ mail.go.th สำหรับผู้ใช้งาน
 ทั่วไป (EXT-630-05) และระเบียบการใช้จดหมาย
 อิเล็กทรอนิกส์กรมปศุสัตว์ (EXT-70-03) เขียนข้อความ
 หรือวางจากที่พิมพ์ไว้แล้วแนบไฟล์ (ถ้ามี)

ส่ง E-mail ตรวจสอบการส่งไปได้ ถ้าส่งไม่ไป ให้ส่งใหม่อีก
 2 – 3 ครั้ง กรณีเป็นเรื่องด่วนและปลายทางยังไม่เปิดรับ
 ต้องโทรศัพท์แจ้งให้เปิด หรือส่งเอกสารไปในช่องทางอื่น เช่น
 โทรสาร ไปรษณีย์ ส่งตรง ฯลฯ

ได้รับมอบหมาย ออกจากระบบ E-mail

ภาพที่ 5 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

6. การรับจดหมายและพัสดุไปรษณีย์



ภาพที่ 6 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับจดหมายและพัสดุไปรษณีย์

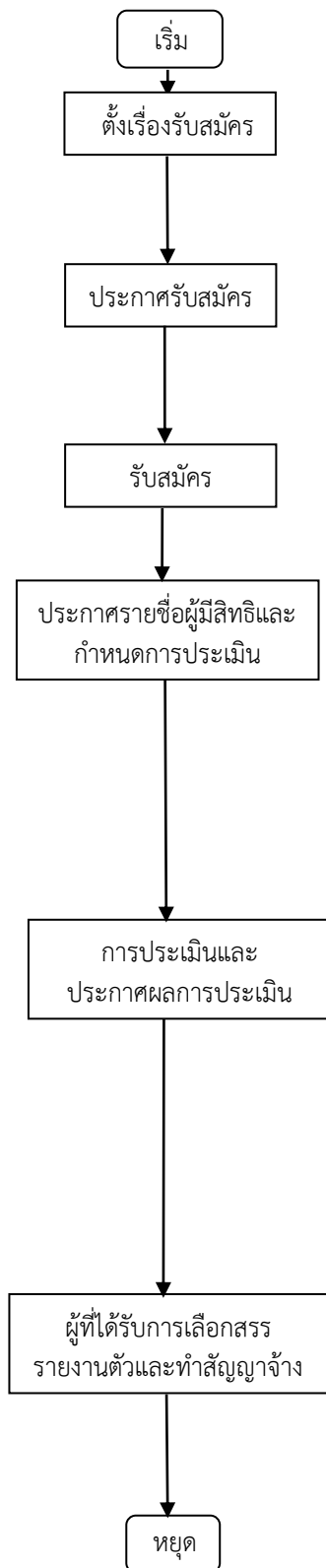
7. การส่งจดหมายและพัสดุไปรษณีย์



ภาพที่ 7 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการส่งจดหมายไปรษณีย์

8. การเลือกสรรพนักงานราชการ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เมื่อได้รับอนุมัติกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการแล้ว นักจัดการงานทั่วไป ตั้งเรื่องรับสมัคร แต่งตั้งคณะกรรมการ และดำเนินการตามวิธีปฏิบัติงานเรื่อง การบริหารงานพนักงานราชการ (WI-620-01) เสนอผ่านตามสายบังคับบัญชา

ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ลงนามในคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ/ประกาศรับสมัคร แล้วนักจัดการงานทั่วไป ถ่ายสำเนาประกาศ 1 ชุด ติดบอร์ด และสแกนเป็นไฟล์ส่งผู้ดูแลเว็บไซต์เผยแพร่

เมื่อมีผู้มาสมัคร นักจัดการงานทั่วไป รับสมัคร ตรวจสอบใบสมัคร รับเงินค่า สมัคร ออกบัตร/เขียนใบเสร็จรับเงิน ส่งให้ผู้สมัคร

เมื่อครบกำหนดวันรับสมัคร นักจัดการงานทั่วไป จัดทำกำหนดการสอบ ระเบียบการสอบ และร่างประกาศผู้มีสิทธิเข้ารับการประเมินสมรรถนะเป็น พนักงานราชการ พร้อมแนบกำหนดการสอบ ระเบียบการสอบ เสนอผ่านตาม สายบังคับบัญชา

ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ลงนามในประกาศรับสมัคร นักจัดการงานทั่วไป ถ่ายสำเนาประกาศ 1 ชุด ติดบอร์ด และสแกนเป็นไฟล์ ส่งผู้ดูแลเว็บไซต์เผยแพร่

ผู้มีสิทธิเข้ารับการประเมินตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดการประเมิน คณะกรรมการตรวจให้คะแนนการสอบข้อเขียน/ปฏิบัติ และสัมภาษณ์ สรุปผล การประเมิน ส่งให้นักจัดการงานทั่วไปร่างประกาศผลการประเมิน เสนอผ่าน ตามสายบังคับบัญชา

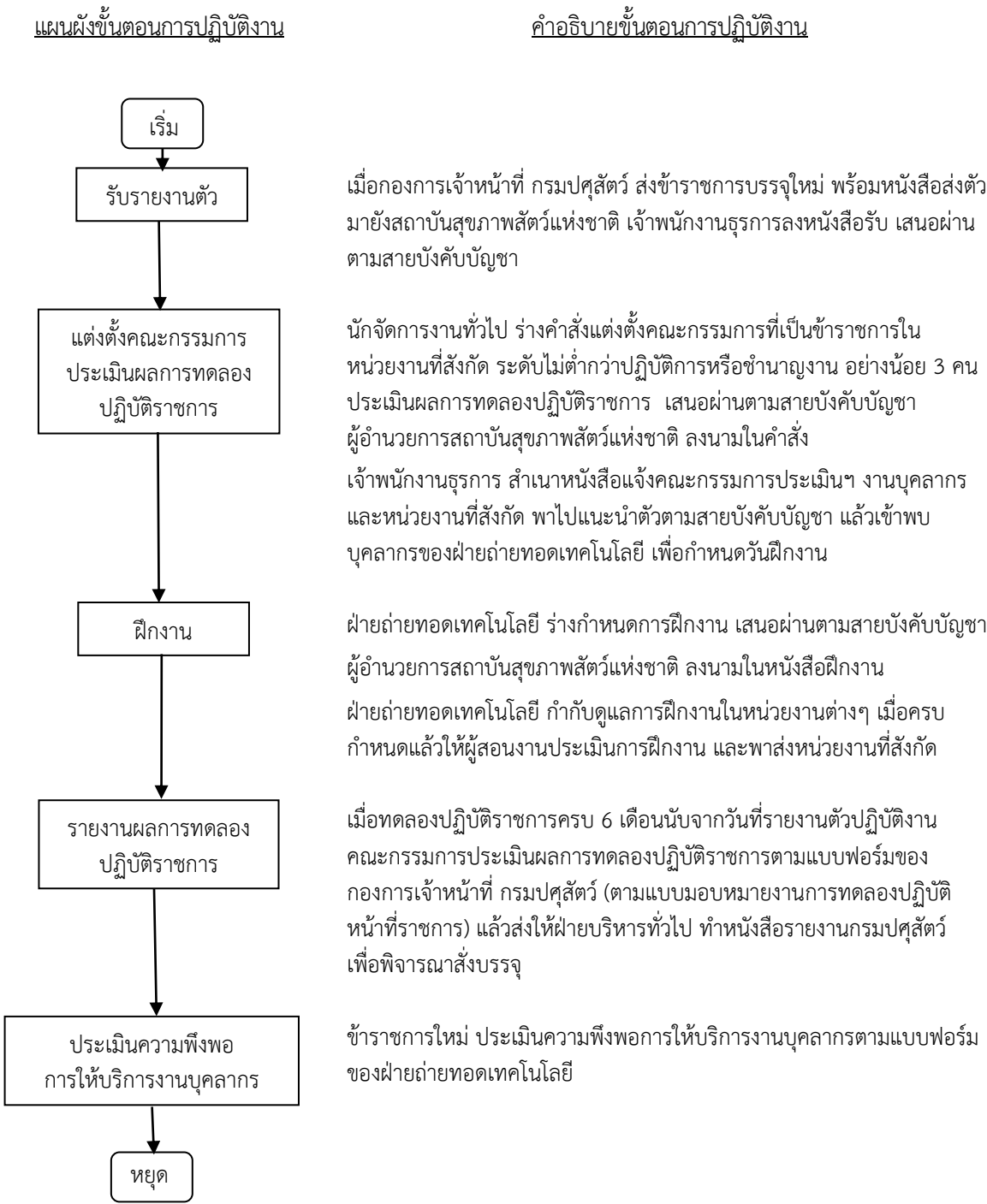
ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ลงนามในประกาศผลการประเมิน นักจัดการงานทั่วไป ถ่ายสำเนาประกาศ 1 ชุด ติดบอร์ด และสแกนเป็นไฟล์ ส่งผู้ดูแลเว็บไซต์เผยแพร่ โทรศัพท์ไปยังผู้ที่ได้รับเลือกสรร รวบรวมรายชื่อขอให้นำ รายงานตัวเสนอลงนาม และส่งไปรษณีย์ไปให้ผู้ที่ได้รับเลือกสรร

เมื่อถึงวันรายงานตัว นักจัดการงานทั่วไปปรับรายงานตัว จัดทำสัญญาจ้างและ ประกันสังคม โดยปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงานเรื่อง การบริหารงานพนักงาน ราชการ (WI-620-01)

ผู้ปฏิบัติงานใหม่ ประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานบุคลากร นักจัดการงานทั่วไป พาผู้ปฏิบัติงานใหม่ไปส่งยังสถานที่ปฏิบัติงาน

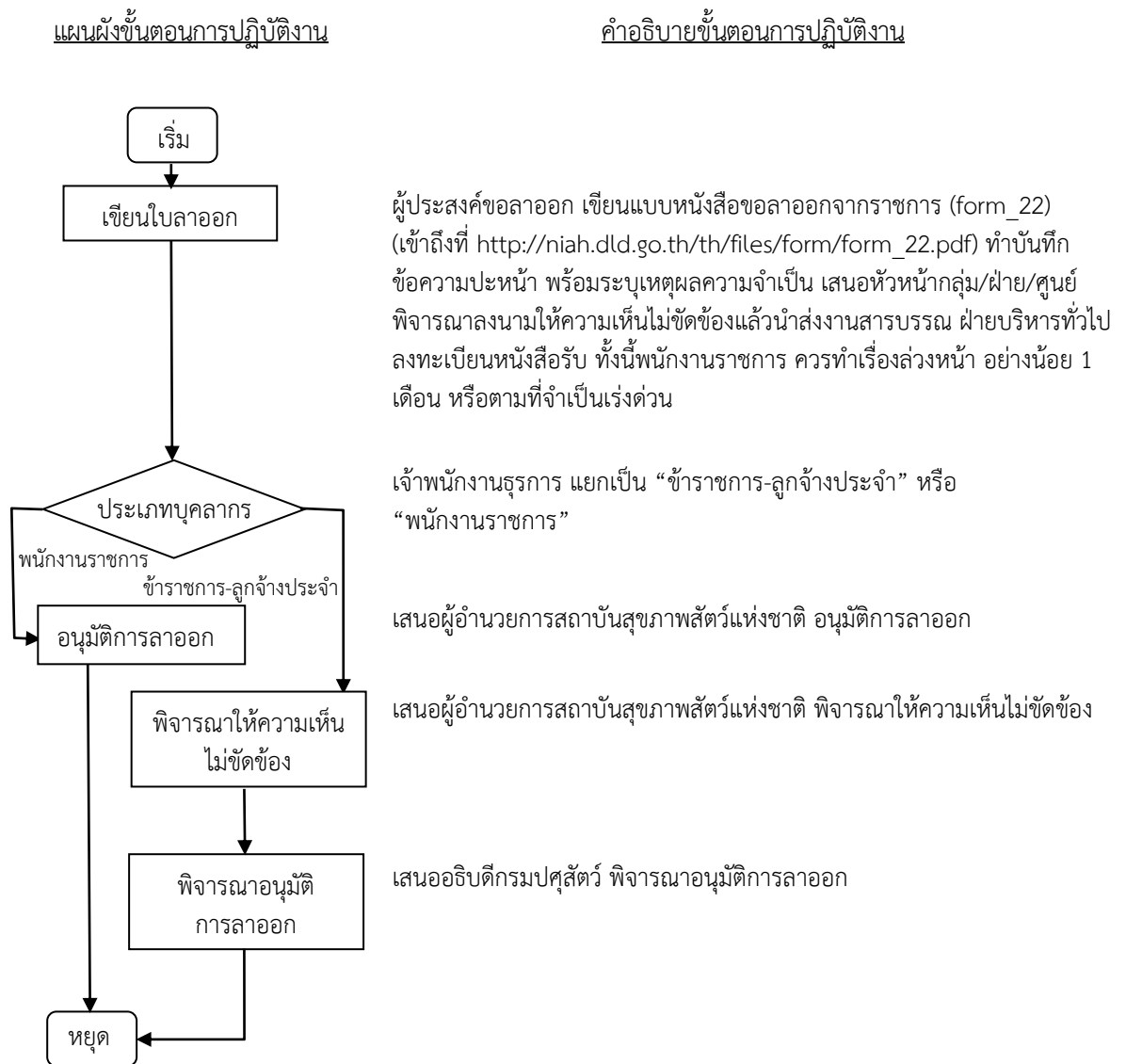
ภาพที่ 8 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเลือกสรรพนักงานราชการ

9. การทดลองปฏิบัติราชการ



ภาพที่ 9 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการทดลองปฏิบัติราชการ

10. การขอลาออก

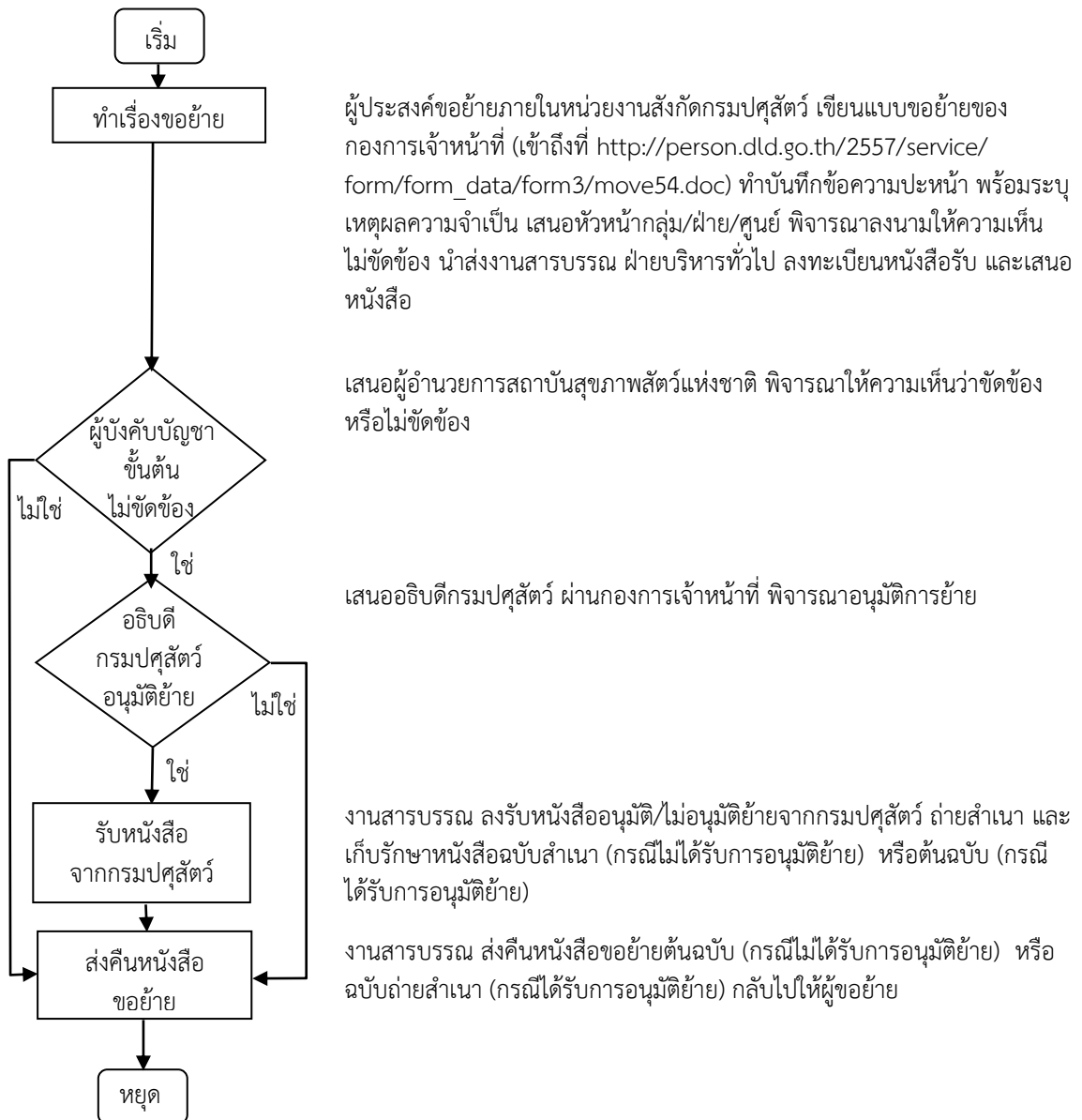


ภาพที่ 10 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอลาออก

11. การขอย้ายข้าราชการไปยังหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

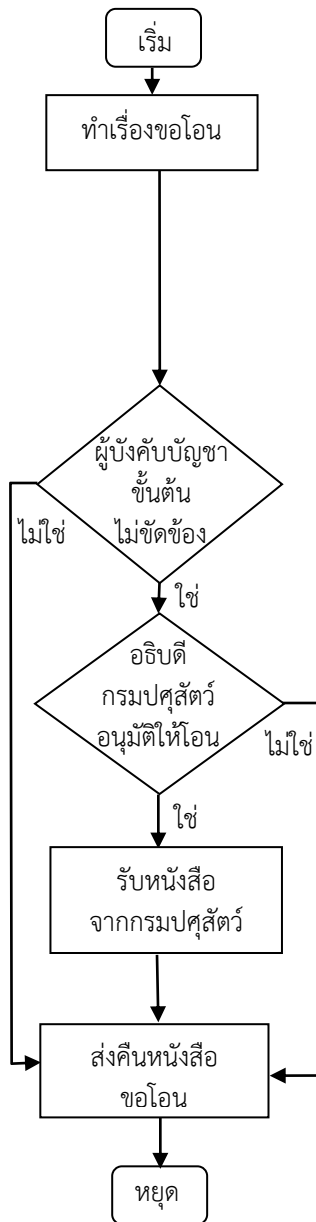


ภาพที่ 11 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอย้ายข้าราชการไปยังหน่วยงานภายในกรมปศุสัตว์

12. การขอโอนข้าราชการไปยังหน่วยงานภายนอกกรมปศุสัตว์

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ผู้ประสงค์ขอโอนไปหน่วยงานภายนอกกรมปศุสัตว์ เขียนแบบขอโอนของ
กองการเจ้าหน้าที่ (เข้าถึงที่ http://person.dld.go.th/2557/service/form/form_data/form3/transfer_2.pdf) แนบหนังสือตอบรับโอนของหน่วยงาน
ภายนอก ทำบันทึกข้อความขอความเห็น พร้อมระบุเหตุผลความจำเป็น เสนอหัวหน้า
กลุ่ม/ฝ่าย/ศูนย์ พิจารณาลงนามให้ความเห็นไม่ขัดข้อง นำส่งงานสารบรรณ
ฝ่ายบริหารทั่วไป ลงทะเบียนหนังสือรับ และเสนอหนังสือ

เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ พิจารณาให้ความเห็นไม่ขัดข้อง
หรือไม่ขัดข้อง

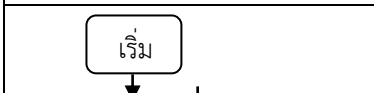
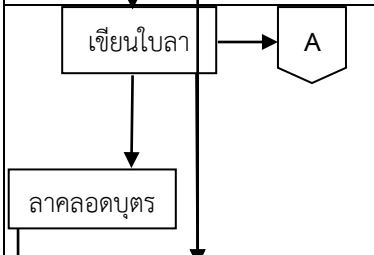
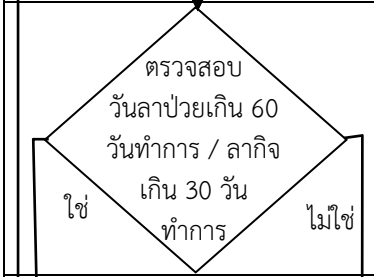
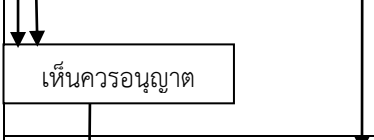
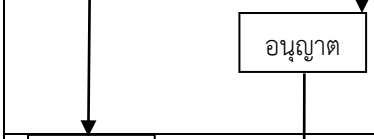
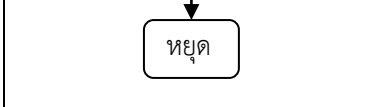
เสนออธิบดีกรมปศุสัตว์ ผ่านกองการเจ้าหน้าที่ พิจารณาอนุมัติการโอน

งานสารบรรณ ลงรับหนังสืออนุมัติ/ไม่อนุมัติการโอนจากกรมปศุสัตว์ ถ่ายสำเนา
และเก็บรักษาหนังสือฉบับสำเนา (กรณีไม่ได้รับการอนุมัติให้โอน) หรือต้นฉบับ
(กรณีได้รับการอนุมัติให้โอน)

งานสารบรรณ ส่งคืนหนังสือขอโอนต้นฉบับ (กรณีไม่ได้รับการอนุมัติให้โอน) หรือ
ฉบับถ่ายสำเนา (กรณีได้รับการอนุมัติให้โอน) กลับไปให้ผู้ขอย้าย

ภาพที่ 12 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอโอนข้าราชการไปยังหน่วยงานภายนอกกรมปศุสัตว์

13. การลาป่วย ลาคลอตบุตร ลากิจส่วนตัว

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 <pre> graph TD Start([เริ่ม]) --> Write[เขียนใบลา] Write --> Child[ลาคลอตบุตร] Write --> A[A] </pre>	
 <pre> graph TD Child --> Check{ตรวจสอบ
วันลาป่วยเกิน 60
วันทำการ / ลากิจ
เกิน 30 วัน
ทำการ} Check -- ใช่ --> Approve[เห็นควรอนุญาต] Check -- ไม่ใช่ --> Approve2[อนุญาต] </pre>	ผู้ประสงค์ขอลา เขียนใบลาป่วย ลาคลอตบุตร ลากิจส่วนตัว (form_01) (เข้าถึงที่ http://niah.dld.go.th/th/files/form/form_01.pdf) เสนอหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/ศูนย์ พิจารณาลงนามให้ความเห็นอนุญาต นำส่งฝ่ายบริหารทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย ลงทะเบียนหนังสือรับ ตรวจสอบการลาที่ผ่านมา บันทึกสถิติการลาใน form_01 และจำนวนวันลา
 <pre> graph TD Approve --> Approve3[อนุญาต] Approve2 --> Approve3 </pre>	เจ้าพนักงานธุรการ ตรวจสอบวันลาป่วยเกิน 60 วันทำการ / ลากิจเกิน 30 วันทำการ หรือไม่
 <pre> graph TD Approve3 --> Keep[เก็บรักษาใบลา] </pre>	เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติพิจารณาเห็นควรอนุญาต
 <pre> graph TD Keep --> End([หยุด]) </pre>	เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติพิจารณาอนุญาต
	เสนออธิบดีกรมปศุสัตว์พิจารณาอนุญาต โดยอธิบดีมีอำนาจอนุญาตการลาป่วยครั้งหนึ่งไม่เกิน 120 วัน การลากิจส่วนตัวครั้งหนึ่ง ไม่เกิน 45 วัน
	งานสารบรรณ เก็บรักษาใบลา
 <pre> graph TD End([หยุด]) </pre>	



การลาป่วย

- ข้าราชการพลเรือนและลูกจ้างประจำมีสิทธิได้รับเงินเดือนระหว่างลาป่วย 1 ปีงบประมาณละ 60 วันทำการ ลาป่วยเพื่อรักษาตัวเป็นเวลานานปีงบประมาณละไม่เกิน 120 วันทำการ (ครึ่งปีประมาณไม่เกิน 60 วันทำการ) กรมปศุสัตว์กำหนดให้มีใบรับรองแพทย์ในกรณีลาป่วย 3 วันขึ้นไป และกรณีลาป่วยติดต่อกันตั้งแต่ 30 วันขึ้นไป ต้องมีใบรับรองแพทย์หรือความเห็นของแพทย์
- พนักงานราชการมีสิทธิลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริงแต่ให้ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาปีหนึ่งไม่เกิน 30 วัน

การลาคลอดบุตร

- ข้าราชการพลเรือนและลูกจ้างประจำมีสิทธิลาคลอดบุตรครั้งหนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยต้องมีใบรับรองแพทย์หรือความเห็นของแพทย์ สามารถลาก่อนหรือหลังวันที่คลอดก็ได้ แต่เมื่อรวมวันลาแล้วต้องไม่เกิน 90 วัน
- พนักงานราชการมีสิทธิลาคลอดบุตรไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับค่าจ้างระหว่างลาจากส่วนราชการ 45 วัน อีก 45 วันรับจากสำนักงานประกันสังคม

การลากิจส่วนตัว

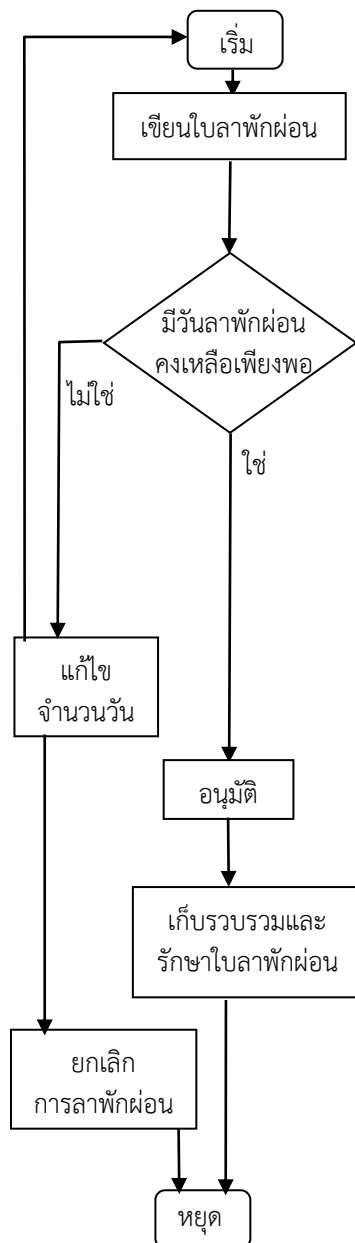
- ข้าราชการพลเรือนและลูกจ้างประจำมีสิทธิลากิจไม่เกิน 45 วันทำการต่อ 1 ปีงบประมาณ สำหรับปีแรกมีสิทธิลาไม่เกิน 15 วันทำการ
- พนักงานราชการมีสิทธิลากิจส่วนตัวได้ปีละไม่เกิน 10 วันทำการต่อ 1 ปีงบประมาณ

ภาพที่ 13 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการลาป่วย ลาคลอดบุตร ลากิจส่วนตัว

14. การลาพักผ่อน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ผู้ประสงค์ขอลา เขียนใบลาพักผ่อน (form_02) (เข้าถึงที่ http://niah.dld.go.th/th/files/form/form_02.pdf) เสนอหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/ศูนย์ พิจารณาลงนามให้ความเห็นอนุญาต นำส่งฝ่ายบริหารทั่วไป

เจ้าพนักงานธุรการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย ลงทะเบียนหนังสือรับ ตรวจสอบวันลา คงเหลือ การลาที่ผ่านมา โดยที่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีสิทธิลาพักผ่อนปีละ 10 วันทำการ มีสิทธิสะสมวันลาได้ กรณีทำงานไม่ครบ 10 ปี มีสิทธิสะสมวันลา รวมปีงบประมาณปัจจุบันได้ไม่เกิน 20 วันทำการ และกรณีทำงานครบ 10 ปี มีสิทธิสะสมวันลา รวมปีงบประมาณปัจจุบันได้ไม่เกิน 30 วันทำการ ส่วนพนักงานราชการ มีสิทธิลาพักผ่อนปีละ 10 วันทำการ สำหรับในปีแรกที่ได้รับการจ้างยังไม่ครบ 6 เดือน ไม่มีสิทธิลาพักผ่อน ถ้าครบ 6 เดือนมีสิทธิสะสมวันลา รวมปีงบประมาณปัจจุบันได้ไม่เกิน 15 วันทำการ เสร็จแล้วบันทึกสถิติการลาใน form_02

เจ้าพนักงานธุรการ แจ้งผู้ขอลาพักผ่อน ให้แก้ไขจำนวนวันลา

เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ พิจารณาอนุมัติ

เจ้าพนักงานธุรการ เก็บรวบรวมและรักษาใบลาพักผ่อน

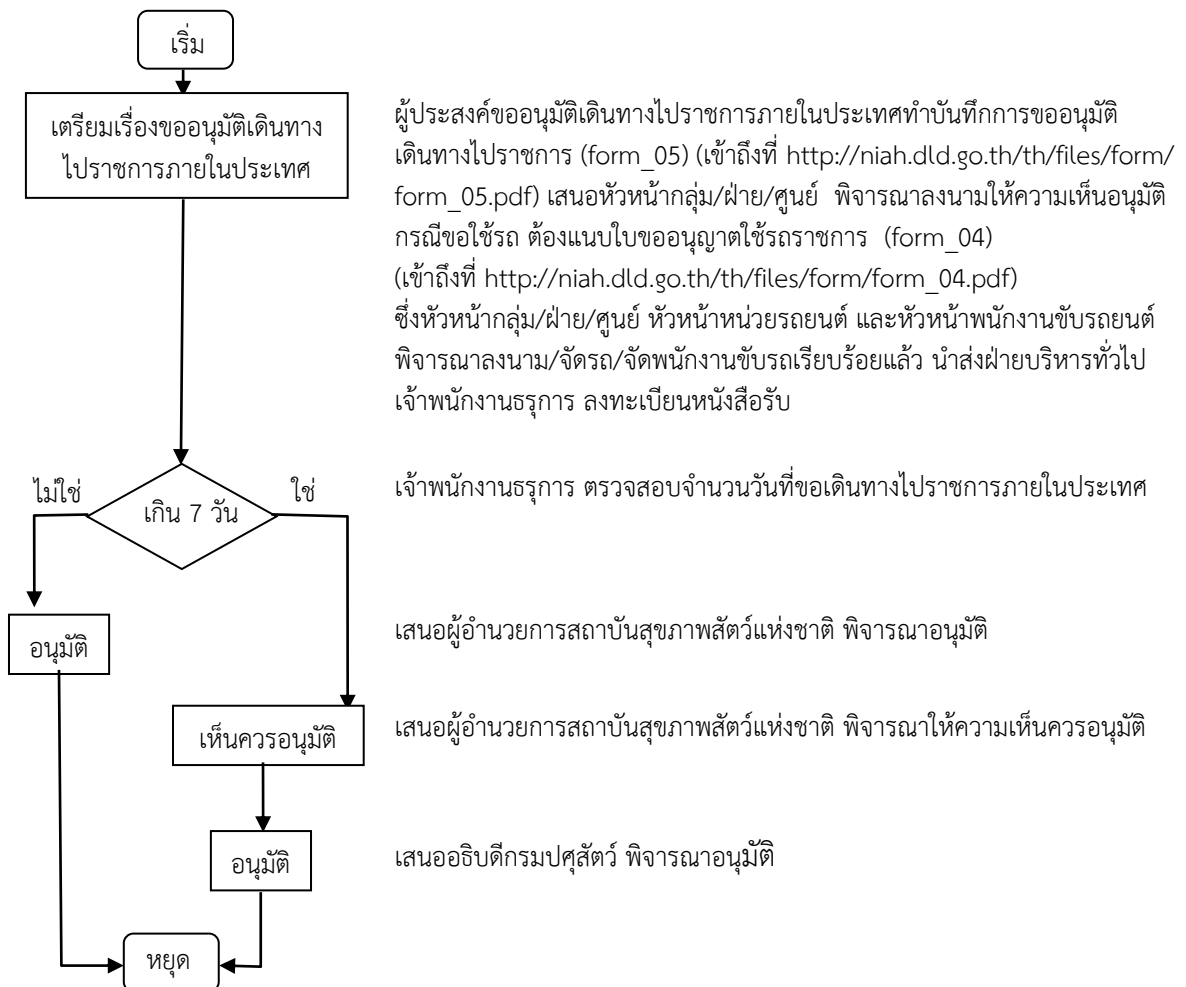
เจ้าของเรื่องขอยกเลิกการลาพักผ่อน

ภาพที่ 14 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการลาพักผ่อน

15. การขออนุมัติเดินทางไปราชการภายในประเทศ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

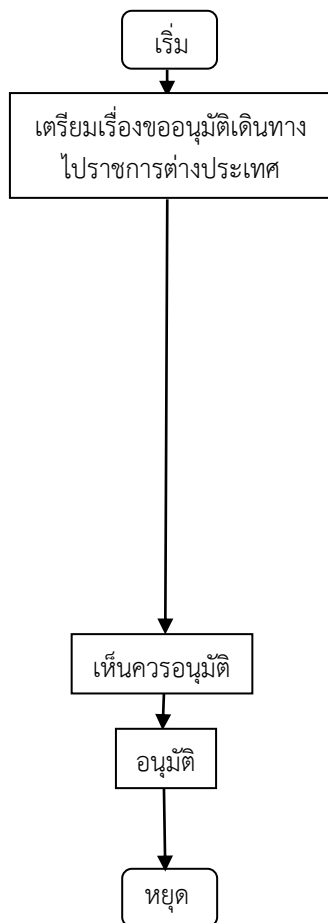


ภาพที่ 15 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขออนุมัติเดินทางไปราชการภายในประเทศ

16. การขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ผู้ประสงค์ขออนุมัติ ทำบันทึกขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ พร้อมสำเนาต้นเรื่องที่ได้รับเชิญ หรือได้รับคำสั่งให้เดินทางไปต่างประเทศ ใบที่ 1 เรียน อธิบดีกรมปศุสัตว์ ผ่าน กองความร่วมมือการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ลงนามเห็นควรอนุมัติ ใบที่ 2 เรียน ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ผ่านหัวหน้ากลุ่ม/ศูนย์/ฝ่าย ลงนาม พร้อมระบุวัตถุประสงค์ และมอบหมายผู้ปฏิบัติราชการแทน นำส่งฝ่ายบริหารทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ ลงทะเบียนหนังสือรับ เสนอผ่านตามขั้นตอนงานสารบรรณ ขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศรวมถึงการขออนุมัติไปศึกษาต่อต่างประเทศ ติดตามคู่สมรส ทักษณศึกษาส่วนตัว และไปต่างประเทศอื่นๆ กรณีพนักงานราชการมีความประสงค์เดินทางไปราชการต่างประเทศเพื่อฝึกอบรม ศึกษา ดูงานต่างประเทศ โดยที่ไม่เป็นการลาส่วนตัว ต้องเสนอเรื่องไปยังปลัดกระทรวงฯ พิจารณาอนุมัติ

เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ พิจารณาให้ความเห็นควรอนุมัติ

เสนออธิบดีกรมปศุสัตว์ ผ่านสำนักงานเลขานุการกรม ผ่าน กองความร่วมมือการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ เสนออธิบดีกรมปศุสัตว์พิจารณาอนุมัติ

ภาพที่ 16 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศ

3.2.2.2 งานยานยนต์

1) วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะ

นำผลจากการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงานบริหารทั่วไป มากำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานยานยนต์ ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานยานยนต์

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานยานยนต์	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานยานยนต์	วิธีการประเมินสมรรถนะงานยานยนต์
1	เพื่อปฏิบัติงานยานยนต์อย่างมีประสิทธิภาพ	<u>ตัวชี้วัดที่ 1</u> คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานยานยนต์	ใช้แบบประเมินการรับบริการรถยนต์และวิเคราะห์คะแนน
		<u>ตัวชี้วัดที่ 2</u> ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานยานยนต์	ใช้แบบสอบถามหรือรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการโดยผ่านช่องทางต่างๆ
2	เพื่อส่งมอบบริการงานยานยนต์ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	<u>ตัวชี้วัดที่ 3</u> ร้อยละของงานยานยนต์ที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา - ส่งใบขอใช้รถยนต์เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ ภายใน 1 วันทำการ - พนักงานขับรถรถยนต์ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความพร้อมของการใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ก่อนออกเดินทาง 15-30 นาที - พนักงานขับรถรถยนต์ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความพร้อมของการใช้รถยนต์ในต่างจังหวัดที่ไม่ใช่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ก่อนออกเดินทาง อย่างน้อย 1 วันทำการ - พนักงานขับรถรถยนต์ที่ได้รับมอบหมายเตรียมรถราชการจอด ณ จุดนัดหมาย ก่อนออกเดินทาง 10-15 นาที	แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ
3	เพื่อควบคุมความเสี่ยงจากการให้บริการงานยานยนต์	<u>ตัวชี้วัดที่ 4</u> ร้อยละของงานยานยนต์ที่ล่าช้าหรือไม่ได้รับบริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด	แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 5</u> ร้อยละของอุบัติเหตุและการกระทำผิดกฎจราจรจากการใช้รถยนต์	

- 2) การสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินสมรรถนะปฏิบัติงานยานยนต์ มี
- ส่วนประกอบดังนี้
- ส่วนหัวเป็นชื่อแบบสอบถาม
 - เลือกช่วงระยะเวลาประเมินเช่นเดียวกันกับงานธุรการ
 - กำหนดประเด็นการประเมิน เป็นมาตรฐานประมาณค่า แบ่งเป็น 2 ด้าน
 - ด้านพนักงานขับรถยนต์
 - การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย สุขภาพ ความพร้อม
 - การตรงต่อเวลา สุขภาพ มีน้ำใจ
 - การศึกษาเส้นทางก่อนเดินทาง ความรอบรู้เส้นทาง
 - ทักษะความชำนาญ มารยาทการขับรถ การปฏิบัติตาม
- ปฏิบัติงาน
- ด้านรถยนต์
 - สภาพทั่วไป
 - เครื่องปรับอากาศ
 - ความสะอาดภายใน
 - ความสะอาดภายนอก
 - ระดับความพึงพอใจ ส่วนท้าย และการวิเคราะห์ข้อมูลจาก
- แบบสอบถามดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการ
- 3) กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน เกณฑ์การวัดผล และการวางแผนการประเมินสมรรถนะงานยานยนต์
- นำตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานยานยนต์จากตารางที่ 12 มากำหนด
- เกณฑ์การวัดการปฏิบัติงานยานยนต์ ดังแสดงในตารางที่ 13
- ตารางที่ 13 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานยานยนต์

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานยานยนต์	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานยานยนต์
1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานยานยนต์	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานยานยนต์	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10
3. ร้อยละของงานยานยนต์ที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานยานยนต์	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานยานยนต์
4. ร้อยละของงานยานยนต์ที่ล่าช้าหรือไม่ได้รับการทันตามระยะเวลาที่กำหนด	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของงานยานยนต์ที่ล่าช้าหรือไม่ได้รับการทันตามระยะเวลาที่กำหนด} = \frac{\text{จำนวนครั้งที่ได้รับบริการงานยานยนต์ล่าช้าหรือไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนครั้งของงานบริการยานยนต์ทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดที่ร้อยละ 0 ในทุกๆ ช่วงระยะเวลาของการประเมิน เนื่องจากการได้รับบริการงานยานยนต์ที่ล่าช้าหรือไม่ทันเวลา เป็นข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานที่ต้องไม่เกิดขึ้น
5. ร้อยละของอุบัติเหตุและการกระทำผิดกฎจราจรจากการใช้รถยนต์	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของอุบัติเหตุและการกระทำผิดกฎจราจร} = \frac{\text{จำนวนครั้งของอุบัติเหตุและการกระทำผิดกฎจราจร}}{\text{จำนวนครั้งของงานบริการยานยนต์ทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดที่ร้อยละ 0 ในทุกๆ ช่วงระยะเวลาของการประเมิน เนื่องจากอุบัติเหตุและการกระทำผิดกฎจราจร เป็นข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานที่ต้องไม่เกิดขึ้น

- การกำหนดช่วงระยะเวลาการประเมิน ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการ

- การวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานยานยนต์

จากตารางที่ 13 นำข้อมูลมาวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานยานยนต์ด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานทุกไตรมาส ตั้งแต่ปี ปีมงบประมาณ 2561 – 2564 ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานยานยนต์ ปีงบประมาณ 2561 – 2564

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานยานยนต์	ค่าตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานยานยนต์															
	2561				2562				2563				2564			
	ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานยานยนต์	1.60 ^	1.65 ^	1.70 ^	1.75 ^	1.80 ^	1.85 ^	1.90 ^	1.95 ^	2.00 ^	2.05 ^	2.10 ^	2.15 ^	2.20 ^	2.25 ^	2.30 ^	2.35 ^
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานยานยนต์	10.00 v	9.95 v	9.90 v	9.85 v	9.80 v	9.75 v	9.70 v	9.65 v	9.60 v	9.55 v	9.50 v	9.45 v	9.40 v	9.35 v	9.30 v	9.25 v
3. ร้อยละของงานยานยนต์ที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา	92.50 ^	93.00 ^	93.50 ^	94.00 ^	94.50 ^	95.00 ^	95.50 ^	96.00 ^	96.50 ^	97.00 ^	97.50 ^	98.00 ^	98.50 ^	99.00 ^	99.50 ^	100.00 ^
4. ร้อยละของงานยานยนต์ที่ล่าช้าหรือไม่ได้รับการทันตามระยะเวลาที่กำหนด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. ร้อยละของอุบัติเหตุและการกระทำผิดกฎจราจรจากการใช้รถยนต์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- กำหนดผู้ปฏิบัติงาน ผู้กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และผู้ประเมิน

สมรรถนะงานยานยนต์

- หัวหน้าหน่วยรถยนต์ พิจารณาการขออนุญาตใช้รถยนต์ เสนอ

ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ผ่านฝ่ายบริหารทั่วไป

- หัวหน้าพนักงานขับรถยนต์ จดรถและพนักงานขับรถยนต์ เขียน

รายละเอียดในใบขอใช้รถยนต์ และเขียนการขอใช้รถยนต์บนกระดาน รวมทั้งทำหน้าที่ขับรถยนต์

- พนักงานขับรถยนต์ ปฏิบัติงานตามข้อสัญญาการให้บริการขับรถยนต์

และขับรถยนต์

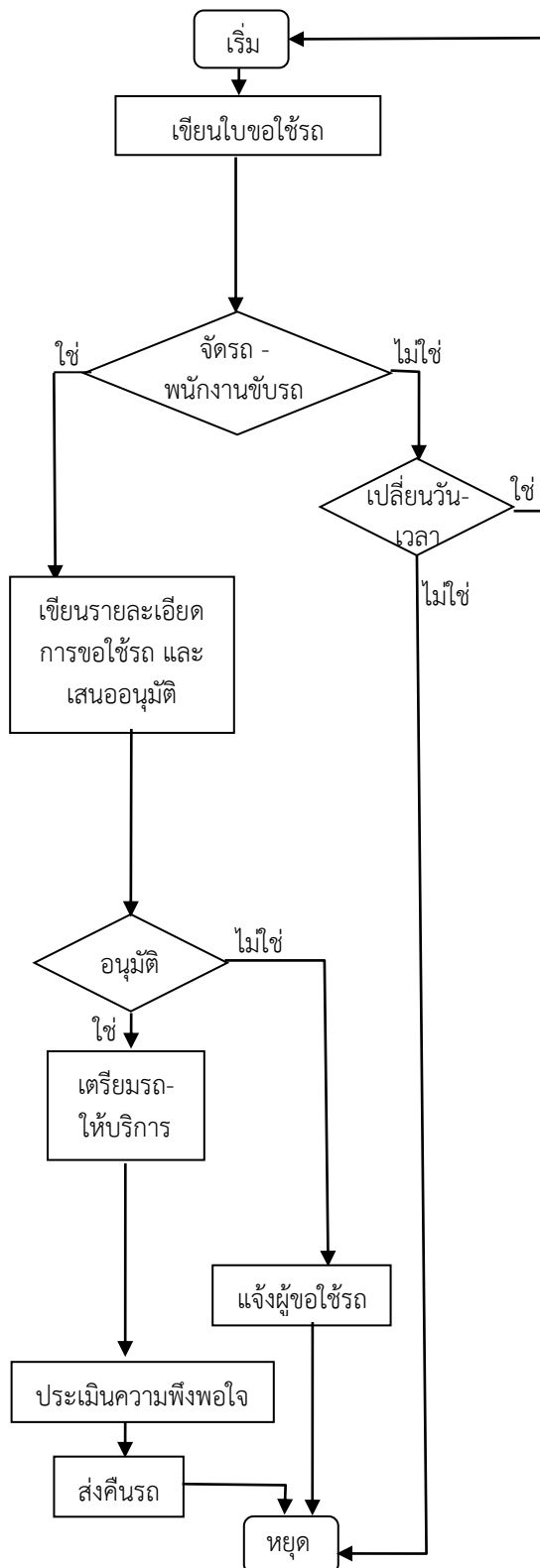
- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานยานยนต์

นำกระบวนการงานจากตารางที่ 8 นำมาออกแบบและสร้างแผนผังขั้นตอน

การปฏิบัติงานยานยนต์ได้ จำนวน 1 แผนผัง ดังนี้

การให้บริการรถยนต์ราชการ
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ผู้ประสงค์ขอใช้รถราชการเขียนใบขอใช้รถยนต์ราชการ (FR-630-01) ระบุชื่อตำแหน่ง หน่วยงาน จำนวนผู้ร่วมเดินทาง สถานที่ไปราชการ วัตถุประสงค์การไปราชการ วัน เวลาออกเดินทาง-กลับ ลงชื่อผู้ขออนุญาตและลงชื่อหัวหน้ากลุ่ม/ศูนย์/ฝ่าย นำไปยังที่หน่วยรถยนต์

หัวหน้าพนักงานขับรถยนต์ จัดรถยนต์ จัดพนักงานขับรถ ในวัน เวลา และสถานที่ ได้หรือไม่

หน่วยรถยนต์ แจ้งไปยังผู้ขอใช้รถว่าไม่มีรถและพนักงานขับรถว่าง จะขอเปลี่ยนวันและเวลาหรือไม่

หัวหน้าพนักงานรถยนต์ หรือพนักงานขับรถยนต์ เขียนหมายเลขทะเบียนรถยนต์ ชื่อพนักงานขับรถยนต์ และลงชื่อในใบขอใช้รถยนต์ เขียนรายการขอใช้รถยนต์ลงในสมุดบันทึกและกระดาน เสนอใบขอใช้รถยนต์ไปยังหัวหน้าหน่วยรถยนต์

หัวหน้าหน่วยรถยนต์ลงชื่อ ส่งไปขอใช้รถยนต์ไปยังฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายบริหารทั่วไป นำใบขอใช้รถยนต์เข้าแฟ้ม นำเสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ พิจารณออนุมัติ

ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ พิจารณออนุมัติ

พนักงานขับรถยนต์ปฏิบัติตามข้อสัญญา ตรวจสอบรถยนต์ก่อนใช้งาน ก่อนขับรถยนต์ออกไปจากที่ทำงาน พนักงานขับรถยนต์หยุดรถ ส่งใบขอใช้รถยนต์ให้ รปภ. รปภ. ตรวจสอบสภาพภายนอกของรถยนต์ บันทึก รายละเอียดและเวลาออก

ฝ่ายบริหารทั่วไป แจ้งผู้ขอใช้รถยนต์ว่าไม่ได้รับการอนุมัติ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรถยนต์ตามแบบฟอร์ม

เมื่อกลับถึงที่ทำงาน พนักงานขับรถยนต์หยุดรถให้ รปภ. ตรวจสอบสภาพภายนอก รปภ. บันทึกรายละเอียดและเวลาเข้า นำส่งใบขอใช้รถยนต์ไปที่หน่วยรถยนต์

ภาพที่ 17 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการรถยนต์ราชการ

3.2.2.3 งานช่าง

1) วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะ

นำผลจากการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงานบริหารทั่วไป มากำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานช่าง ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานช่าง

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานช่าง	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานช่าง	วิธีการประเมินสมรรถนะงานช่าง
1	เพื่อปฏิบัติงานช่างอย่างมีประสิทธิภาพ	<u>ตัวชี้วัดที่ 1</u> คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานช่าง	ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานช่าง
		<u>ตัวชี้วัดที่ 2</u> ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานช่าง	ใช้แบบสอบถามและรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานช่างโดยผ่านช่องทางต่างๆ
2	เพื่อส่งมอบบริการงานช่างทันตามระยะเวลาที่กำหนด	<u>ตัวชี้วัดที่ 3</u> ร้อยละของงานช่างที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา - งานซ่อมได้ ค่วน มีอะไหล่พร้อม ดำเนินการซ่อมและส่งมอบงาน ภายใน 3 วันทำการ - งานซ่อมได้ ไม่ค่วน มีอะไหล่พร้อม ดำเนินการซ่อมและส่งมอบงาน ภายใน 5 – 7 วันทำการ - งานซ่อมไม่ได้แต่ตรวจสอบได้ดำเนินการตรวจสอบ บันทึกสิ่งที่ตรวจพบในใบแจ้งงานซ่อม และส่งเรื่องกลับให้เจ้าของเครื่อง ภายใน 5 – 7 วันทำการ เพื่อติดต่อช่างภายนอกซ่อมแซม - งานซ่อมไม่ได้และตรวจสอบไม่ได้ บันทึกซ่อมไม่ได้/ตรวจสอบไม่ได้ในใบแจ้งงานซ่อม และแจ้งเจ้าของเครื่องทราบ ภายใน 3 วันทำการ เพื่อติดต่อช่างภายนอกซ่อมแซม	แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ
3	เพื่อควบคุมความเสี่ยงจากการให้บริการงานช่าง	<u>ตัวชี้วัดที่ 4</u> ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ซ่อมแซมและส่งมอบแล้วส่งกลับมาซ่อมแซมซ้ำอีกภายในระยะเวลา 1 เดือน	แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 5</u> จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับและมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลา 1 เดือน	

2) การสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินสมรรถนะปฏิบัติงานช่าง มีส่วนประกอบดังนี้

- ส่วนหัวเป็นชื่อแบบสอบถาม
- ระบุขอบเขตบริการ ตรวจสอบบำรุงรักษา ได้แก่ ตรวจสอบ ดูแลซ่อมแซม และบำรุงรักษา ครุภัณฑ์ ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบสื่อสาร ระบบห้องปลอดเชื้อ ระบบควบคุมความดันอากาศเป็นลบ ระบบน้ำประปา และเครื่องมือวิทยาศาสตร์
- เลือกช่วงระยะเวลาประเมิน ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการ
- กำหนดประเด็นการประเมิน เป็นมาตรฐานประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ด้าน
 - ด้านคุณภาพของงาน
 - ด้านการให้บริการ
 - ด้านระยะเวลาการให้บริการ
- ระดับความพึงพอใจ ส่วนท้าย และการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการ

3) การกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน เกณฑ์การวัดผล และการวางแผนการประเมินสมรรถนะงานช่าง

- นำตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานช่างจากตารางที่ 15 มากำหนดเกณฑ์การวัดการปฏิบัติงานช่าง ดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานช่าง

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานช่าง	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานช่าง
1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานช่าง	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานช่าง	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10
3. ร้อยละของงานช่างที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10
4. ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ซ่อมแซมและส่งมอบแล้วส่งกลับมาซ่อมแซมซ้ำอีกภายในระยะเวลา 1 เดือน	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ส่งกลับมาซ่อมแซมซ้ำอีกภายใน 1 เดือน} = \frac{\text{จำนวนครุภัณฑ์ที่ส่งกลับมาซ่อมแซมซ้ำอีกภายใน 1 เดือน}}{\text{จำนวนครุภัณฑ์ที่ซ่อมแซมและส่งมอบทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเริ่มที่ร้อยละ 1.75 และลดลงร้อยละ 0.05 ในทุกไตรมาส เนื่องจากมีข้อจำกัดในครุภัณฑ์ที่มีอายุการใช้งานนาน อะไหล่แท่นเก่าหาได้ยากหรือไม่จำเป็นต้องอะไหล่เทียบเท่ามาทดแทน ทำให้บางงาน

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานช่าง	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานช่าง
5. จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับและมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลา 1 เดือน	อาจจะซ่อมแซมได้แต่อาจจะเสียอีกในภายหลัง แต่การส่งครุภัณฑ์กลับมาซ้ำอีก ทำให้เสียเวลา งบประมาณ และมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงกำหนดตัวชี้วัด <u>ลดลง</u> จนเหลือน้อยที่สุด กำหนดเกณฑ์การวัดที่ร้อยละ 0 ในทุกๆ ช่วงระยะเวลาของการประเมิน เนื่องจากการดับของไฟฟ้าดับเป็นเวลานานๆ มีผลกระทบต่ออุปกรณ์ไฟฟ้าที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อบกพร่องที่ต้องไม่เกิดขึ้น

- การกำหนดช่วงระยะเวลาการประเมิน ดำเนินการ

เช่นเดียวกันกับงานธุรการ

- การวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานช่าง

จากตารางที่ 16 นำข้อมูลมาวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานช่างด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานทุกไตรมาส ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 – 2564 ดังแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานช่าง ปีงบประมาณ 2561 – 2564

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานช่าง	ค่าตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานช่าง															
	2561				2562				2563				2564			
	ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานช่าง	1.60 ≥	1.65 ≥	1.70 ≥	1.75 ≥	1.80 ≥	1.85 ≥	1.90 ≥	1.95 ≥	2.00 ≥	2.05 ≥	2.10 ≥	2.15 ≥	2.20 ≥	2.25 ≥	2.30 ≥	2.35 ≥
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานช่าง	10.00 ≤	9.95 ≤	9.90 ≤	9.85 ≤	9.80 ≤	9.75 ≤	9.70 ≤	9.65 ≤	9.60 ≤	9.55 ≤	9.50 ≤	9.45 ≤	9.40 ≤	9.35 ≤	9.30 ≤	9.25 ≤
3. ร้อยละของงานช่างที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา	92.50 ≥	93.00 ≥	93.50 ≥	94.00 ≥	94.50 ≥	95.00 ≥	95.50 ≥	96.00 ≥	96.50 ≥	97.00 ≥	97.50 ≥	98.00 ≥	98.50 ≥	99.00 ≥	99.50 ≥	100.00
4. ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ซ่อมแซมและส่งมอบแล้วส่งกลับมาซ่อมแซมซ้ำอีกภายในระยะเวลา 1 เดือน	1.75 ≤	1.70 ≤	1.65 ≤	1.60 ≤	1.55 ≤	1.50 ≤	1.45 ≤	1.40 ≤	1.35 ≤	1.30 ≤	1.25 ≤	1.20 ≤	1.15 ≤	1.10 ≤	1.05 ≤	1.00 ≤
5. จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใน 1 เดือน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- กำหนดผู้ปฏิบัติงาน ผู้กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และผู้ประเมินสมรรถนะงานช่าง

- นายช่างเทคนิค เป็นผู้กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานผู้ประเมินสมรรถนะ และผู้ปฏิบัติงานช่าง

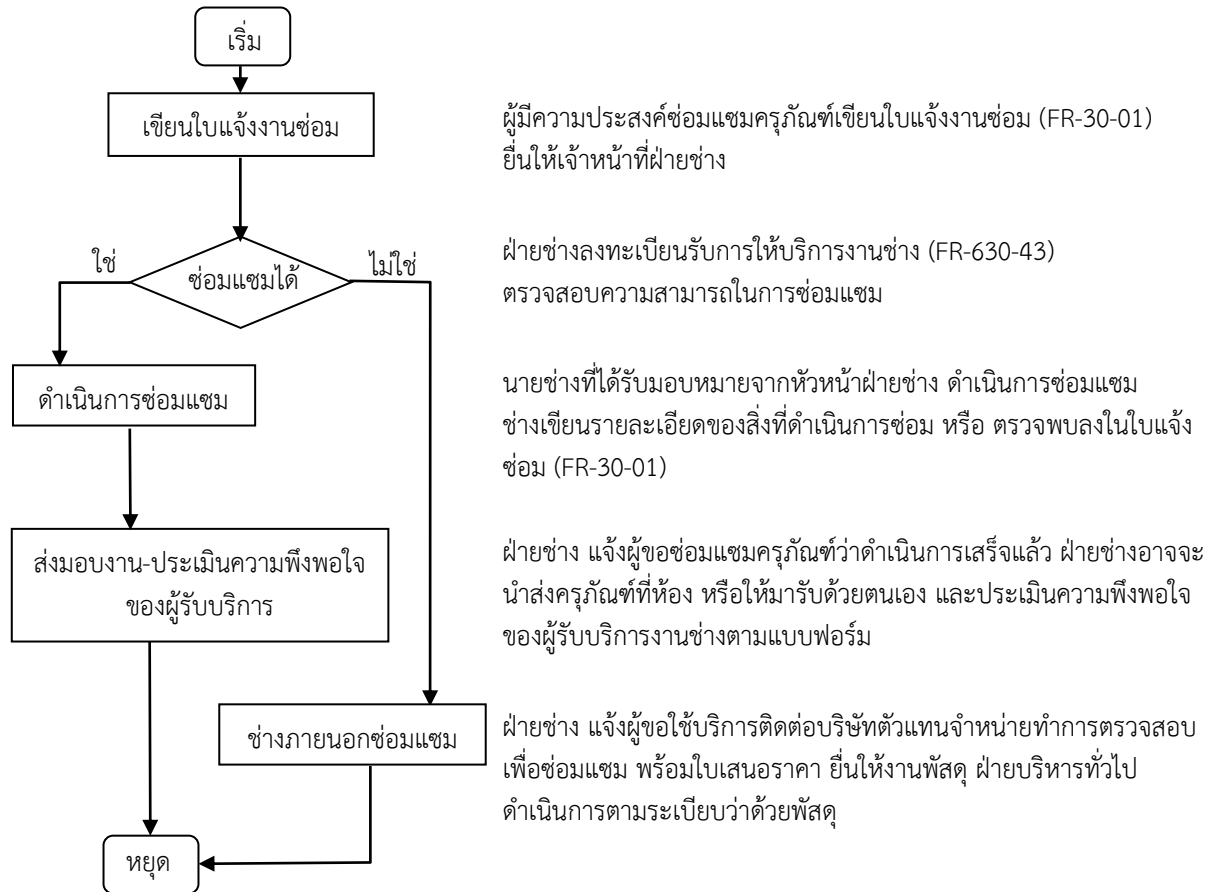
- นายช่างไฟฟ้า และช่างไม้ เป็นผู้ปฏิบัติงานช่าง

- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
นำกระบวนการจากตารางที่ 8 นำมาออกแบบและสร้างแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานช่างได้ จำนวน 1 แผนผัง ดังนี้

การขออนุมัติซ่อมครุภัณฑ์

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 18 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขออนุมัติซ่อมครุภัณฑ์

3.2.2.4 งานพัสดุ

1) วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะ

นำผลจากการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ขอบเขตงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงานบริหารทั่วไป มากำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงานพัสดุ ดังแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินงานพัสดุ

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานพัสดุ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานพัสดุ	วิธีการประเมินสมรรถนะงานพัสดุ
1	เพื่อปฏิบัติงานพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ	<u>ตัวชี้วัดที่ 1</u> คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ	ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 2</u> ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานพัสดุ	ใช้แบบสอบถามและรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการโดยผ่านช่องทางต่างๆ
2	เพื่อส่งมอบบริการงานพัสดุตันตามระยะเวลาที่กำหนด	<u>ตัวชี้วัดที่ 3</u> ร้อยละของงานพัสดุที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา - ขออนุมัติในหลักการและดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างภายใน 15 วันทำการ - ออกใบสั่งซื้อที่มีอำนาจอนุมัติแล้ว ภายใน 5 วันทำการ - จัดทำใบเบิกค่าจ้างเดือนสุดท้ายเสร็จเรียบร้อย ภายใน สัปดาห์ที่สองของเดือนถัดไป - จัดส่งพัสดุเข้าคลังพัสดุภายหลังผู้ขายส่งมอบที่ถูกต้องครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ - ส่งมอบวัสดุ ภายหลังได้รับใบเบิกเพื่อใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ - ส่งรายงานพัสดुकงเหลือทันเวลาในแต่ละเดือน	แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 4</u> คะแนนการประเมินผู้ขาย	- ใช้แบบประเมินผู้ขายสินค้า/บริการ - รวมคะแนนและคำนวณคะแนนเฉลี่ย
		<u>ตัวชี้วัดที่ 5</u> ร้อยละของพัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับทันเวลาภายหลังจัดซื้อจัดจ้าง	แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 6</u> ร้อยละของพัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับทันเวลาภายหลังแจ้งเบิกเพื่อใช้งาน	

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานพัสดุ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานพัสดุ	วิธีการประเมินสมรรถนะงานพัสดุ
3	เพื่อควบคุมความเสี่ยงจากการให้บริการงานพัสดุ	<u>ตัวชี้วัดที่ 7</u> ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ชำรุดก่อนเวลาอันควร <u>ตัวชี้วัดที่ 8</u> ร้อยละของชุดเอกสารพัสดุที่ฝ่ายพัสดุกองคลัง กรมปศุสัตว์ ทักท้วงให้แก้ไข <u>ตัวชี้วัดที่ 9</u> จำนวนครั้งของการกระทำความผิดวินัยทางพัสดุ	แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

2) การสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินสมรรถนะปฏิบัติงานพัสดุ
มีส่วนประกอบและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเช่นเดียวกันกับ

งานธุรการ

3) การกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน เกณฑ์การวัดผล และการวางแผนการประเมินสมรรถนะงานพัสดุด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน

- นำตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานพัสดุจากตารางที่ 18 มากำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานพัสดุ ดังแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานพัสดุ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานพัสดุ	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานพัสดุ
1. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานพัสดุ	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10
3. ร้อยละของงานพัสดุที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของงานพัสดุที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา} = \frac{\text{จำนวนงานพัสดุที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา}}{\text{จำนวนงานพัสดุทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเช่นเดียวกันกับงานธุรการ

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการ	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานธุรการ
4. ผลการประเมินผู้ขาย	- กำหนดให้ ส่งมอบสินค้า/บริการไม่ทันเวลา ให้ - 1 คะแนน ส่งมอบสินค้า/บริการทันเวลา ให้ 1 คะแนน ส่งมอบสินค้า/บริการก่อนเวลา ให้ 2 คะแนน - สูตรคำนวณ $\text{คะแนนการประเมินผู้ขาย} = \frac{\text{ผลรวมคะแนนการส่งมอบสินค้า/บริการ}}{\text{ผลรวมหัวข้อที่ประเมินการส่งมอบสินค้า/บริการ}}$ - กำหนดเกณฑ์การวัดที่คะแนนเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 1.00 ผู้ขายต้องส่งมอบสินค้า/บริการทันเวลาเป็นอย่างน้อย
5. ร้อยละของพัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับทันเวลาภายหลังจัดซื้อจัดจ้าง 6. ร้อยละของพัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับทันเวลาภายหลังแจ้งเบิกเพื่อใช้งาน	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของงานพัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับทันเวลา} = \frac{\text{จำนวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง/เบิกจ่ายพัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับได้ทันเวลา}}{\text{จำนวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง/เบิกจ่ายพัสดุทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเช่นเดียวกับตัวชี้วัดที่ 3
7. ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ชำรุดก่อนเวลาอันควร	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ชำรุดก่อนเวลาอันควร} = \frac{\text{จำนวนครุภัณฑ์ที่ชำรุดก่อนเวลาอันควร}}{\text{จำนวนครุภัณฑ์ทั้งหมดที่รับมอบจากการจัดซื้อ}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดที่ร้อยละ 0 ในทุกไตรมาส เนื่องจากไม่ต้องการให้มีครุภัณฑ์ที่ได้รับมอบจากการจัดซื้อชำรุด ใช้งานไม่ได้ในช่วงหลังพ้นกำหนดระยะรับประกัน 2 ถึง 3 ปี

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานธุรการ	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานธุรการ
8. ร้อยละของชุดเอกสารพัสดุที่ ฝ่ายพัสดุ กองคลัง กรมปศุสัตว์ ทักท้วงให้แก้ไข	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของชุดเอกสารพัสดุที่ทักท้วงให้แก้ไข} = \frac{\text{จำนวนชุดเอกสารพัสดุที่ทักท้วงให้แก้ไข}}{\text{จำนวนชุดเอกสารพัสดุทั้งหมดที่ส่งไปเบิกเงิน}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเริ่มต้นที่ร้อยละ 2.00 เนื่องจากต้องการให้มีเอกสารพัสดุที่ต้องแก้ไขน้อยที่สุด การแก้ไขเอกสารพัสดุทำให้การเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับบริการล่าช้า ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลง ดังนั้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงกำหนดร้อยละของชุดเอกสารที่ทักท้วงให้แก้ไขลดลงร้อยละ 0.05 ในทุกไตรมาส
9. จำนวนครั้งของการกระทำ ความผิดวินัยทางพัสดุ	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ชำรุดชำรุดก่อนเวลาอันควร} = \frac{\text{จำนวนครุภัณฑ์ที่ชำรุดก่อนเวลาอันควร}}{\text{จำนวนครุภัณฑ์ทั้งหมดที่รับมอบจากการจัดซื้อ}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดที่ร้อยละ 0 ในทุกไตรมาส เนื่องจากการกระทำความผิดวินัยทางพัสดุที่สำนักกฎหมาย กรมปศุสัตว์ ได้วินิจฉัยถึงที่สุดแล้วว่าเป็นความผิดวินัยทางพัสดุ เป็นความผิดวินัยร้ายแรง ที่ต้องไม่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานพัสดุ

- การกำหนดช่วงระยะเวลาการประเมิน ดำเนินการเช่นเดียวกัน

กับงานธุรการ

- การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานพัสดุด้วยตัวชี้วัด

ผลสำเร็จของงาน

จากตารางที่ 19 นำข้อมูลมาวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานพัสดุด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานทุกไตรมาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 ถึง 2564 ดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานพัสดุ ปีงบประมาณ 2561-2564

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน	ค่าตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานพัสดุ															
	2561				2562				2563				2564			
	ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ	1.60 ≥	1.65 ≥	1.70 ≥	1.75 ≥	1.80 ≥	1.85 ≥	1.90 ≥	1.95 ≥	2.00 ≥	2.05 ≥	2.10 ≥	2.15 ≥	2.20 ≥	2.25 ≥	2.30 ≥	2.35 ≥
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานพัสดุ	10.00 ≤	9.95 ≤	9.90 ≤	9.85 ≤	9.80 ≤	9.75 ≤	9.70 ≤	9.65 ≤	9.60 ≤	9.55 ≤	9.50 ≤	9.45 ≤	9.40 ≤	9.35 ≤	9.30 ≤	9.25 ≤
3. ร้อยละของงานพัสดุที่ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา	92.50 ≥	93.00 ≥	93.50 ≥	94.00 ≥	94.50 ≥	95.00 ≥	95.50 ≥	96.00 ≥	96.50 ≥	97.00 ≥	97.50 ≥	98.00 ≥	98.50 ≥	99.00 ≥	99.50 ≥	100.00 ≥
4. ผลการประเมินผู้ขาย	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥	1.00 ≥
5. ร้อยละของพัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับทันเวลาภายหลังจัดซื้อจัดจ้าง	92.50 ≥	93.00 ≥	93.50 ≥	94.00 ≥	94.50 ≥	95.00 ≥	95.50 ≥	96.00 ≥	96.50 ≥	97.00 ≥	97.50 ≥	98.00 ≥	98.50 ≥	99.00 ≥	99.50 ≥	100.00 ≥
6. ร้อยละของพัสดุที่ส่งมอบถึงผู้รับทันเวลาภายหลังแจ้งเบิก	92.50 ≥	93.00 ≥	93.50 ≥	94.00 ≥	94.50 ≥	95.00 ≥	95.50 ≥	96.00 ≥	96.50 ≥	97.00 ≥	97.50 ≥	98.00 ≥	98.50 ≥	99.00 ≥	99.50 ≥	100.00 ≥
7. ร้อยละของเอกสารพัสดุที่กองคลังกรมปศุสัตว์ ทักท้วงให้แก้ไข	2.00 ≤	1.95 ≤	1.90 ≤	1.85 ≤	1.80 ≤	1.75 ≤	1.70 ≤	1.65 ≤	1.60 ≤	1.55 ≤	1.50 ≤	1.45 ≤	1.40 ≤	1.35 ≤	1.30 ≤	1.25 ≤
8. ร้อยละของครุภัณฑ์ที่ชำรุดก่อนเวลาอันควร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. จำนวนครั้งของการกระทำผิดวินัยทางพัสดุ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- กำหนดผู้ปฏิบัติงาน กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และ

ประเมินสมรรถนะงานพัสดุ

- หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ทำหน้าที่หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ

เจ้าพนักงานธุรการ นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเงินและบัญชี พนักงานห้องปฏิบัติการ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นผู้ปฏิบัติงานพัสดุ

- นักจัดการงานทั่วไป เป็นผู้กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จ

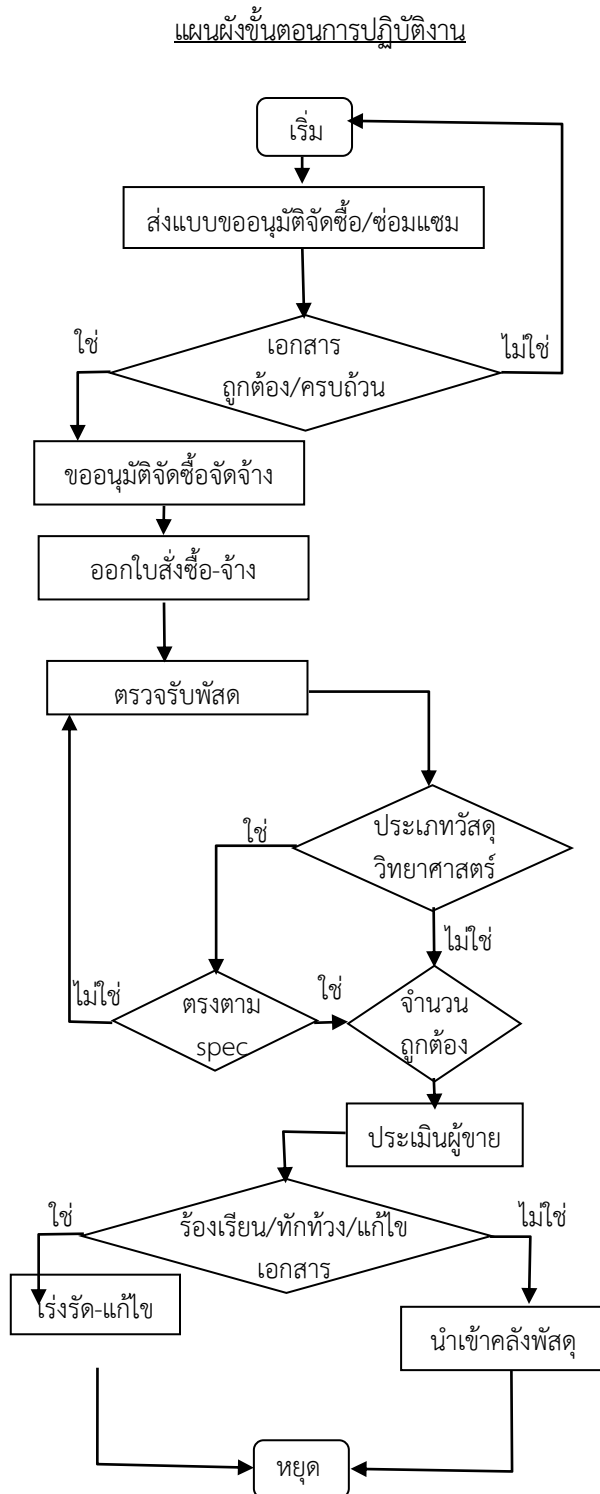
ของงาน และประเมินสมรรถนะงานพัสดุ

- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานพัสดุ

นำกระบวนการงานจากตารางที่ 8 นำมาออกแบบและสร้างแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานพัสดุได้ จำนวน 12 แผนผัง ดังนี้

1. การจัดซื้อ/จ้างเหมาบริษัท ห้างร้าน
2. การจ้างเหมารายบุคคล
3. การจัดหาพัสดุด้วยวิธี e-bidding
4. การขึ้นทะเบียนครุภัณฑ์
5. การโอนครุภัณฑ์
6. การรับบริจาคครุภัณฑ์
7. การจำหน่ายพัสดุชำรุด
8. การซ่อมครุภัณฑ์
9. การตรวจรับและจัดเก็บวัสดุ
10. การนำวัสดุเข้าเก็บในคลังพัสดุ
11. การเบิกจ่ายวัสดุเพื่อใช้งาน
12. การรายงานพัสดุดังกล่าว

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานพัสดุ มีดังนี้
1. การจัดซื้อ/จ้างเหมาบริษัท ห้างร้าน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ประสงค์จะขอจัดซื้อ/จ้างเหมาบริษัท ห้างร้าน ส่งแบบขออนุมัติจัดซื้อ/ซ่อมแซม ที่งานพัสดุ ฝ่ายบริหารทั่วไป

เจ้าหน้าที่พัสดุตรวจสอบเอกสารว่าถูกต้อง/ครบถ้วนหรือไม่

เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการตามขั้นตอนขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง

เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการออกไปสั่งซื้อ และกรอกข้อมูลในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐของกรมบัญชีกลาง

เจ้าหน้าที่พัสดุ ตรวจรับพัสดุจากผู้ขายส่งมอบ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจสอบ/ตรวจรับ

เจ้าหน้าที่พัสดुकัดแยกประเภทวิทยาศาสตร์ สารเคมี ชุดทดสอบ และชีวสาร

คณะกรรมการทดสอบ/ตรวจสอบคุณภาพตรงตาม spec ถ้าตรงตาม spec จำนวนถูกต้อง เจ้าหน้าที่พัสดุนำเข้าคลังพัสดุ

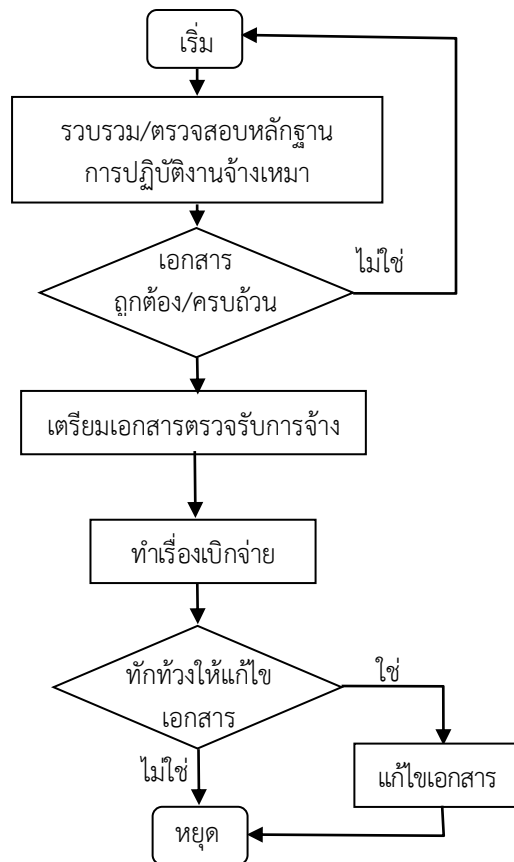
เจ้าหน้าที่พัสดุประเมินผู้ขาย

เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการร้องเรียน/ทักท้วง/แก้ไขเอกสาร

ถ้ามีการร้องเรียนล่าช้า/ทักท้วง/แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการติดตาม/เร่งรัดกองคลัง กรมปศุสัตว์ กรณีเอกสารไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่พัสดุ แก้ไขให้ถูกต้อง ครบถ้วน จัดส่งกลับคืน/แก้ไขข้อมูลในระบบ ถ้าไม่มี ถ้ามีการร้องเรียน/ทักท้วง/แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่คลังพัสดุนำพัสดุ เข้าคลังพัสดุภายใน 3 วันทำการ

ภาพที่ 19 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดซื้อ/จ้างเหมาบริษัท ห้างร้าน

2. การจ้างเหมารายบุคคล

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานคำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่พัสดุ รวบรวม/ตรวจสอบหลักฐานการปฏิบัติงานจ้างเหมาในเดือนล่าสุด

เจ้าหน้าที่พัสดุดตรวจสอบเอกสารว่าถูกต้อง/ครบถ้วนหรือไม่

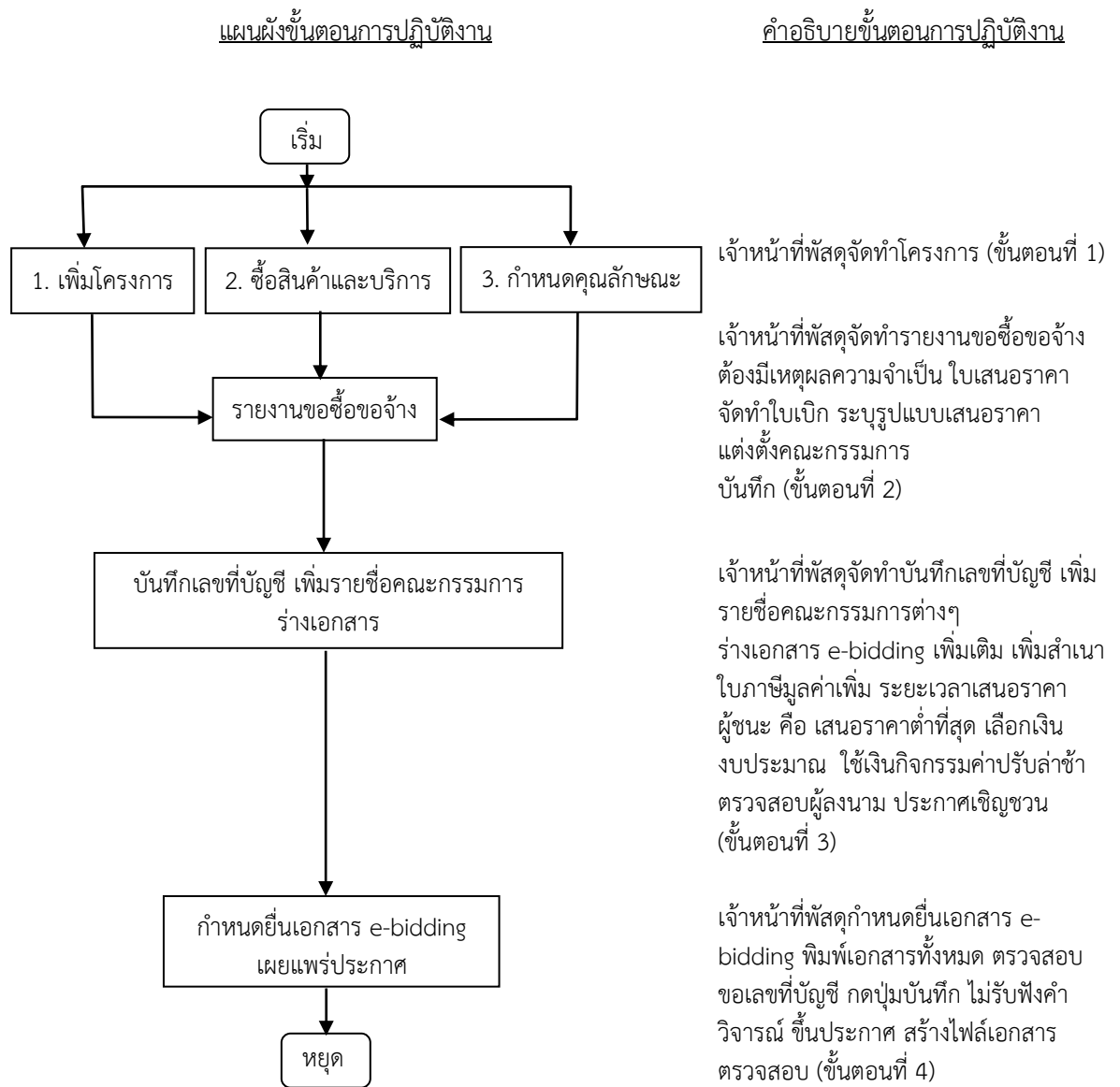
เจ้าหน้าที่พัสดุเตรียมเอกสารให้คณะกรรมการตรวจรับการจ้างลงนามในใบลงเวลาการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่พัสดุทำเรื่องเบิกจ่ายส่งกองคลัง กรมปศุสัตว์ และกรอกข้อมูลในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐของกรมบัญชีกลาง

ถ้ามีการหักทวงให้แก้ไขเอกสาร เจ้าหน้าที่พัสดุแก้ไขให้ถูกต้อง ครบถ้วนจัดส่งกลับคืน

ภาพที่ 20 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจ้างเหมารายบุคคล

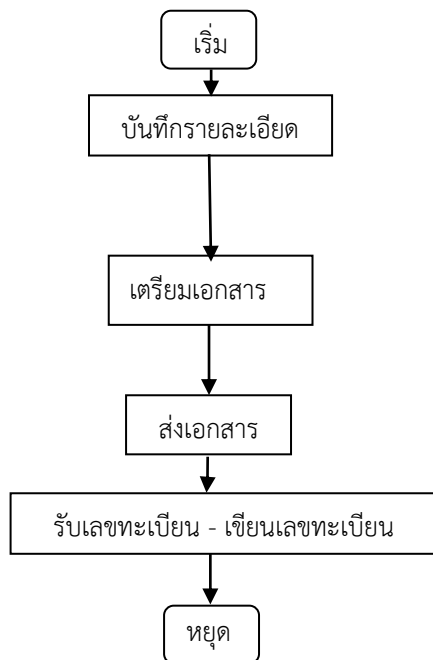
3. การจัดหาวัสดุด้วยวิธี e-bidding



ภาพที่ 21 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดหาวัสดุด้วยวิธี e-bidding

4. การขึ้นทะเบียนครุภัณฑ์

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่พัสดุบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับครุภัณฑ์ ให้ชัดเจน ถูกต้อง รှุ่น / ยี่ห้อ / ขนาด / จำนวน

เจ้าหน้าที่พัสดุเตรียมเอกสารต่างๆ หลักฐาน รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ สัญญาจัดซื้อ เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เพื่อขออนุมัติขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน

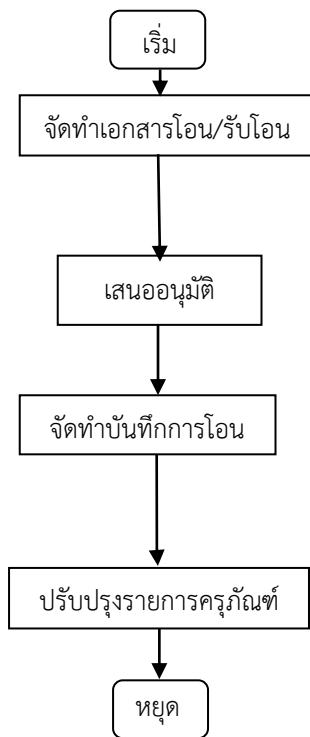
เจ้าพนักงานธุรการจัดส่งเอกสารไปยังกองคลัง กรมปศุสัตว์

เมื่อได้รับหมายเลขครุภัณฑ์ เจ้าหน้าที่พัสดุนำไปเขียนที่ครุภัณฑ์ที่จัดซื้อ เอกสารฉบับจริงเก็บเข้าแฟ้ม / สแกนเข้าระบบ / ส่งสำเนาให้กลุ่ม / ศูนย์ / ฝ่ายที่เป็นผู้ใช้

ภาพที่ 22 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการขึ้นทะเบียนครุภัณฑ์

5. การโอนครุภัณฑ์

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานภายในสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ จัดทำเอกสารโอน หรือรับโอน มายังสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

เจ้าหน้าที่พัสดุ นำเสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เป็นผู้อนุมัติ พร้อมทั้ง ใบรับมอบ ใบส่งมอบ มีพยานด้วยทั้ง 2 ผู้ให้โอนและผู้รับโอน

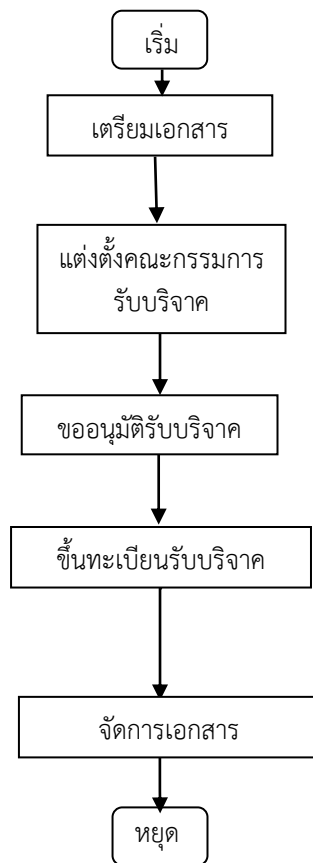
ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติอนุมัติแล้วเจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำบันทึกโอนเปลี่ยนแปลงครุภัณฑ์ เพื่อเสนอต่อไปยังกองคลัง กรมปศุสัตว์

เมื่อกองคลัง กรมปศุสัตว์ ได้รับทราบการโอน พร้อมจัดทำเรียบร้อย ส่งเอกสารกลับมายังสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ เจ้าหน้าที่พัสดุปรับปรุงรายการครุภัณฑ์ให้เป็นปัจจุบัน และเก็บรักษาเอกสารไว้

ภาพที่ 23 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการโอนครุภัณฑ์

6. การรับบริจาคครุภัณฑ์

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่พัสดุ รวบรวม/หนังสือรับบริจาคหน่วยงานเอกชน
แคตตาล็อก / รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ตรวจสอบครบถ้วน

เจ้าหน้าที่พัสดุ ทำบันทึกข้อความ จัดหาคณะกรรมการ
เพื่อเสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ แต่งตั้งออกคำสั่ง
คณะกรรมการขอรับบริจาคครุภัณฑ์ และจัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สิน

เจ้าหน้าที่พัสดุ ทำเรื่องขอรับบริจาค ส่งเอกสารไปยังกองคลัง
กรมปศุสัตว์

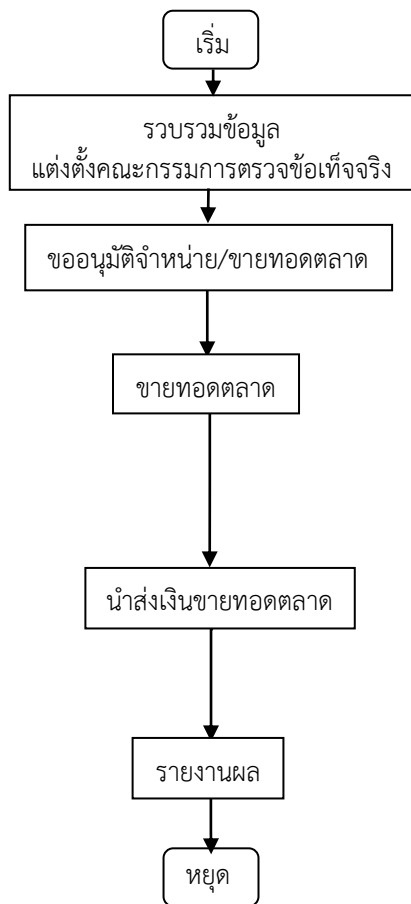
เจ้าหน้าที่กองคลัง กรมปศุสัตว์ ขึ้นทะเบียนรับบริจาคในระบบข้อมูล
ลงหมายเลขทะเบียนครุภัณฑ์เรียบร้อย ส่งกลับมายังสถาบันสุขภาพ
สัตว์แห่งชาติ

เจ้าหน้าที่พัสดุ เก็บเอกสารตัวจริง / ถ่ายสำเนาให้กลุ่มงาน / สแกน
เข้าระบบ / บันทึกหมายเลข

ภาพที่ 24 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับบริจาคครุภัณฑ์

7. การจำหน่ายพัสดุชำรุด

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่พัสดุ รวบรวมข้อมูลครุภัณฑ์ชำรุด พร้อมเอกสารทะเบียนคุมทรัพย์สิน เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

รายงานกรมปศุสัตว์ เพื่อขออนุมัติจำหน่ายครุภัณฑ์ชำรุด / ขายทอดตลาด

หลังจากกรมปศุสัตว์อนุมัติให้จำหน่ายครุภัณฑ์ชำรุด/ขายทอดตลาด เจ้าหน้าที่พัสดุเปรียบเทียบราคา พร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการจำหน่ายพัสดุชำรุด กำหนดวันดูพัสดุ / วันประมูล ปิดประกาศขายทอดตลาด

เจ้าหน้าที่พัสดุ รวบรวมเอกสารของผู้ประมูล และผู้ชนะประมูลราคาสูงสุด นำหลักฐาน / นำส่งเงิน เข้ากองคลัง กรมปศุสัตว์ เพื่อออกใบเสร็จขายทอดตลาด

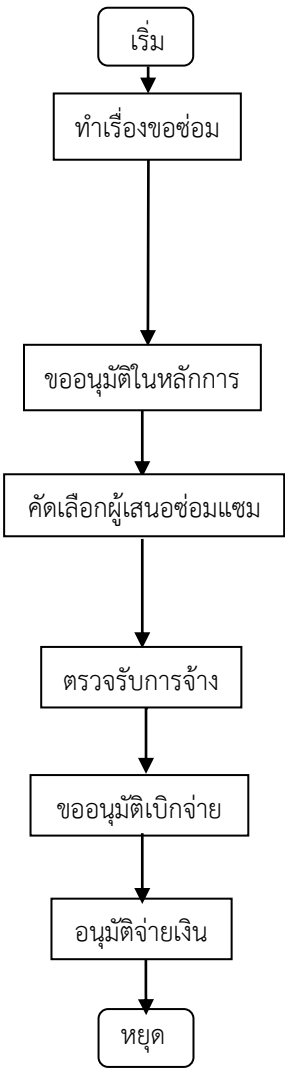
เจ้าหน้าที่พัสดุ เก็บรวบรวมเอกสารเพื่อจัดทำรายงานผลจำหน่ายพัสดุ และขายทอดตลาดประจำปี เข้ากรมปศุสัตว์

ภาพที่ 25 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจำหน่ายพัสดุชำรุด

8. การซ่อมครุภัณฑ์

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน



หลังจากกลุ่ม/ศูนย์/ฝ่ายได้รับแจ้งผลการตรวจสอบจากฝ่ายช่างว่าซ่อมไม่ได้ กลุ่ม/ศูนย์/ฝ่ายที่เป็นเจ้าของครุภัณฑ์ ทำเรื่องขอซ่อมมายังฝ่ายบริหารทั่วไป โดยแนบใบแจ้งงานซ่อมที่มีความเห็นของช่าง ใบเบิก ก.ป.ศ. 4 ใบเสนอราคาคู่เทียบ รายชื่อคณะกรรมการตรวจรับทะเบียนคุมทรัพย์สิน

เจ้าหน้าที่พัสดุรวบรวมเอกสาร และทำเรื่องเสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ พิจารณานุมัติในหลักการ

เจ้าหน้าที่พัสดुकคัดเลือกใบเสนอราคาต่ำสุด และแจ้งให้บริษัท/ห้าง/ร้านที่ได้รับคัดเลือกมาซ่อมแซม ตามกำหนดระยะเวลา บันทึกข้อมูลเข้าระบบ

ภายหลังผู้รับจ้างได้ซ่อมแซมเสร็จเรียบร้อย คณะกรรมการตรวจการจ้าง/เจ้าหน้าที่พัสดุ ประเมินผู้ขาย

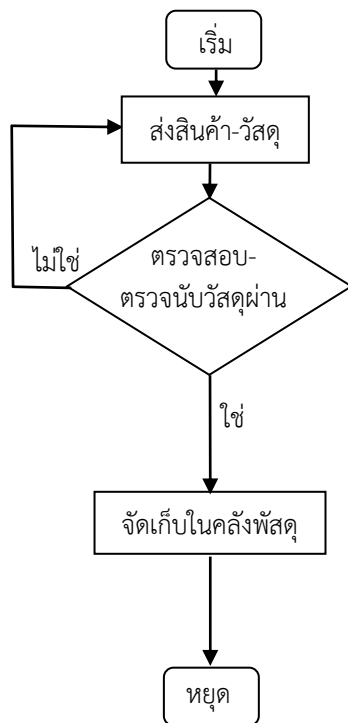
บริษัท/ห้าง/ร้านที่ทำการซ่อมแซม ส่งใบแจ้งหนี้ เจ้าหน้าที่พัสดุทำเรื่องขออนุมัติเบิกจ่ายไปยังกรมปศุสัตว์

กรมปศุสัตว์ อนุมัติจ่ายเงินโดยตรงให้แก่บริษัท/ห้าง/ร้านที่ทำการซ่อมแซม

ภาพที่ 26 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการซ่อมครุภัณฑ์

9. การตรวจรับและจัดเก็บวัสดุ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้จัดจำหน่ายทำการส่งสินค้าและวัสดุ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายการจัดซื้อตรวจรับเอกสารและแจ้งคณะกรรมการตรวจสอบวัสดุ คณะกรรมการตรวจสอบและตรวจนับวัสดุที่จัดส่งตามสัญญาซื้อขายผ่านหรือไม่ผ่าน สาเหตุกรณีที่ตรวจนับไม่ผ่าน เช่น วัสดุไม่ถูกต้องตามรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ส่งวัสดุไม่ครบตามจำนวน วัสดุชำรุดแตกหัก เอกสารใบกำกับภาษีไม่ถูกต้อง เป็นต้น

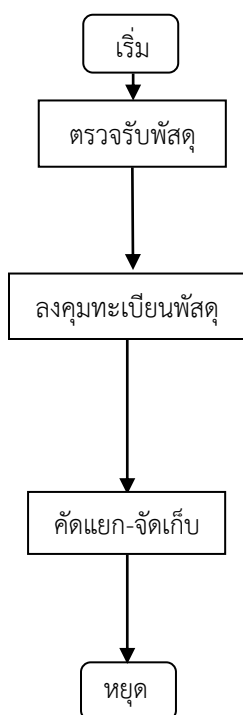
เจ้าหน้าที่คลังพัสดุ ดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่พัสดุทำการเช็ควัสดุก่อนจัดเก็บภายในอาคารพัสดุกกลาง
2. ตรวจเอกสารใบกำกับภาษี / ใบตรวจรับ ว่าตรงตามวัสดุหรือไม่
3. จำแนกประเภทวัสดุต่างๆ ตามหมวดของวัสดุ
4. ติดบาร์โค้ดและเขียนเลขที่ใบกำกับภาษีที่วัสดุ
5. จัดทำทะเบียนคุมวัสดุลงใน กปศ. 4ว
6. บันทึกรายการวัสดุที่นำเข้าลงในโปรแกรมเบิก-จ่ายวัสดุออนไลน์
7. จัดเก็บวัสดุให้ถูกต้องเป็นหมวดหมู่

ภาพที่ 27 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการตรวจรับและจัดเก็บวัสดุ

10. การนำวัสดุเข้าเก็บในคลังพัสดุ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่พัสดุและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ตรวจรับพัสดุให้ตรงตามจำนวน รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ใบส่งของ/ใบแจ้งหนี้ที่อาคารเก็บพัสดุ

เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการ

1. ลงคุมทะเบียนพัสดุในระบบออนไลน์
2. ลงคุมทะเบียนพัสดุใน กปศ. 4ว
3. ลงคุมทะเบียนพัสดุใน กปศ. 4ว ในคอมพิวเตอร์

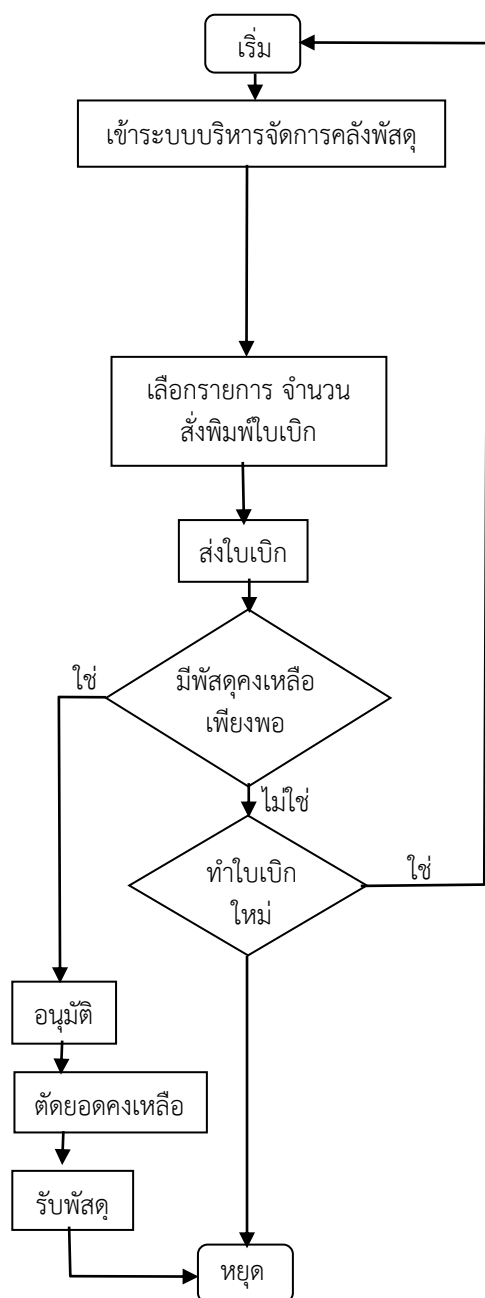
เจ้าหน้าที่คลังพัสดุ จัดเก็บโดยแยกตามหมวดหมู่

1. สำนักงาน
2. คอมพิวเตอร์
3. งานบ้านงานครัว
4. วิทยาศาสตร์และสารเคมี
 - 4.1 วิทยาศาสตร์พลาสติก
 - 4.2 วิทยาศาสตร์อื่นๆ
 - 4.3 วิทยาศาสตร์เครื่องแก้ว
 - 4.4 วิทยาศาสตร์สารเคมี
 - 4.4.1 สารเคมีทั่วไป เก็บในห้องที่มีอุณหภูมิ 25 °C
 - 4.4.2 สารเคมีกัดกร่อน เก็บในห้องสารเคมีกัดกร่อน
 - 4.4.3 สารเคมีไวไฟ เก็บในห้องสารเคมีไวไฟ
5. เครื่องแต่งกาย
6. ยานพาหนะ
7. วิทยุไฟฟ้า
8. เชื้อเพลิง

ภาพที่ 28 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการนำวัสดุเข้าเก็บในคลังพัสดุ

11. การเบิกจ่ายวัสดุเพื่อใช้งาน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ขอเบิกพัสดุ เข้าระบบบริหารจัดการคลังพัสดุทางเว็บไซต์ URL : <http://niah.dld.go.th> เลือกหัวข้อ NIAH-Intranet → ระบบข้อมูลวัสดุ → ผู้ใช้ หรือผ่านเครือข่ายภายในของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ URL : <http://192.168.8.254/stock/user.php> ระบุ username & password

ผู้ขอเบิกพัสดุ เลือกรายการ จำนวน และสั่งพิมพ์ใบเบิก โดยปฏิบัติตามคำแนะนำการแจ้งเบิกวัสดุออนไลน์สำหรับหน่วยงาน (INT-20-02)

ผู้ขอเบิกพัสดุส่งใบเบิกให้เจ้าหน้าที่ ณ อาคารเก็บพัสดุและสารเคมี

เจ้าหน้าที่คลังพัสดุตรวจสอบจำนวนพัสดุคงเหลือเพียงพอในการจ่ายหรือไม่

กรณีมีจำนวนพัสดุคงเหลือไม่เพียงพอกับจำนวนที่ขอเบิก เจ้าหน้าที่คลังพัสดุแจ้งผู้ขอเบิกให้ทำใบเบิกใหม่

เจ้าหน้าที่คลังพัสดุพิจารณาอนุมัติ และจัดเตรียมพัสดุตามใบเบิก

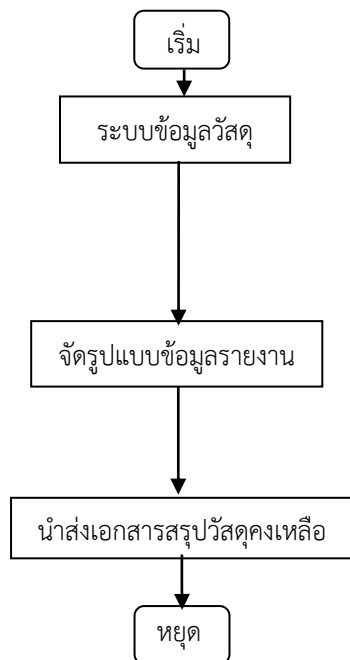
เจ้าหน้าที่คลังพัสดุดัดยอดคงเหลือ ในระบบและบันทึกในใบเบิก

เจ้าหน้าที่คลังพัสดุแจ้งรับพัสดุ / จ่ายพัสดุ ผู้ขอเบิกตรวจสอบ / ลงนามในใบเบิกหลังรับพัสดุ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

ภาพที่ 29 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายวัสดุเพื่อใช้งาน

12. การรายงานพัสดुकงเหลือ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

นักวิชาการพัสดุเข้าเว็บไซต์ของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ URL : <http://niah.dld.go.th> เลือกหัวข้อ NIAH-Intranet → ระบบข้อมูลวัสดุ → Staff → พิมพ์สต็อก → file export เป็น xls ออกจากระบบ

นักวิชาการพัสดุเปิดโปรแกรม Excel เพื่อเปิดไฟล์ จัดรูปแบบข้อมูล/ตารางตามที่กองคลัง กรมปศุสัตว์ กำหนด บันทึกข้อมูล พิมพ์ ปิดโปรแกรม

เจ้าพนักงานธุรการนำส่งเอกสารสรุปวัสดุคงเหลือประจำปีไปยังเจ้าหน้าที่พัสดุ ฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อทำเรื่องส่งต่อไปยังกองคลัง กรมปศุสัตว์

ภาพที่ 30 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรายงานพัสดुकงเหลือ

3.2.2.5 งานการเงินและบัญชี

1) วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงาน
การเงินและบัญชี

นำผลจากการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ขอบเขตงาน กระบวนการ และ
ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงานบริหารทั่วไป มากำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมิน
สมรรถนะงานการเงินและบัญชี ดังแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินงานการเงินและบัญชี

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของ การปฏิบัติงาน การเงินและบัญชี	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานการเงินและบัญชี	วิธีการประเมินสมรรถนะ งานการเงินและบัญชี
1	เพื่อปฏิบัติงาน การเงินและบัญชี อย่างมีประสิทธิภาพ	<u>ตัวชี้วัดที่ 1</u> คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการเงิน และบัญชี	ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานการเงิน และบัญชี
		<u>ตัวชี้วัดที่ 2</u> ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานการเงิน และบัญชี	ใช้แบบสอบถามฯ และ รับข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ โดยผ่านช่องทางต่างๆ
2	เพื่อส่งมอบบริการ งานการเงินและ บัญชีทันตาม ระยะเวลาที่กำหนด	<u>ตัวชี้วัดที่ 3</u> ร้อยละของงานการเงินและบัญชีที่ดำเนินการได้ ตามข้อสัญญา - ทำเรื่องจัดสรรเงินงบประมาณและการกัน เงิน ส่งไปยังกองคลัง กรมปศุสัตว์ ภายใน 5 วันทำการ - จัดทำใบเบิก/ใบสำคัญเบิกเงินค่า รักษาพยาบาล/ค่าการศึกษาบุตร/ค่าเช่า บ้าน/ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ/ ฝึกอบรม ส่งไปยัง กองคลัง กรมปศุสัตว์ ภายใน 15 วันทำการ - จ่ายเงินตามใบเบิก/ใบสำคัญหลังได้รับเงิน จากกองคลัง กรมปศุสัตว์ ให้แก่ผู้ขอเบิก ภายใน 2 วันทำการ	แจกแจงความถี่และ คำนวณค่าร้อยละ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 4</u> ร้อยละของการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMIS ได้ครบถ้วนและทันเวลา	แจกแจงความถี่และ คำนวณค่าร้อยละ

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของ การปฏิบัติงานการเงินและ บัญชี	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานการเงินและบัญชี	วิธีการประเมิน สมรรถนะ งานการเงินและบัญชี
3	เพื่อควบคุมความเสี่ยงจาก การให้บริการ งานการเงินและบัญชี	<u>ตัวชี้วัดที่ 5</u> ร้อยละของจำนวนเงินที่เบิกจ่ายเป็นไปตาม แผนงานของกรมปศุสัตว์	แจกแจงความถี่และ คำนวณค่าร้อยละ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 6</u> ร้อยละของเอกสารเบิกเงินผิดพลาด ส่งกลับมาแก้ไข	แจกแจงความถี่และ คำนวณค่าร้อยละ

2) การสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินสมรรถนะปฏิบัติงานการเงินและบัญชี
มีส่วนประกอบและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเช่นเดียวกันกับงาน

ธุรการ

3) การกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน เกณฑ์การวัดผล และการวางแผนการ
ประเมินสมรรถนะงานการเงินและบัญชีด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน

- นำตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานการเงินและบัญชีจากตารางที่ 21 มากำหนด
เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ดังแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานการเงินและบัญชี

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของ งานการเงินและบัญชี	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี
1. คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการเงินและบัญชี	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ งานการเงินและบัญชี	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 10
3. ร้อยละของงานการเงินและบัญชีที่ ดำเนินการได้ตามข้อสัญญา	สูตรคำนวณ และกำหนดเกณฑ์การวัดเช่นเดียวกันกับงานธุรการ
4. ร้อยละของการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMIS ได้ครบถ้วนและทันตาม ระยะเวลาที่กำหนด	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMIS ได้ครบถ้วนและทันตามระยะเวลาที่กำหนด} = \frac{\text{จำนวนชุดการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMIS ได้ครบถ้วนและทันตามระยะเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนชุดใบเบิกทั้งหมดที่ต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMIS}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเป็นร้อยละ 100 เนื่องจากการดำเนินการในระบบ GFMIS ต้องถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด จึงจะสามารถเบิกจ่ายเงินได้

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของ งานการเงินและบัญชี	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี
5. ร้อยละของจำนวนเงินที่ เบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงาน ของกรมปศุสัตว์	- สูตรคำนวณ $\text{ร้อยละของจำนวนเงินที่เบิกจ่าย} = \frac{\text{จำนวนเงินที่เบิกจ่าย/} \text{ก่อนนี้ผูกพัน}}{\text{จำนวนเงินงบประมาณ} \text{ที่ได้รับทั้งหมด}} \times 100$ - กำหนดเกณฑ์การวัดเป็นไปตามข้อกำหนดของกรมปศุสัตว์ ดังนี้ ไตรมาสที่ 1 เบิกจ่ายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35.00 ไตรมาสที่ 2 เบิกจ่ายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 62.00 ไตรมาสที่ 3 เบิกจ่ายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75.00 ไตรมาสที่ 4 เบิกจ่ายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99.00 <u>หมายเหตุ</u> ตัวเลขอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามข้อสั่งการของกรมปศุสัตว์
6. ร้อยละของเอกสารเบิกเงิน ผิดพลาด ส่งกลับมาแก้ไข	สูตรคำนวณ และกำหนดเกณฑ์การวัด เช่นเดียวกับตัวชี้วัดที่ 8 ของงาน พัสดุในตารางที่ 18

- การกำหนดช่วงระยะเวลาการประเมิน ดำเนินการเช่นเดียวกัน

กับงานธุรการ

- การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานการเงินและบัญชีด้วย

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน

จากตารางที่ 22 นำข้อมูลมาวางแผนการประเมินสมรรถนะการ
ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานทุกไตรมาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 ถึง 2564 ดัง
แสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานช่วง ปีงบประมาณ 2561 – 2564

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของ งานการเงินและบัญชี	ค่าตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานการเงินและบัญชี															
	2561				2562				2663				2564			
	ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. คะแนนความพึงพอใจของ ผู้รับบริการงานการเงินและ บัญชี	1.60 ▲	1.65 ▲	1.70 ▲	1.75 ▲	1.80 ▲	1.85 ▲	1.90 ▲	1.95 ▲	2.00 ▲	2.05 ▲	2.10 ▲	2.15 ▲	2.20 ▲	2.25 ▲	2.30 ▲	2.35 ▲
2. ร้อยละของข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการงานการเงินและ บัญชี	10.00 ▼	9.95 ▼	9.90 ▼	9.85 ▼	9.80 ▼	9.75 ▼	9.70 ▼	9.65 ▼	9.60 ▼	9.55 ▼	9.50 ▼	9.45 ▼	9.40 ▼	9.35 ▼	9.30 ▼	9.25 ▼
3. ร้อยละของงานการเงินและ บัญชีที่ดำเนินการได้ตามข้อ สัญญา	92.50 ▲	93.00 ▲	93.50 ▲	94.00 ▲	94.50 ▲	95.00 ▲	95.50 ▲	96.00 ▲	96.50 ▲	97.00 ▲	97.50 ▲	98.00 ▲	98.50 ▲	99.00 ▲	99.50 ▲	100.00 ▲
4. ร้อยละของการบันทึกข้อมูล ในระบบ GFMS ที่ครบถ้วน	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
5. ร้อยละของจำนวนเงินที่ เบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงาน ของกรมปศุสัตว์	35.00 ▲	62.00 ▲	75.00 ▲	99.00 ▲	35.00 ▲	62.00 ▲	75.00 ▲	99.00 ▲	35.00 ▲	62.00 ▲	75.00 ▲	99.00 ▲	35.00 ▲	62.00 ▲	75.00 ▲	99.00 ▲
6. ร้อยละของเอกสารเบิกเงิน ผิดพลาด ส่งกลับมาแก้ไข	2.00 ▼	1.95 ▼	1.90 ▼	1.85 ▼	1.80 ▼	1.75 ▼	1.70 ▼	1.65 ▼	1.60 ▼	1.55 ▼	1.50 ▼	1.45 ▼	1.40 ▼	1.35 ▼	1.30 ▼	1.25 ▼

- กำหนดผู้ปฏิบัติงาน กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และประเมิน
สมรรถนะงานการเงินและบัญชี

- เจ้าพนักงานธุรการ นักจัดการงานทั่วไป และพนักงานการเงิน
และบัญชี เป็นผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี

- นักจัดการงานทั่วไป เป็นผู้กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และ
ประเมินสมรรถนะงานการเงินและบัญชี

- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

นำกระบวนการจากตารางที่ 8 มาออกแบบและสร้างแผนผังขั้นตอน
การปฏิบัติงานการเงินและบัญชีได้จำนวน 3 แผนผัง ดังนี้

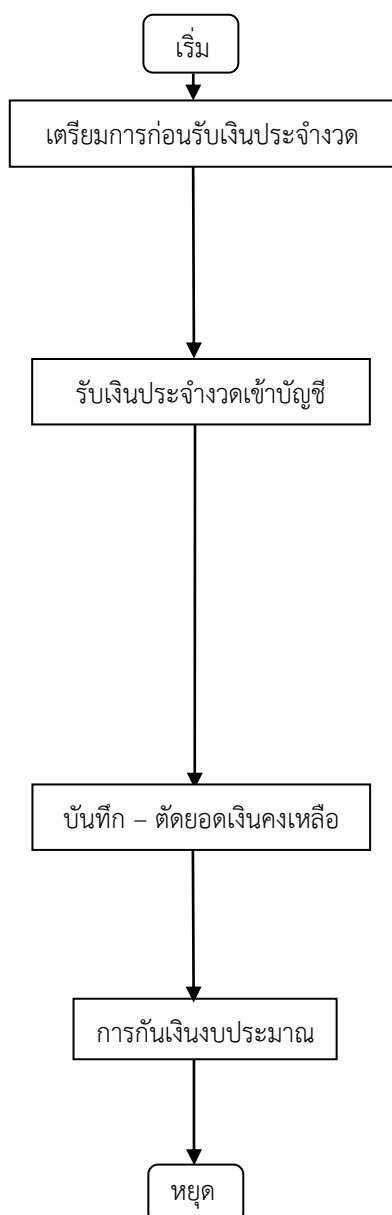
1. การจัดสรรเงินงบประมาณและการกักเงิน
2. การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าเช่าบ้าน
3. การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการและค่าใช้จ่ายในการ

ฝึกอบรมสัมมนา

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี มีดังนี้

1. การจัดสรรเงินงบประมาณและการกักเงิน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีรับแจ้งยอดงบประมาณที่ได้รับประจำปี จากงานแผนและงบประมาณ ตามรายละเอียดงบประมาณประจำปีที่ได้รับอนุมัติ แจ้งให้กลุ่ม / ศูนย์ / ฝ่าย / เจ้าของโครงการ ทราบงบประมาณที่ได้รับจัดทำข้อมูลแยกกลุ่ม / ศูนย์ / ฝ่าย / โครงการวิจัย เพื่อจัดเก็บยอดการใช้จ่ายเงิน

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีรับหนังสือแจ้งจากกองคลัง กรมปศุสัตว์ เพื่อรับเงินประจำงวดเข้าบัญชี บันทึกลงในสมุดกันเงิน (F-AHM-46 ISO 17025) แยกประเภทรายจ่าย โดยดูรายละเอียด ยอดเงินแต่ละประเภท ตามข้อมูลทำงานแผนและงบประมาณ แจ้งมาในรายละเอียดงบประมาณประจำปี รับหนังสือแจ้งจากกองคลัง กรมปศุสัตว์ เพื่อรับเงินประจำงวดเข้าบัญชี บันทึกลงในสมุดกันเงิน (F-AHM-46 ISO 17025) แยกประเภทรายจ่าย โดยดูรายละเอียด ยอดเงินแต่ละประเภทตามข้อมูลทำงานแผนและงบประมาณ แจ้งมาในรายละเอียดงบประมาณประจำปี

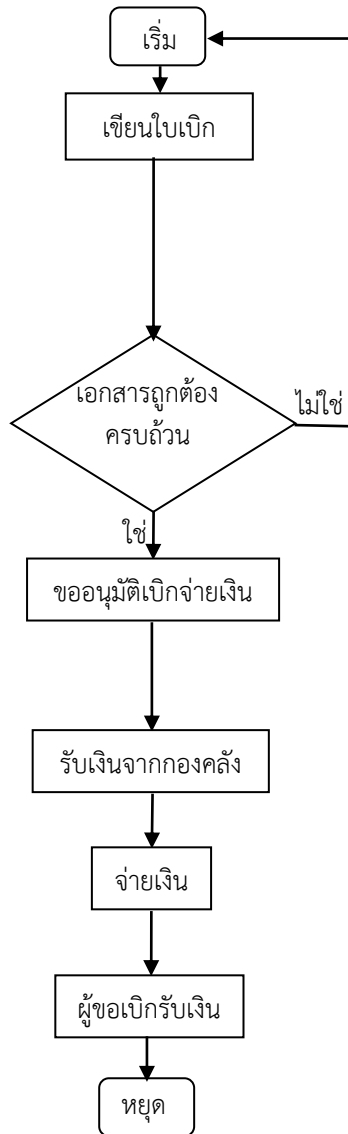
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีนำยอดเงินแต่ละประเภทบันทึกลงในใบกันเงิน แยกตามกิจกรรม ลงในช่องที่ 1, 2, 3 และ 7 ยอดคงเหลือในช่อง 11 คือ เงินงบประมาณของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ (ส่วนกลาง) ที่ได้รับในปีงบประมาณปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีดำเนินการกักเงิน ตามใบสำคัญ ที่ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยต้องตรวจสอบสาระสำคัญในเอกสารแต่ละฉบับให้ถูกต้องครบถ้วน แล้วแยกตามกลุ่ม / ศูนย์ / ฝ่าย / โครงการ กรอกรายการที่ขอเบิกตามใบสำคัญ ลงในช่องที่ 10 ของสมุดกันเงิน ตามประเภทของใบสำคัญ ยอดเงินที่กักเงินแล้วเก็บรวบรวมไว้โดยแยกตามกลุ่ม / ศูนย์ / ฝ่าย / โครงการ เพื่อเก็บเป็นข้อมูลการใช้จ่ายเงินงบประมาณของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ

ภาพที่ 31 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดสรรเงินงบประมาณและการกักเงิน

2. การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าเช่าบ้าน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ที่มีความประสงค์จะเบิกค่ารักษาพยาบาล-ค่าเล่าเรียนบุตร
ส่งแบบ 7131 (ค่ารักษาพยาบาล) / แบบ 7223 (ค่าการศึกษาบุตร) /
แบบ 6006 (ค่าเช่าบ้าน) มาที่งานการเงินและบัญชี ฝ่ายบริหารทั่วไป
ภายในสัปดาห์แรกของเดือน

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีตรวจสอบเอกสารว่าถูกต้อง/ครบถ้วน
หรือไม่

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีดำเนินการตามขั้นตอนขออนุมัติเบิก
จ่ายเงิน / หนังสืบใบสำคัญ จัดส่งกองคลัง กรมปศุสัตว์ ทุก 15 วัน
ของเดือน

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีรับเงินจากกองคลัง กรมปศุสัตว์

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ทำบัญชีจ่ายเงินให้ผู้เบิกภายใน
2 วันทำการ

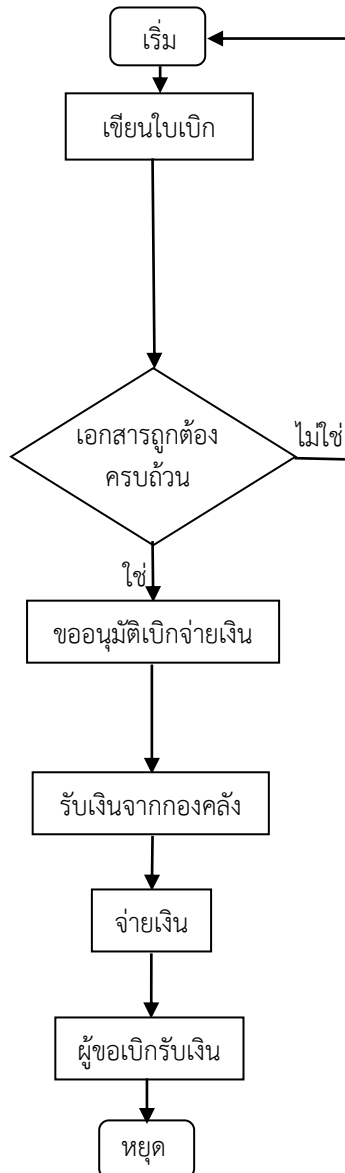
ผู้ขอเบิกรับเงิน / ลงนาม และประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

ภาพที่ 32 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าเช่าบ้าน

3. การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนา

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ผู้ที่มีความประสงค์จะเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการและฝึกอบรมสัมมนา ส่งแบบ 8708 พร้อมเอกสารแนบ (คำขอรับจ้าง ใบเสร็จค่าน้ำมันเชื้อเพลิง/รถประจำทาง/เครื่องบิน ใบเสร็จค่าเช่าที่พัก) มาที่งานการเงิน-บัญชี ฝ่ายบริหารทั่วไป ภายในสัปดาห์แรกของเดือน

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีตรวจสอบเอกสารว่าถูกต้อง/ครบถ้วนหรือไม่

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ดำเนินการตามขั้นตอนขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน / หนังสืบบใบสำคัญ จัดส่งกองคลัง กรมปศุสัตว์ ทุก 15 วันของเดือน

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีรับเงินจากกองคลัง กรมปศุสัตว์

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ทำบัญชีจ่ายเงินให้ผู้เบิกภายใน 2 วันทำการ

ผู้ขอเบิกรับเงิน / ลงนาม และประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

ภาพที่ 33 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนา

3.2.2.6 งานแผนและงบประมาณ

1) วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินสมรรถนะงาน
แผนและงบประมาณ

นำผลจากการวิเคราะห์บริบทขององค์กร ขอบเขตงาน กระบวนการ และ
ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับงานบริหารทั่วไป มากำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมิน
สมรรถนะงานแผนและงบประมาณ ดังแสดงในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และวิธีการประเมินงานแผนและงบประมาณ

ข้อที่	วัตถุประสงค์ของ การปฏิบัติงานแผน และงบประมาณ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานแผนและงบประมาณ	วิธีการประเมินสมรรถนะ งานแผนและงบประมาณ
1	เพื่อปฏิบัติงานแผน และงบประมาณ อย่างมีประสิทธิภาพ	<u>ตัวชี้วัดที่ 1</u> ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานแผนและ งบประมาณ	รับข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการโดยผ่าน ช่องทางต่างๆ
2	เพื่อส่งมอบบริการ งานแผนและ งบประมาณ ทันตามเวลาที่กำหนด	<u>ตัวชี้วัดที่ 2</u> ร้อยละของงานแผนและงบประมาณที่ดำเนินการได้ ตามข้อสัญญา - จัดส่งเอกสารการขอตั้งงบประมาณประจำปี ไปยังกองแผนงาน กรมปศุสัตว์ ตามเวลาที่กำหนด - จัดส่งเอกสารการอนุมัติงบประมาณประจำปี ไปยังผู้ใช้ ตามเวลาที่กำหนด - แจ้งการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อน ขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้าง ตามเวลาที่กำหนด - จัดส่งรายงานติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การควบคุมภายใน การบริหาร ความเสี่ยง โครงการต่างๆ (หน่วยงานนำอยู่ นำทำงาน หน่วยงานใสสะอาด คำรับรองการปฏิบัติ ราชการ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน วัฒนธรรม องค์กร การจัดการความรู้ และ การป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติราชการ) ไปยังกรมปศุสัตว์ ตามเวลาที่กำหนด	แจกแจงความถี่และ คำนวณค่าร้อยละ
3	เพื่อควบคุมความ เสี่ยงจากการ ให้บริการ งานงานแผนและ งบประมาณ	<u>ตัวชี้วัดที่ 3</u> จำนวนครั้งของการแก้ไขเอกสารการขอตั้งงบประมาณที่ ดำเนินการไม่สมบูรณ์	แจกแจงความถี่และ คำนวณค่าร้อยละ
		<u>ตัวชี้วัดที่ 4</u> จำนวนครั้งของการบันทึกข้อมูลในระบบรายงาน e-operation ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันเวลา	แจกแจงความถี่และ คำนวณค่าร้อยละ

2) การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

ดำเนินการเช่นเดียวกันกับตัวชี้วัดที่ 2 การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ
งานธุรการ ในตารางที่ 10

3) การกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน เกณฑ์การวัดผล และการวางแผน การ
ประเมินสมรรถนะงานแผนและงบประมาณด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน

- นำตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานแผนและงบประมาณจากตารางที่ 23
มากำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานแผนและงบประมาณ ดังแสดงในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การกำหนดเกณฑ์การวัดผลตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานแผนและงบประมาณ

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานแผนและงบประมาณ	การกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน แผนและงบประมาณ
1. ร้อยละของข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการงานแผนและ งบประมาณ	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในตารางที่ 9
2. ร้อยละของงานแผนและงบประมาณที่ดำเนินการได้ ตามข้อสัญญา	ดำเนินการเช่นเดียวกันกับงานธุรการในข้อ 3.2.1.2 และ 3.2.1.3
3. จำนวนครั้งของการแก้ไขเอกสารการขอตั้งงบประมาณที่ ดำเนินการไม่สมบูรณ์	กำหนดไว้เริ่มต้นที่ ≤ 5 ครั้ง เนื่องจากมีเอกสารและ รายละเอียดในการจัดทำคำของบประมาณจำนวน มาก ซึ่งสถาบันฯ ต้องรับผิดชอบการขอตั้ง งบประมาณของศูนย์อ้างอิงโรคปากและเท้าเปื่อยฯ ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีวิตสำหรับสัตว์ และศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ 8 แห่ง ทำให้มีโอกาสในการเตรียมเอกสารที่ไม่สมบูรณ์ และกำหนดให้ลดลง 1 ครั้งในทุกไตรมาส จนถึง ไตรมาสที่ 1 ของปี 2562 ต่อจากนั้นคงที่อยู่ที่ 1 ครั้ง
4. จำนวนครั้งของการบันทึกข้อมูลในระบบรายงาน e-operation ไม่ครบถ้วนไม่ทันเวลา	กำหนดให้เป็น 0 ในทุกๆ ไตรมาส เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานต้องคีย์ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และ ทันเวลา สำหรับการประมวลผลและวิเคราะห์ ข้อมูลในภาพรวมของกรมปศุสัตว์เพื่อใช้ประกอบ ในการตัดสินใจและสั่งการของอธิบดีฯ

- การกำหนดช่วงระยะเวลาการประเมิน ดำเนินการเช่นเดียวกันกับ
งานธุรการ

- การวางแผนการประเมินสมรรถนะงานแผนและงบประมาณด้วย
ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน

จากตารางที่ 25 นำข้อมูลมาวางแผนการประเมินสมรรถนะ
การปฏิบัติงานแผนและงบประมาณด้วยตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานทุกไตรมาส ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 ถึง
2564 ดังแสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การวางแผนการประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานแผนและงบประมาณ ปีงบประมาณ 2561- 2564

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของ งานแผนและงบประมาณ	ค่าตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานแผนและงบประมาณ															
	2561				2562				2663				2564			
	ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส				ไตรมาส			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. ร้อยละของข้อ ร้องเรียนจาก ผู้รับบริการงานแผน และงบประมาณ	≤ 10.00	≤ 9.95	≤ 9.90	≤ 9.85	≤ 9.80	≤ 9.75	≤ 9.70	≤ 9.65	≤ 9.60	≤ 9.55	≤ 9.50	≤ 9.45	≤ 9.40	≤ 9.35	≤ 9.30	≤ 9.25
2. จำนวนงานที่ ดำเนินการได้ตามข้อ สัญญา	≥ 92.50	≥ 93.00	≥ 93.50	≥ 94.00	≥ 94.50	≥ 95.00	≥ 95.50	≥ 96.00	≥ 96.50	≥ 97.00	≥ 97.50	≥ 98.00	≥ 98.50	≥ 99.00	≥ 99.50	100.00
3. จำนวนครั้งของการ แก้ไขเอกสารการขอตั้ง งบประมาณที่ ดำเนินการไม่สมบูรณ์	< 5	< 4	< 3	< 2	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1
4. จำนวนครั้งของการ บันทึกข้อมูลในระบบ รายงาน e-operation ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันเวลา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- ผู้ปฏิบัติงาน กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และประเมิน
สมรรถนะงานแผนและงบประมาณ

เจ้าพนักงานธุรการ และนักจัดการงานทั่วไป เป็นผู้ปฏิบัติงาน
และเป็นผู้กำกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน และประเมินสมรรถนะงานแผนและงบประมาณ

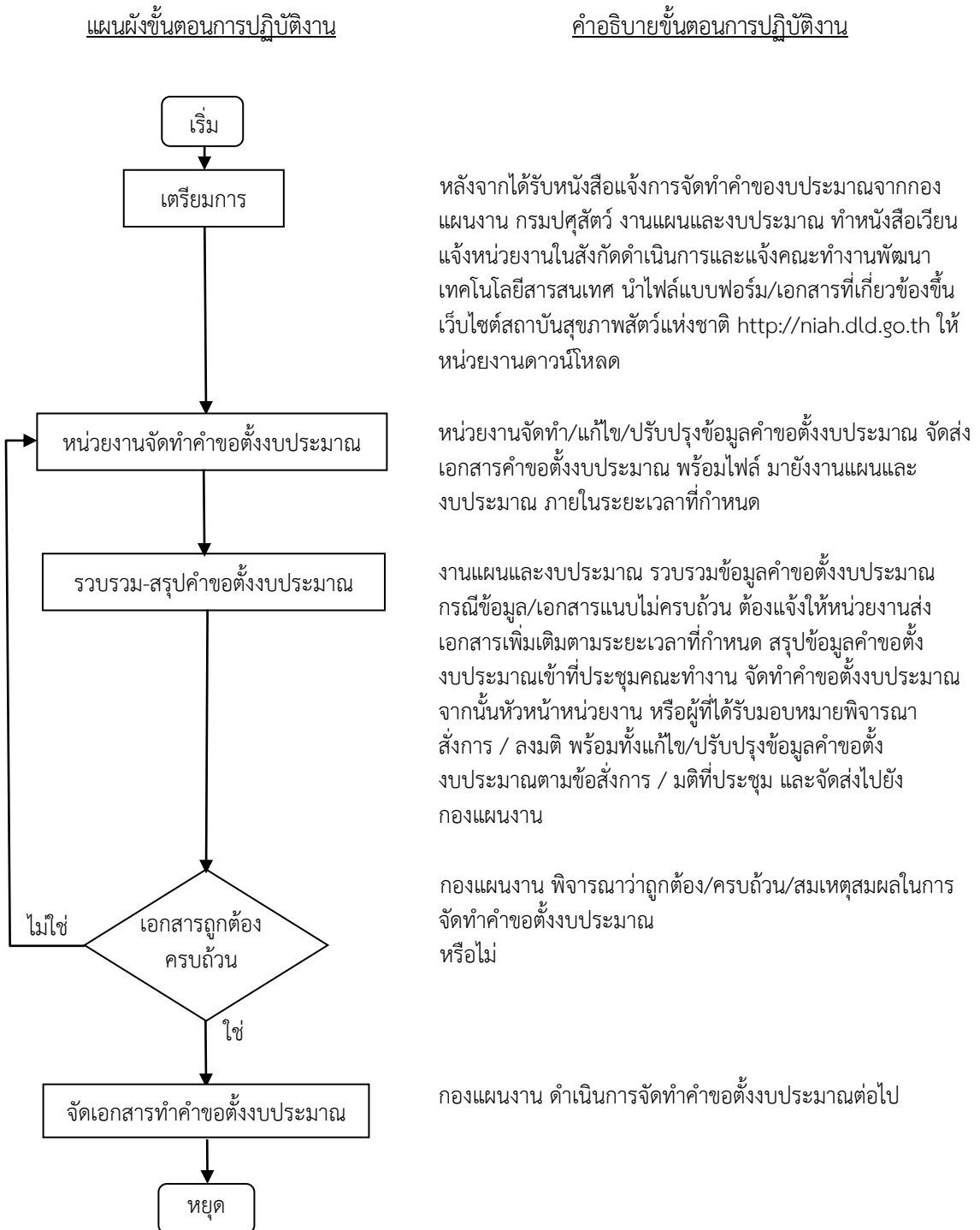
- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

นำกระบวนการจากตารางที่ 8 นำมาออกแบบและสร้างแผนผัง
ขั้นตอนการปฏิบัติงานแผนและงบประมาณได้จำนวน 3 แผนผัง ดังนี้

1. การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. การเลื่อนขั้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน

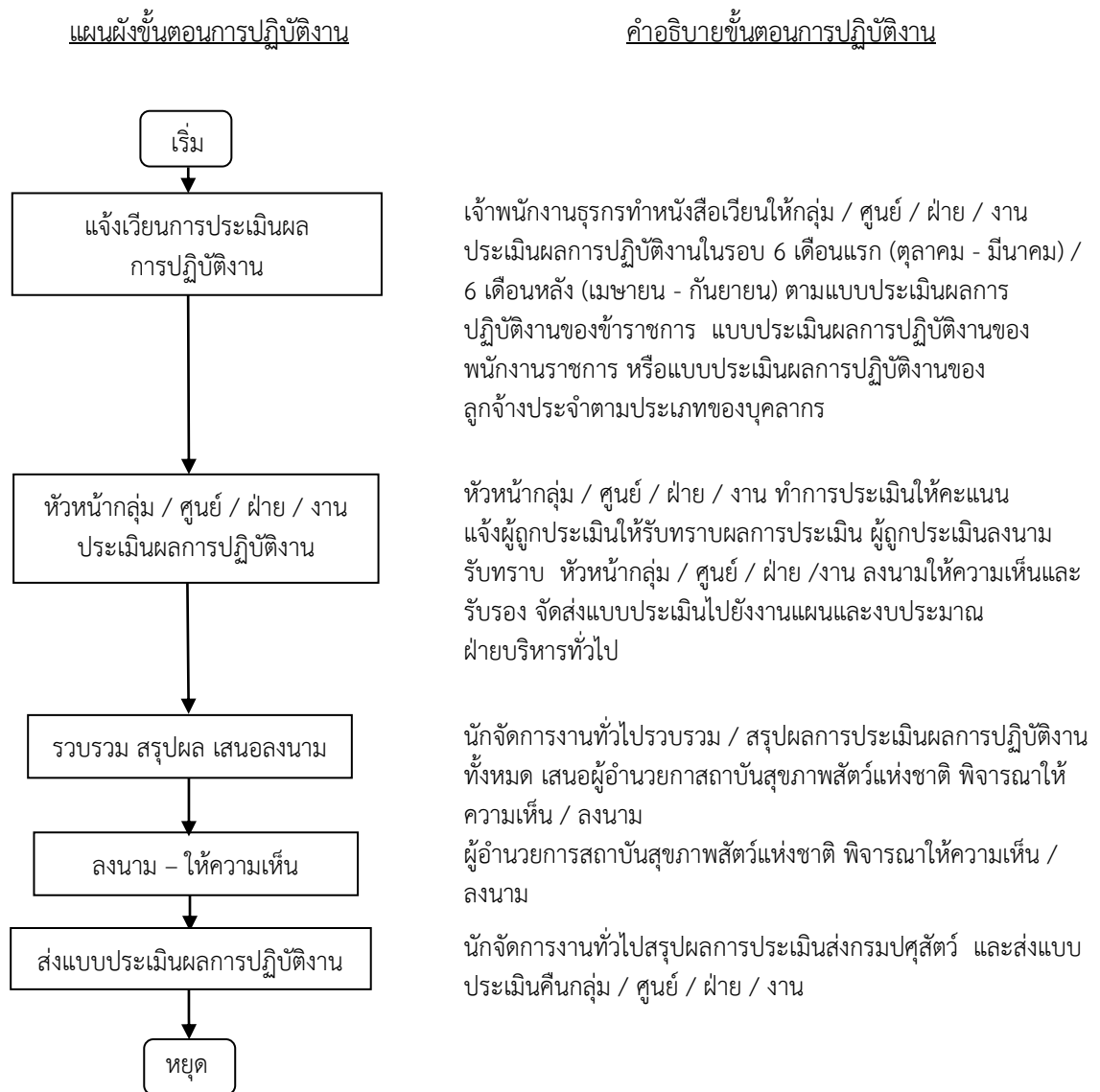
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานแผนและงบประมาณ มีดังนี้

1. การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ



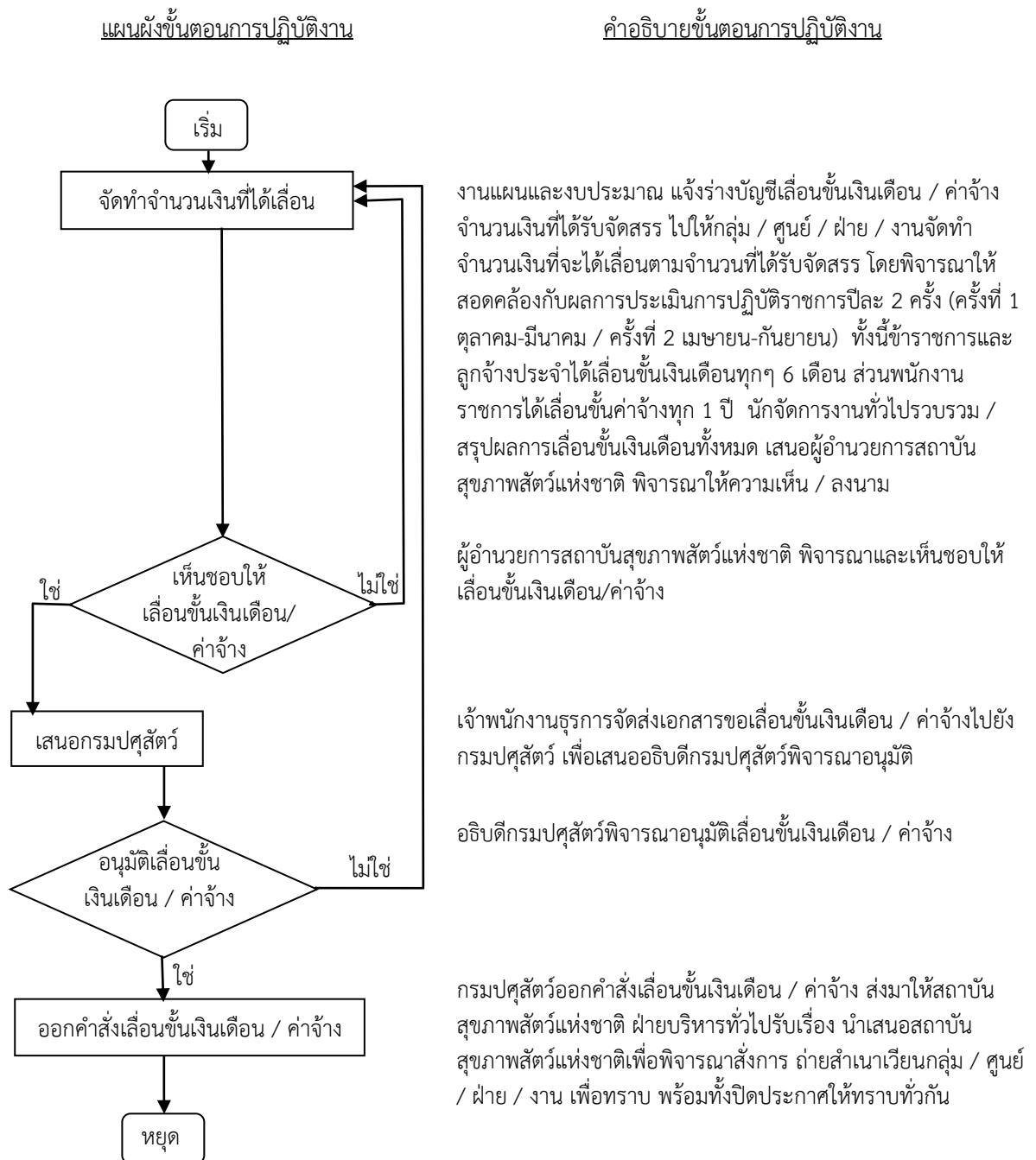
ภาพที่ 34 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ

2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 35 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. การเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน



ภาพที่ 36 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน

3.2.3 การประเมินผู้ให้บริการภายนอก

การประเมินผู้ให้บริการภายนอกเป็นการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน ส่งมอบสินค้าและบริการของบริษัท ห้างร้าน และบุคคลที่รับจ้าง เช่น จ้างเหมาบริการดูแลเครื่องปรับอากาศ พนักงานทำความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย คนสวน เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดข้อ 9 ว่าด้วยการประเมินสมรรถนะ ดังนี้

3.2.3.1 ประเภทงานจ้างเหมา/บริการ

หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ จัดให้มีการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก ดังนี้

- 1) พนักงานขับรถยนต์
- 2) พนักงานทำความสะอาดภายในอาคาร (แม่บ้าน)
- 3) คนสวน
- 4) พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.)
- 5) ผู้รับจ้างดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วน
- 6) ผู้รับจ้างดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศใหญ่/ห้องเย็น
- 7) ผู้รับจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบตู้ชุมสายโทรศัพท์
- 8) ผู้รับจ้างดูแลบำรุงรักษาลิฟท์
- 9) ผู้รับจ้างดูแลบำรุงรักษาเครื่องปั่นไฟสำรอง
- 10) ผู้รับจ้างกำจัดปลวก และหนู
- 11) ผู้รับจ้างขนย้ายมูลฝอยติดเชื้อ/ปนเปื้อนสารเคมี
- 12) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 13) สำนักธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 14) ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ
- 15) บริษัทผู้ให้บริการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร

3.2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก

1) แบบประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก มีส่วนประกอบ ดังนี้

- เลือกประเภทพนักงานจ้างเหมา
- เลือกบริการ / ตรวจซ่อมบำรุงรักษา
- เลือกรอบการประเมินตามไตรมาสเช่นเดียวกันกับงานธุรการ
- หัวข้อการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่
 - ปฏิบัติงานตรงตามข้อกำหนด/คุณลักษณะเฉพาะ/สัญญา

จ้าง/ขั้นตอนวิธีการ/กฎระเบียบ

- คุณภาพของงาน การบริการ ความพร้อมของพนักงาน

เครื่องมือ อุปกรณ์/น้ำยา

- การตรงต่อเวลา เอาใจใส่งาน รับผิดชอบงาน
- กิริยา มารยาท การพูดจา การแต่งตัวของพนักงานในขณะ

ปฏิบัติงาน

- เกณฑ์การประเมินและการให้คะแนน

- เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 3 ระดับ ได้แก่
ดี ให้ 3 คะแนน พอใช้ ให้ 2 คะแนน และปรับปรุง ให้ 1 คะแนน

- สูตรคำนวณคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการภายนอก	=	$\frac{\text{คะแนนรวม}}{4}$
---	---	-----------------------------

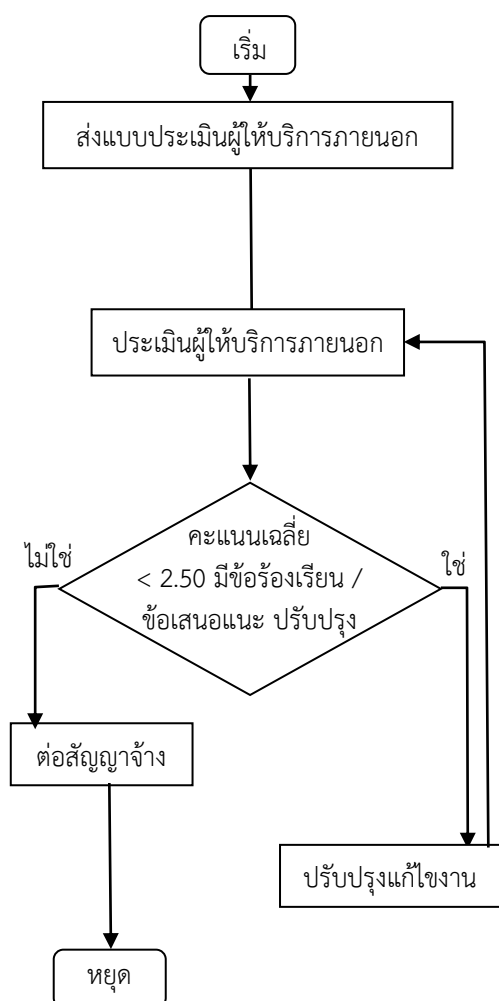
- ตัวชี้วัด เกณฑ์ผ่านที่คะแนนเฉลี่ย ≥ 2.50
- ส่วนท้ายเป็นการเขียนข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน

3.2.3.3 ขั้นตอนการประเมินผู้ให้บริการภายนอก

กำหนดแผนผังการปฏิบัติงานประเมินผู้ให้บริการภายนอก ดังนี้

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน



นักจัดการงานทั่วไป เลือกรอบการประเมิน ระบุ พ.ศ. ผู้ประเมิน กำหนดวันส่งแบบประเมินกลับมายังฝ่ายบริหารทั่วไป เสนอหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปลงนาม ส่งให้ผู้ประเมินในช่วงสัปดาห์สุดท้ายของเดือนที่ 3 ถึงสัปดาห์แรกของเดือนที่ 4 ของรอบการประเมินถัดไป

คณะกรรมการตรวจการจ้าง หรือหัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่พัสดุ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก ด้วยแบบประเมินผู้ให้บริการภายนอก ส่งแบบประเมินคืนฝ่ายบริหารทั่วไปตามกำหนดระยะเวลา

นักจัดการงานทั่วไป รวบรวมแบบประเมินผู้ให้บริการภายนอก รวมคะแนนและคำนวณคะแนนเฉลี่ย ดูว่าคะแนนเฉลี่ย < 2.50 มีข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงหรือไม่

นักจัดการงานทั่วไป นำข้อมูลผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอกที่ผ่านเกณฑ์มาใช้พิจารณาประกอบการต่อสัญญาจ้าง เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติอนุมัติ

ออกใบแก้ไข วิเคราะห์สาเหตุของคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ หรือข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะปรับปรุง มอบหมายผู้ดำเนินการแก้ไข และกำหนดวันแก้ไขแล้วเสร็จ ประเมินผู้ให้บริการภายนอกซ้ำ หลังการแก้ไขเสร็จสิ้น ภายในไม่เกิน 3 วันแล้วทำการประเมินซ้ำอีก 2 ครั้ง ถ้ายังไม่ผ่านเกณฑ์ เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติอนุมัติยกเลิกสัญญาจ้าง

ภาพที่ 37 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการประเมินผู้ให้บริการภายนอก

3.2.4 การบริหารจัดการระบบบริหารคุณภาพ

3.2.4.1 การจัดทำเอกสารและการเผยแพร่เอกสารเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์งานบริหารทั่วไป กฎระเบียบทางราชการ และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ทำจัดทำเป็นเอกสารหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 7.5 ดังนี้

- 1) คู่มือระบบบริหารคุณภาพ
 - 2) แผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานบริหารทั่วไป
 - 3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการควบคุมสารสนเทศที่เป็นเอกสาร
 - 4) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการตรวจติดตามภายใน
 - 5) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประชุมทบทวนระบบบริหาร
 - 6) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการปรับปรุง
 - 7) แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- กำหนดให้เอกสารในข้อที่ 1) ถึง 6) เป็นเอกสารควบคุม ห้ามถ่าย

สำเนา นำมาเข้าแฟ้มและเก็บรักษาไว้ในตู้เก็บเอกสาร

- แปลงไฟล์ข้อมูลเอกสารในข้อที่ 1) ถึง 6) เป็นไฟล์ชนิด portable document format (pdf) และนำเผยแพร่ในระบบเครือข่ายภายในของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ข)

- สื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ ให้เข้าถึงข้อมูล และศึกษาการนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3.2.4.2 จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ โดยมีผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพทำหน้าที่เป็นวิทยากร เป็นเวลาประมาณ 2 วัน

3.2.4.3 บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพปฏิบัติตามเอกสารคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.2.4.4 ทบทวนและปรับปรุงเอกสารคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ติดตามการปฏิบัติตามเอกสาร ถ้าพบว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ต้องนำมาประชุมกลุ่มย่อย เพื่อระดมสมองปรับปรุงเอกสาร ตามหลักการที่ว่า “เขียนตามที่ทำ ทำตามที่เขียน” และจัดทำเอกสารคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับใหม่ให้ทันสมัย

3.2.4.5 ประเมินสมรรถนะของการใช้ระบบบริหารคุณภาพภายหลังจากผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในเอกสารแล้วประมาณ 3 เดือน ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและตัวชี้วัดผลสำเร็จของขอบข่ายงานตามที่กล่าวไว้ในข้อ 3.2.1 ถึง 3.2.6 และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก

3.2.4.6 ตรวจติดตามภายใน ดำเนินการดังนี้

1) ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ คัดเลือกหัวหน้าคณะผู้ตรวจติดตามภายในและผู้ตรวจติดตามภายใน เสนอผู้บริหารสูงสุดระบบบริหารคุณภาพพิจารณาอนุมัติ โดยยึดถือคุณสมบัติของผู้ตรวจติดตาม ได้แก่ ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่จะตรวจ มีความรู้เกี่ยวกับงานที่จะตรวจและระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

2) ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ จัดทำแผนและกำหนดการตรวจติดตามภายใน

3) ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ จัดประชุมคณะผู้ตรวจติดตามภายใน เพื่อจัดทำรายการตรวจติดตามภายใน (checklist)

4) คณะผู้ตรวจติดตามภายใน ทำการตรวจติดตามภายในและสรุปผลการตรวจติดตามภายใน ส่งให้ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ

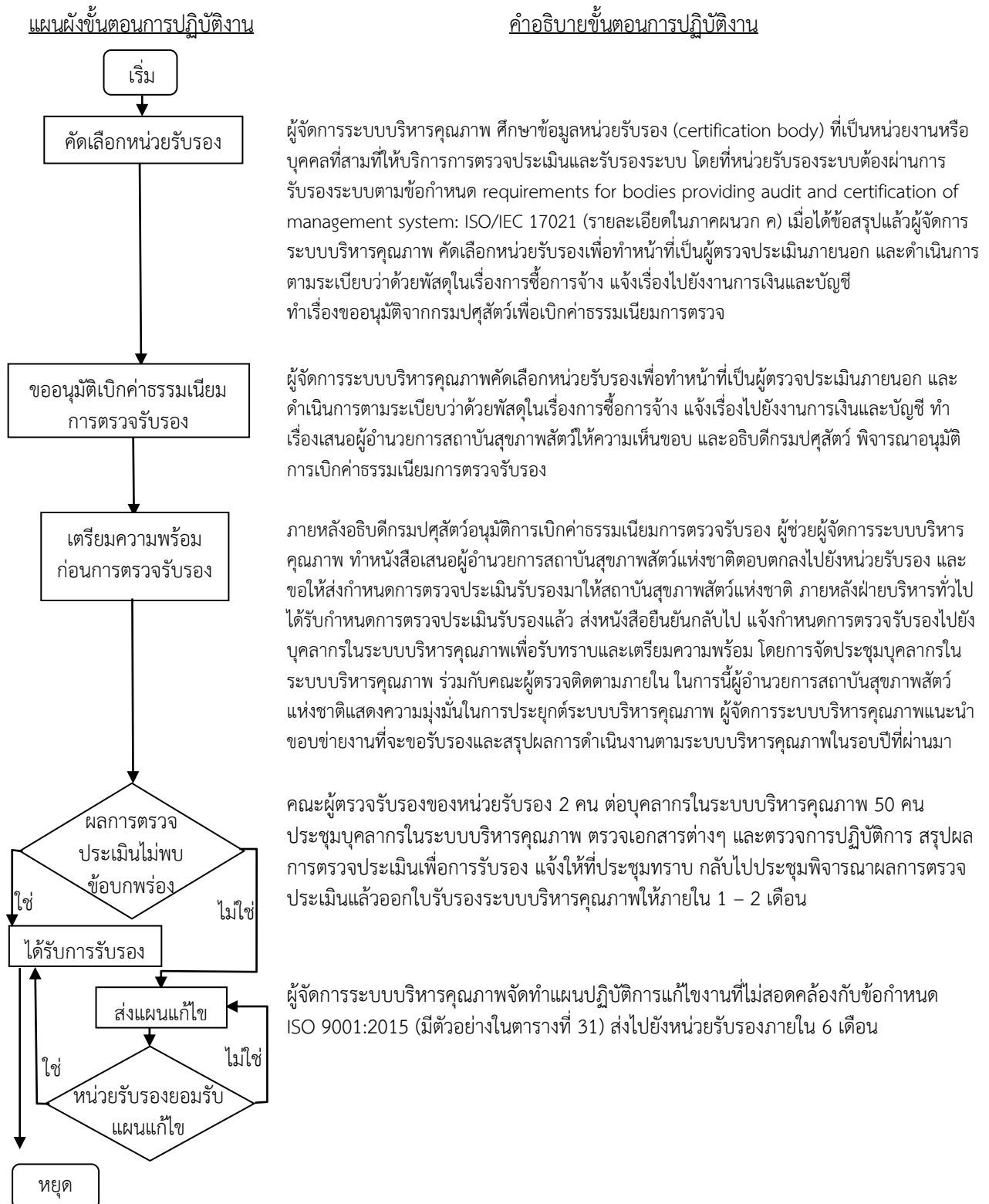
5) ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ตรวจสอบรายงานการตรวจติดตามภายใน ถ้าพบข้อบกพร่อง ต้องแก้ไขข้อบกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.2.4.7 ประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพภายหลังจากได้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแล้วประมาณ 1 สัปดาห์ ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ จัดให้มีการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ดังนี้

- 1) ผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย
 - ผู้บริหารสูงสุด / ผู้ช่วยบริหารผู้บริหารสูงสุด
 - คณะผู้ตรวจติดตามภายใน
 - ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ
 - หัวหน้างาน
 - ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) หัวข้อในการประชุม ประกอบด้วย
 - การตรวจวิเคราะห์กระบวนการงานและการบริการ
 - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - ผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอก
 - ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ
 - ผล / แผนการตรวจติดตามภายใน
 - การแก้ไขข้อบกพร่อง
 - การปรับปรุงนโยบาย / วัตถุประสงค์คุณภาพ
 - การประเมินสมรรถนะ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน
 - การบริหารจัดการและการระบุความเสี่ยง / โอกาส
 - แผนปฏิบัติการ
 - เอกสารคู่มือ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน / แบบฟอร์ม
 - การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร / กฎระเบียบ
 - อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 ขั้นตอนการยื่นขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

หลังจากได้ดำเนินการในขั้นเตรียมการก่อนการยื่นขอรับรอง และขั้นดำเนินการพัฒนางานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในข้อ 3.1 และ 3.2 แล้ว ต่อมาจะเป็นขั้นตอนการยื่นขอรับรอง ดังแสดงในภาพที่ 37



ภาพที่ 38 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

บทที่ 4

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหา

จากการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพของสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ทั้งในช่วงระยะเวลาก่อนได้รับการรับรอง พ.ศ. 2555 - 2556 และช่วงเวลาที่ได้รับการรับรอง พ.ศ. 2557 - 2561 พบปัญหาอุปสรรคต่างๆ และมีแนวทางการแก้ปัญหา สรุปได้ตามตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ

ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ปัญหา
1. ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากขาดความรู้และความเข้าใจที่ไม่ดีเพียงพอ เนื่องจากเรื่องมาตรฐาน ISO 9001 เป็นเรื่องใหม่สำหรับหน่วยงานราชการ และผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่าเป็นงานใหม่ที่ต้องปฏิบัติเพิ่มขึ้นจากงานประจำที่เคยปฏิบัติ ซึ่งมีปริมาณมากอยู่แล้ว ถ้าปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนี้อีก จะเป็นการเพิ่มงานโดยอ้างว่าไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ทำไม่ได้ ไม่มีเวลา และรู้สึกท้อแท้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนหันกลับไปทำงานในสภาพเดิมๆ ที่ตนเองคุ้นเคย ระดับปัญหา / อุปสรรค มาก	1. จัดฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก 1.1 องค์กรคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป จำนวน 2 - 3 คน ไปฝึกอบรมหลักสูตรข้อกำหนดและการตรวจติดตามภายใน ISO 9001 ฉบับที่ประกาศใช้ล่าสุด ซึ่งจัดโดยหน่วยงานภายนอก 1.2. ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมตามข้อ 1.1 ดำเนินการดังนี้ 1.2.1 จัดหลักสูตรข้อกำหนดและการตรวจติดตามภายใน ISO 9001 ฉบับที่ประกาศใช้ล่าสุดที่ได้ประยุกต์ใช้กับองค์กร ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป 1.2.2 เตรียมองค์ความรู้ข้อกำหนดและการตรวจติดตามภายใน ISO 9001 ฉบับที่ประกาศใช้ล่าสุด ถ่ายทอดให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป โดยเลือกใช้วิธีการแบบชั้นเรียน (classroom training) / การอบรมในงาน (on the job training) / การเรียนรู้ด้วยตนเอง (self learning) / การฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่าย (e-learning) / การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (job rotation) / การมอบหมายงาน (project assignment)

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ปัญหา
2. ผู้ปฏิบัติงานอาวุโสบางคนต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ภายหลังกนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาใช้ภายใน องค์กรในระยะแรก (1 ปี) เนื่องจากเมื่อคนทำงาน ไปสักระยะหนึ่งจะเกิดความชำนาญในหน้าที่นั้นๆ จนกลายเป็นความเคยชินเฉพาะบุคคล ยากที่จะทำ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหากไม่สามารถสร้าง กระแสการเปลี่ยนแปลงได้จะเกิดลักษณะของการ ไม่ยอมรับหรือการขาดความรู้ด้านการพัฒนางานที่ เพียงพอ ทำให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001 <u>ระดับปัญหา / อุปสรรค</u> มาก	2. สร้างการมีส่วนร่วมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ 2.1 ดำเนินการไปพร้อมๆ กันทั้งระบบงานเก่า (งานประจำ / งานที่คุ้นเคย) และระบบงาน ใหม่ (นางานประจำ / งานที่คุ้นเคยมาเข้า ระบบบริหารคุณภาพ) 2.2 สื่อสารเพื่อความเข้าใจให้แก่ผู้ที่ต่อต้านการ เปลี่ยนรับรู้ว่า ระบบบริหารคุณภาพไม่ได้เป็น การเพิ่มภาระงาน แต่เป็นการจัดระบบงาน เพื่อให้มีความชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วนและถูกกฎระเบียบทาง ราชการ การทำงานสอดคล้องกับข้อกำหนด ระบบบริหารคุณภาพ ไม่ได้หมายความว่า ต้อง ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ แต่เป็นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ทางราชการอย่างเคร่งครัด ต้องมีการปรับปรุง ขั้นตอนการปฏิบัติให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ใส่ใจต่อข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของ ผู้รับบริการในทิศทางทางที่มีความพึงพอใจใน การรับบริการ 2.3 จัดให้มีการทำงานเป็นหมู่คณะแทนการทำงาน คนเดียว โดยมอบหมายงานให้ผู้ที่อาวุโส สูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบงานที่เคยปฏิบัติเช่นเดิม จัดให้คนรุ่นใหม่เข้าไปเป็นผู้ร่วมงานเพื่อเรียนรู้ งานเดิมจากผู้อาวุโสแล้วนำงานนั้นๆ มาจัดทำ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการ ปฏิบัติงาน วิธีการนี้ช่วยให้ผู้ต่อต้านการ เปลี่ยนแปลงค่อยๆ เปลี่ยนทัศนคติมายอมรับ ระบบบริหารคุณภาพในที่สุด

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ปัญหา
3. ผู้ปฏิบัติงานการขาดวินัยและความเอาใจใส่ในการปฏิบัติตามแนวทางของระบบบริหารคุณภาพที่ได้ทำไว้ เคยชินกับการปฏิบัติแบบง่าย ๆ ไม่เป็นระบบ ขาดวินัยในตนเอง ไม่รับผิดชอบงานทำงานตามใจ ยึดถือตัวเองเป็นหลัก ขาดการประสานทำงานที่ดี อ้างว่าเป็นหน้าที่ของหัวหน้าตนเองไม่ต้องทำ และไม่ต้องรับผิดชอบ ระดับปัญหา / อุปสรรค ปานกลาง	3. ผู้บริหารสูงสุดระบบบริหารคุณภาพ ต้องเล็งเห็นความสำคัญและกำหนดให้มีการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานระบบบริหารคุณภาพเป็นผลสำเร็จของตัวชี้วัดที่นำมาใช้พิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง ทั้งนี้ความสำเร็จของการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรที่เกิดจากความร่วมมือและร่วมใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ก่อให้เกิดความตระหนักต่อองค์กร และมีขวัญกำลังใจที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
4. การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพในบางช่วงเวลาขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีงานสำคัญที่ต้องดำเนินการ ดังนี้ - เดือนสิงหาคมถึงกันยายน เตรียมจัดซื้อจัดจ้างของปีงบประมาณถัดไป ประเมินผลการปฏิบัติงาน / เปรียบเทียบการปฏิบัติงาน / เบิกจ่ายเงินให้ได้ตามเกณฑ์ที่กรมปศุสัตว์กำหนดไว้ / ทำสัญญาจ้างพนักงานราชการ / งานเกษียณอายุราชการ / รายงานผลการปฏิบัติงานไปยังกรมปศุสัตว์ - เดือนตุลาคมถึงธันวาคม จัดซื้อครุภัณฑ์ - เดือนมกราคม จัดงานวันครบรอบการสถาปนาสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ทำให้ไม่สะดวกในการตรวจติดตามภายใน และการประชุมทบทวนระบบบริหาร ต้องเลื่อนเวลาออกไป ส่งผลให้การตรวจประเมินรับรองและการได้รับรอง ISO 9001 ล่าช้าออกไป ระดับปัญหา / อุปสรรค น้อย	4. กำหนดแผนตรวจติดตามภายในและการประชุมทบทวนระบบบริหารของปีงบประมาณปัจจุบันไว้ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเมษายนของปีงบประมาณถัดไป

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

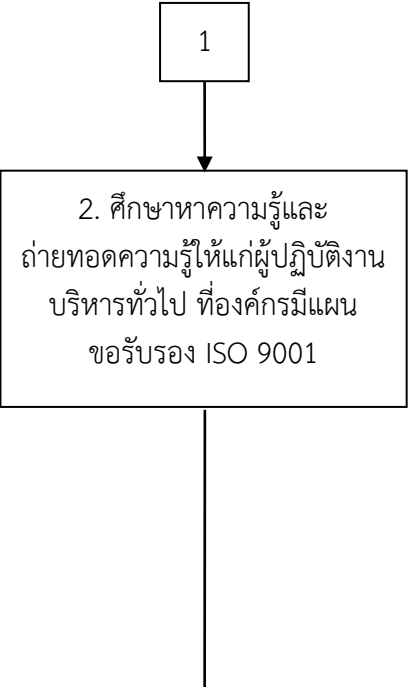
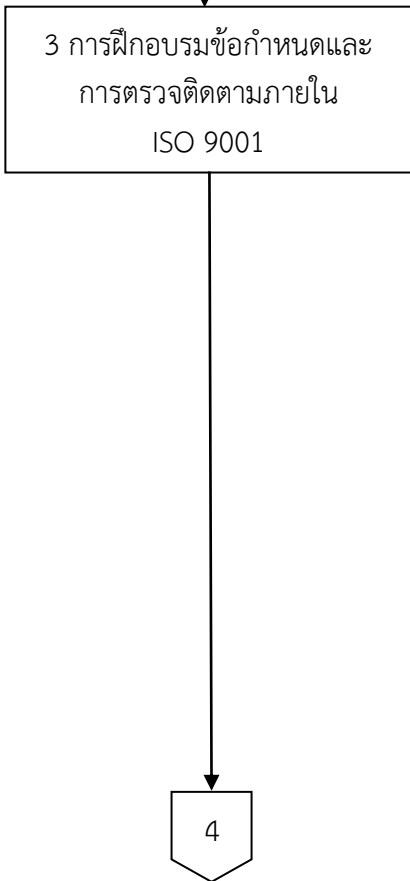
5.1 สรุปผล

ผลจากการวิเคราะห์การดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพภายในสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ประสบผลสำเร็จ และประสบการณ์ของผู้เขียน นำมาสรุปผลการดำเนินงานเพื่อรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ตามที่แสดงในตารางที่ 28

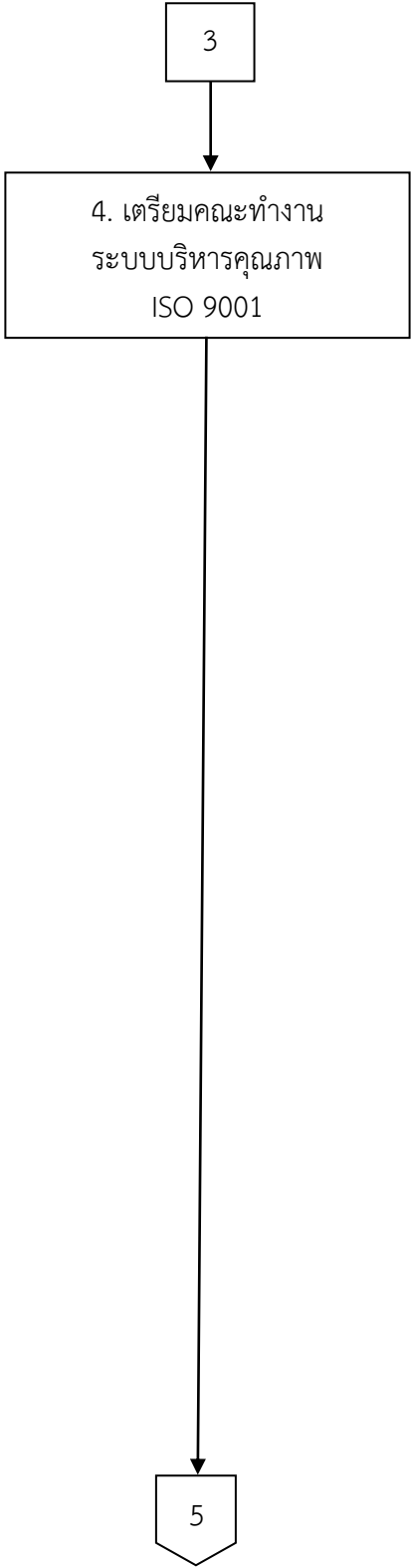
ตารางที่ 28 สรุปผลการดำเนินงานเพื่อรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน	คำอธิบาย
<pre>graph TD; A([0. เริ่ม]) --> B[1. องค์กรกำหนดนโยบายในการนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาพัฒนางานบริหารทั่วไป]; B --> C{{2}};</pre>	1. องค์กรต้องเปิดใจเพื่อยอมรับการนำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 เข้ามาใช้ ผู้บริหารสูงสุดมีความมุ่งมั่นและออกนโยบายการพัฒนางานอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ยินดีจะอนุมัติงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการทำงานล่วงเวลาให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการเตรียมงานมีปริมาณมากจนไม่สามารถทำในเวลาปกติ ค่าใช้จ่ายสำหรับวัสดุสำนักงานในการจัดทำเอกสารต่างๆ ที่เพิ่มมากกว่างบประมาณปกติ และค่าใช้จ่ายสำคัญ คือ ค่าธรรมเนียมการตรวจประเมินรับรองจากหน่วยรับรองภายนอก ซึ่งต้องไม่กระทบต่อการใช้จ่ายงบประมาณตามปกติ โดยเฉพาะผู้บริหารและผู้มีอำนาจอนุมัติให้ใช้เงินเห็นชอบให้เบิกจ่ายงบประมาณในส่วนนี้ รวมทั้งถ้าองค์กรมีนโยบายการพัฒนางานเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ จะต้องขอต้งงบประมาณสำหรับเป็นค่าธรรมเนียมการตรวจประเมินรับรองทุกๆ ปีไว้ล่วงหน้า

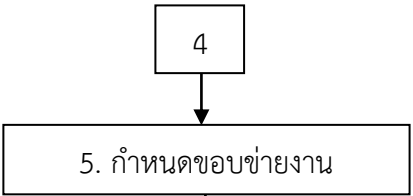
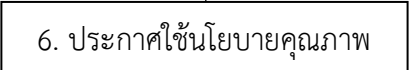
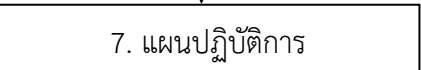
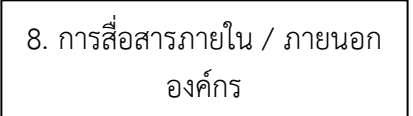
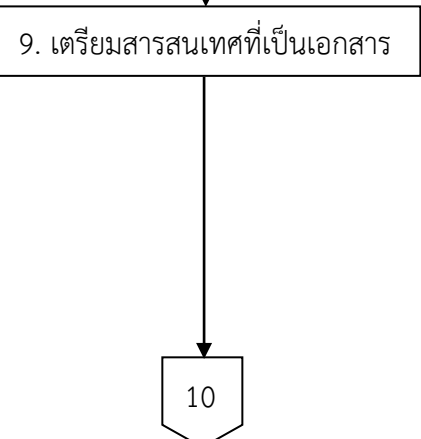
ตารางที่ 28 (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน	คำอธิบาย
 <pre> graph TD 1[1] --> 2[2. ศึกษาหาความรู้และ ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน บริหารทั่วไป ที่องค์กรมีแผน ขอรับรอง ISO 9001] 2 --> 3[3 การฝึกอบรมข้อกำหนดและ การตรวจติดตามภายใน ISO 9001] 3 --> 4[4] </pre> 2. ศึกษาหาความรู้และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป ที่องค์กรมีแผนขอรับรอง ISO 9001	2. องค์กรต้องจัดหาและมอบงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานบริหารทั่วไป เพื่อเป็นผู้บุกเบิกระบบบริหารคุณภาพ โดยจัดส่งไปอบรมภายนอกในหลักสูตร “ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 และการประยุกต์ใช้” เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจว่าระบบบริหารคุณภาพคืออะไร ทำอย่างไร จะเกิดผลดี / ผลเสียต่อองค์กรอย่างไร มีความจำเป็นนำมาใช้ในองค์กรหรือไม่ อย่างไร มีงานขององค์กรอะไรบ้างที่จะพัฒนาคุณภาพ แล้วกลับมาเสนอผู้บริหารรับทราบและมีสั่งการให้งานอะไรบ้างที่จะต้องพัฒนาคุณภาพและอย่างน้อย 1 คน ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “การตรวจติดตามภายใน (internal audit) ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001” ด้วย เพื่อทำหน้าที่เป็น “ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ” รวมทั้งทำหน้าที่เป็นวิทยากรฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพอีกหลายคนที่ไม่มีโอกาสไปฝึกอบรมภายนอก
 <pre> graph TD 3[3 การฝึกอบรมข้อกำหนดและ การตรวจติดตามภายใน ISO 9001] --> 4[4] </pre> 3 การฝึกอบรมข้อกำหนดและการตรวจติดตามภายใน ISO 9001	3 จัดฝึกอบรม 3.1 ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรต้องจัดฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะพัฒนางานเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ โดยวิทยากรจากข้อ 2 ที่ผ่านการอบรมแล้ว หรือวิทยากรภายนอก เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 และการนำเข้ามาใช้พัฒนาคุณภาพงานในองค์กร 3.2 ผู้ทำหน้าที่ตรวจติดตามภายใน (internal auditor) องค์กรต้องคัดเลือกผู้เข้าฝึกอบรมจากข้อ 3.1 ที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงานขององค์กรและข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ค่อนข้างดี จำนวน 3 – 5 คน (หรือมากกว่านี้ตามความเหมาะสมกับขนาดองค์กร) จัดฝึกอบรมหลักสูตร “การตรวจติดตามภายใน ISO 9001” โดยวิทยากรภายในหรือภายนอก

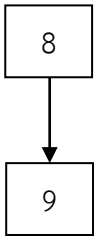
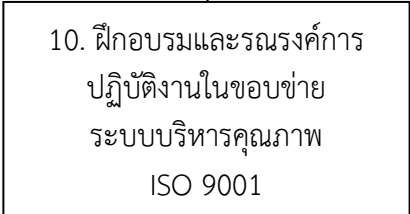
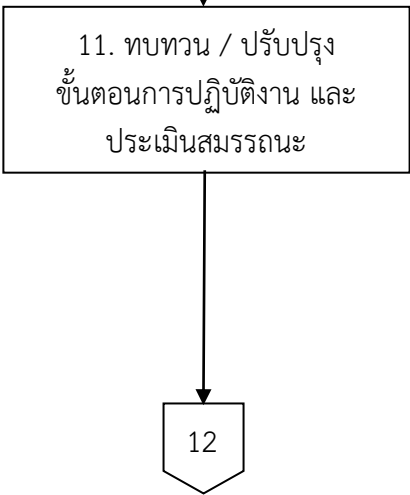
ตารางที่ 28 (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน	คำอธิบาย
 <pre> graph TD 3[3] --> 4[4. เตรียมคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001] 4 --> 5{{5}} </pre>	4. เตรียมคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ 4.1 ผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุด มีหน้าที่ 4.1.1 แต่งตั้งผู้ช่วยผู้บริหารสูงสุด จำนวน 1 - 2 คน จากหัวหน้ากลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทั่วไป 4.2.2 แต่งตั้งผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ 1 คน โดยคัดเลือกจากบุคคลที่ควบคุม กำกับ และบริหารงานทั่วไปที่จะขอรับรอง ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพถือเป็นบุคคลที่จะชี้วัดว่าระบบบริหารคุณภาพจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ มีหน้าที่ - ควบคุม บริหาร และขับเคลื่อนระบบบริหารคุณภาพ - ผู้ตรวจติดตามภายใน ผ่านการฝึกอบรม / มีความรู้งานบริหารทั่วไปขององค์กรและข้อกำหนด ISO 9001:2015 จากการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่างๆ 4.2.3 แต่งตั้งผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ จำนวน 1 - 2 คน ช่วยงานด้านควบคุมเอกสารเปรียบเทียบเหมือน“บรรณารักษ์” เพื่อทำหน้าที่ออกรหัสเอกสารใหม่ เสนออนุมัติขอเข้าเอกสารเข้าระบบ / แก้ไข / แจกจ่าย / ยกเลิก / ทำลาย / ทำบัญชีคุมเอกสาร ตรวจสอบเอกสารให้เป็นปัจจุบัน เป็นต้น 4.2.4 แต่งตั้งคณะกรรมการ (steering committee) เพื่อช่วยพิจารณาเลือกงานที่จะพัฒนาสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นการกำหนดขอบข่ายงาน เตรียมเอกสารทั้งจัดทำขึ้นใหม่ / ปรับปรุงจากเอกสาร ISO 9001:2008 / รวบรวมจากกฎระเบียบ หนังสือราชการ คู่มือต่างๆ ที่ใช้ประกอบการทำงาน ให้เป็นหมวดหมู่ ชัดเจน อ่านง่าย และนำมาใช้สะดวก 4.2.5 แต่งตั้งบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพของแต่ละงาน และหัวหน้างาน เพื่อให้ทราบขอบข่ายงานที่ต้องดำเนินการ

ตารางที่ 28 (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน	คำอธิบาย
	5. คณะทำงานกำหนดขอบข่ายที่จะนำเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ เสนอผู้บริหารสูงสุดระบบบริหารคุณภาพ พิจารณออนุมัติ และนำขอบข่ายที่อนุมัติ แล้วมาจัดทำนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และขั้นตอนวิธีการที่เกี่ยวข้องเป็น เอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์
	6. ประกาศใช้นโยบายคุณภาพ ดังนี้ “มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการงานบริหารทั่วไป อย่างมีอาชีพด้วยหัวใจและคุณภาพอย่างต่อเนื่อง” องค์กรประกาศเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นที่สามารถแปรเป็น วัตถุประสงค์เชิงเป้าหมายและแผนปฏิบัติการได้ โดยที่ ประกาศให้ทราบโดยทั่วกันภายในองค์กร บุคลากรใน ขอบข่ายงานที่มีแผนรองรับระบบบริหารคุณภาพทุกคน ต้องรับทราบและเข้าใจนโยบายคุณภาพ รวมทั้งมีส่วนร่วมใน การขับเคลื่อนระบบบริหารคุณภาพ
	7. กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด และแผนงานร่วมกัน โดยที่นำนโยบายคุณภาพที่ได้ตั้งไว้แล้วมาเป็นกรอบในการตั้ง วัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร และ จัดทำแผนปฏิบัติการที่นำไปปฏิบัติจริงเพื่อเป็นหลักฐาน ยืนยันการทำงาน
	8. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายนอกทราบว่าองค์กรได้นำระบบบริหารคุณภาพ มาใช้ ผ่านทางสื่อต่างๆ
	9. จัดทำและจัดหาสารสนเทศที่เป็นเอกสารหลักตามข้อกำหนด 9.1 คู่มือระบบบริหารคุณภาพ ถือว่าเป็นคัมภีร์สำหรับการ ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยนโยบายคุณภาพ ข้อมูลพื้นฐาน องค์กร ระบุว่าพัฒนาคุณภาพของงานอะไรบ้าง ใคร เป็นคนทำ (มอบหมายหน้าที่) งานที่ทำมีขั้นตอนอย่างไร มีการตรวจสอบการทำงานอย่างไร ใครเป็นลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ ส่งมอบงานแล้วลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความ พึงพอใจหรือไม่ อย่างไร จะทำอะไร (ระบุเอกสาร) ตาม ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 กรณีมีข้อบกพร่องจากการบริการหรือมีข้อ ร้องเรียนจะอย่างไร แก้ไขอย่างไร ผลการแก้ไขเป็น อย่างไร มีวิธีป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกอย่างไร เป็นต้น

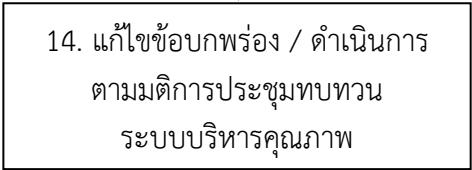
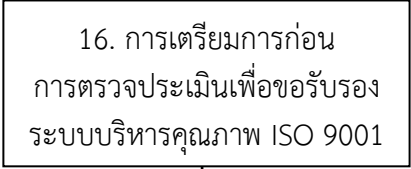
ตารางที่ 28 (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน	คำอธิบาย
 <pre> graph TD 8[8] --> 9[9] </pre>	9.2 เอกสารหลักตามข้อกำหนดโดยที่ต้องจัดทำเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การควบคุมสารสนเทศที่เป็นเอกสาร การตรวจติดตามภายใน การประชุมทบทวนระบบบริหาร แผนยุทธศาสตร์ เป็นต้น 9.3 เอกสารกระบวนการงาน เช่น การจัดซื้อครุภัณฑ์ การเวียนหนังสือราชการ การซ่อมแซมครุภัณฑ์ เป็นต้น ต้องจัดทำเอกสารที่สอดคล้องกับข้อกำหนดขึ้นมาก่อน แล้วลองนำไปปฏิบัติ ถ้าไม่เหมาะสมหรือยังไม่ถูกต้อง ต้องปรับแก้ไข ถ้ามีขั้นตอนอยู่แล้วสามารถเขียนเอกสารตามขั้นตอนวิธีปฏิบัติที่มีอยู่ 9.4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ระเบียบ คำสั่ง กฎหมาย หนังสือราชการ คู่มือ ความรู้ รวมทั้งข้อมูลจากเว็บไซต์ที่ต้องระบุแหล่งเข้าถึง
 <pre> graph TD 9 --> 10[10. ฝึกอบรมและรณรงค์การปฏิบัติงานในขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001] </pre>	10. ฝึกอบรมและรณรงค์ให้ผู้ปฏิบัติงานในขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพ ปฏิบัติงานตามเอกสารคู่มือ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ โดยที่ความตระหนักของบุคลากรต่องานที่ได้รับมอบเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน ภาวะเสี่ยง แผนงาน และนโยบายต่างๆ ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน
 <pre> graph TD 10 --> 11[11. ทบทวน / ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประเมินสมรรถนะ] 11 --> 12{{12}} </pre>	11. ภายหลังการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ต้องมีการตรวจวิเคราะห์กระบวนการทำงานที่ดำเนินการว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ อาจจะพบกรณี “เขียนไว้ แต่ไม่ได้ทำ” หรือ “ทำแต่ไม่ได้เขียนไว้” ผู้ปฏิบัติงานจะต้อง “ทำตามที่ทำ” และเขียนตามที่ทำ”และในช่วง 3 เดือน ต้องมีการสอบถามผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร และความคิดเห็นของผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่องานที่ให้บริการอะไรบ้าง ต้องนำสิ่งเหล่านี้มาแก้ไขปรับปรุงทันทีและอย่างต่อเนื่องเพื่อคงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งใช้เป็นหลักฐานแสดงว่าองค์กรมีการปรับปรุงงานตามที่ถูกค่าต้องการได้อย่างต่อเนื่อง

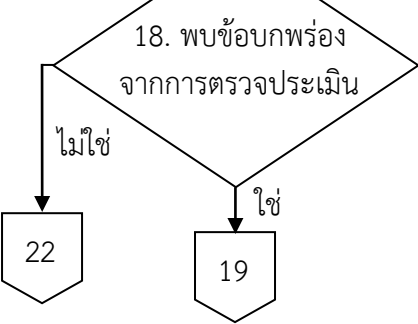
ตารางที่ 28 (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน	คำอธิบาย
<pre> graph TD 11[11] --> 12[12. ตรวจสอบติดตามภายใน] </pre>	12. กำหนดคณะผู้ตรวจติดตามภายใน 3 - 5 คน หรือมากกว่า ขึ้นอยู่กับขอบข่ายงานที่จะตรวจ อาจจะปรับจำนวนตามความเหมาะสมกับขนาดองค์กร ทั้งนี้ต้องไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่จะถูกตรวจ มีความรู้ด้านงานบริหารทั่วไป / ISO 9001:2015 / ผ่านการอบรมหลักสูตรการตรวจติดตามภายใน โดยแต่งตั้งหัวหน้าผู้ตรวจติดตามภายใน 1 คน ดำเนินการดังนี้ 12.1 กำหนดแผนตรวจติดตามภายในประจำปีงบประมาณ หรือภายในช่วงต้นปีถัดไป อาจจะกำหนดไว้เป็นปีละ 1 ครั้ง หรือก่อนการตรวจประเมินภายนอก 12.2 ดำเนินการตรวจติดตามภายใน โดยที่ความถี่การตรวจ ขึ้นกับสภาพการทำงานที่บรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ถ้ามีข้อบกพร่องมากต้องตรวจซ้ำหลายครั้ง 12.3 สรุปผลการตรวจติดตามภายใน 12.4 ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 12.5 จัดทำรายงานตรวจติดตามภายใน และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ และเก็บรักษาต้นฉบับไว้สำหรับการตรวจประเมินรับรอง
<pre> graph TD 13[13. การประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ] --> 14[14] </pre>	13. ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ผู้เข้าประชุมประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุด ผู้ช่วยบริหารสูงสุด ผู้ตรวจติดตามภายใน ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทบทวนการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ การตรวจวิเคราะห์กระบวนการและการบริการ (ความพึงพอใจของผู้รับบริการ / ผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอก) ผลการตรวจติดตามภายใน การแก้ไขข้อบกพร่อง การปรับปรุงนโยบาย / วัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมายตัวชี้วัด การบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาส แผนยุทธศาสตร์ เอกสารคู่มือ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร เป็นต้น และจัดทำรายงานการทบทวนระบบบริหารคุณภาพ

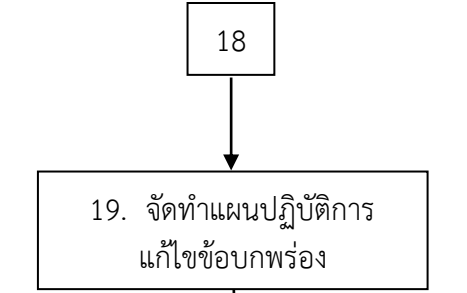
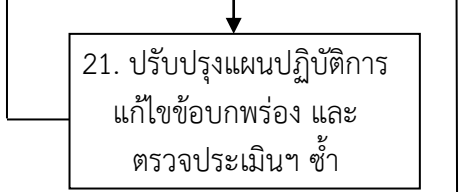
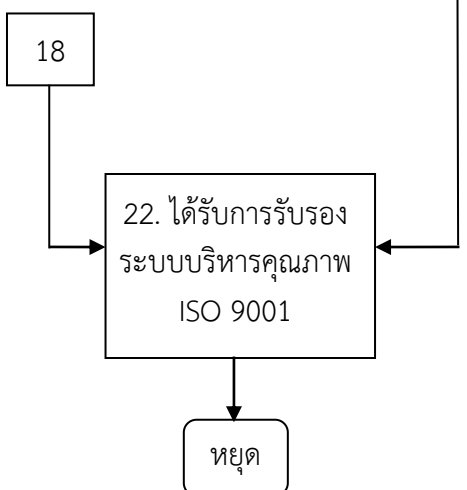
ตารางที่ 28 (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน	คำอธิบาย
 13	14. ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามมติการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพให้แล้วเสร็จตามทันระยะเวลาที่กำหนดไว้
 14. แก้ไขข้อบกพร่อง / ดำเนินการตามมติการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ	15. ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจติดตามภายใน และการดำเนินงานตามมติที่ประชุมการทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ถ้ามีการแก้ไขข้อบกพร่องหรือดำเนินงานแล้วเสร็จ หรือมีการแก้ไขข้อบกพร่องหรือดำเนินงานยังไม่แล้วเสร็จแต่ผู้จัดการระบบบริหารพิจารณาแล้วมีความเห็นว่า ผู้เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขหรือดำเนินงานให้แล้วเสร็จได้ตามระยะเวลา แสดงว่าองค์กรมีความพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินเพื่อขอรับรอง
 15. การแก้ไขข้อบกพร่องและการดำเนินงานตามมติที่ประชุมการทบทวนฯ แล้วเสร็จ ไม่ใช่ ใช่	16. การเตรียมการก่อนการตรวจประเมินเพื่อขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 16.1 ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพคัดเลือกหน่วยรับรองขอใบเสนอราคา ใบสมัคร และรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง 16.2 ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ทำเรื่องขออนุมัติเบิกจ่ายงบประมาณค่าธรรมเนียมการตรวจประเมินรับรอง ผ่านหัวหน้างานการเงินและบัญชี เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ พิจารณาเห็นชอบและลงนามในหนังสือถึงกรมปศุสัตว์ 16.3 ภายหลังกรมปศุสัตว์อนุมัติแล้ว ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพแจ้งตกลงการตรวจประเมินไปยังหน่วยรับรอง 16.4 ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ พิมพ์รายละเอียดในใบสมัคร และยื่นใบสมัครขอตรวจประเมินรับรองไปยังหน่วยรับรอง
 16. การเตรียมการก่อนการตรวจประเมินเพื่อขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001	
 17	

ตารางที่ 28 (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน	คำอธิบาย
	16.5 ภายหลังได้รับเอกสารจากหน่วยรับรองให้จัดส่งข้อมูลขององค์กรและขอบข่ายงานแล้ว ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพจัดทำข้อมูลรายละเอียด เสนอผู้อำนวยการสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ พิจารณาลงนามและจัดส่งไปยังหน่วยรับรอง ทั้งนี้หน่วยรับรองอาจแจ้งรับรองเอกสารที่ส่งไป ภายใน 1 เดือน หรือแจ้งให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม 16.6 ภายหลังหน่วยรับรองตอบตกลงการตรวจประเมิน จะได้รับกำหนดการตรวจประเมิน ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ นัดประชุมบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ เพื่อรับทราบวัน เวลา สถานที่ และหัวข้อการตรวจประเมิน เตรียมความพร้อม ชักซ้อมการให้ข้อมูลในขณะที่ถูกตรวจประเมิน และมอบหมายผู้รับผิดชอบการตอบข้อซักถามของคณะผู้ตรวจประเมิน
	17. การตรวจประเมินเพื่อขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 17.1 ผู้ตรวจประเมินใช้เวลาตรวจประเมินประมาณ 1 วัน โดยมีผู้ตรวจประเมิน 2 คน ต่อผู้ปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ประมาณ 40 - 50 คน 17.2 การประชุมเปิดการตรวจประเมิน 17.3 คณะผู้ตรวจประเมินตรวจหลักฐานการปฏิบัติงานที่ผ่านมา สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง และตรวจการปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งสรุปผลการตรวจประเมิน 17.4 การประชุมปิดการตรวจประเมินเพื่อแจ้งผลการตรวจประเมินและมอบเอกสารให้ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพสำหรับดำเนินการต่อไป
	18. ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ พิจารณาผลการตรวจประเมิน ถ้าพบข้อบกพร่องให้ดำเนินการในขั้นตอนที่ 19 ถ้าไม่พบข้อบกพร่องจะได้รับการพิจารณาเสนอเรื่องเข้าที่ประชุมของหน่วยรับรองเพื่อให้การรับรองและออกใบประกาศนียบัตรรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

ตารางที่ 28 (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน	คำอธิบาย
	19. ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ นำข้อบกพร่องจากการตรวจประเมินมาจัดทำแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง และป้องกันการเกิดซ้ำ (มีตัวอย่างในภาคผนวก ข) ต้องส่งแผนนี้ภายใน 30 วัน และส่งหลักฐานการแก้ไข (ถ้ามี) ภายใน 90 วันนับจากวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน
	20. กรณีพบข้อบกพร่องและได้เสนอแผนปฏิบัติการแก้ไขไปยังหน่วยรับรองภายในระยะเวลาที่หน่วยรับรองกำหนดไว้ หน่วยรับรองจะจัดประชุมโดยมีกำหนดจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง จากนั้นจะแจ้งผลการประชุมมายังองค์กรที่ขอรับรองภายใน 1 เดือนนับจากการประชุมของหน่วยรับรอง
	21. ในกรณีที่หน่วยรับรองไม่ยอมรับแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่องและองค์กรที่ขอรับรองปล่อยทิ้งไว้โดยไม่ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาเกิน 1 ปี นับจากวันที่ได้ตรวจประเมิน หน่วยรับรองจะร้องขอตรวจประเมินซ้ำ ซึ่งต้องเสียค่าตรวจประเมินใหม่ในอัตราเท่ากับการตรวจประเมินในครั้งแรก และกลับไปดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ 20
	22. การได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 22.1 ในกรณีที่หน่วยรับรองยอมรับแผนปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง จะนำเรื่องเข้าพิจารณาในการประชุมของหน่วยรับรองและให้การรับรอง ต่อมาจะส่งใบประกาศนียบัตรรับรอง แผ่นป้ายรับรอง และเงื่อนไขข้อตกลงของ ISO 9001:2015 2.2.2 รวมระยะเวลาตั้งแต่เริ่มจัดทำระบบถึงวันที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพประมาณ 4 - 6 เดือน โดยที่ผู้ช่วยผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพต้องเก็บหลักฐานการแก้ไขข้อบกพร่องไว้สำหรับการตรวจติดตามหลังรับรองในปีถัดไป 2.2.3 หน่วยรับรองมีกำหนดตรวจติดตามหลังรับรองปีละ 1 ครั้ง และให้การรับรองเป็นระยะเวลา 3 ปี

5.2 ข้อเสนอแนะ

การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กรถือว่าการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพงานและบริการแบบครบวงจร เทคนิควิธีการของมาตรฐาน ISO 9001 จะสร้างความตระหนักในด้านคุณภาพด้านบริการแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริหารทั่วไปทุกคนภายในองค์กร ความสำเร็จในการพัฒนาเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ต้องคำนึงถึงการพัฒนาองค์กร โครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ที่เน้นการเปลี่ยนแปลงองค์กร การจูงใจ การเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร และการเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร โดยที่เน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกคน การประสานทำงานเป็นทีม การให้ความรู้ การพัฒนา เสริมสร้างวินัย ความเอาใจใส่และรับผิดชอบงาน จะช่วยให้การพัฒนางานเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพมีประสิทธิภาพและรักษาระบบไว้ได้อย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2557 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 131 ตอนที่ 88 ก หน้า 45-46 วันที่ 30 ธันวาคม 2557.
- กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. 2546. ระเบียบกรมปศุสัตว์ว่าด้วยการใช้ การเก็บรักษา และการซ่อมบำรุงรถราชการ พ.ศ. 2546 ลงวันที่ 30 เมษายน 2546. เอกสารสำเนา.
- _____. 2555. คำสั่งกรมปศุสัตว์ที่ 811/2555 ลงวันที่ 25 ตุลาคม 2555 เรื่อง มอบอำนาจให้เป็น ผู้อนุญาตให้ใช้รถราชการ. เอกสารสำเนา.
- _____. 2560. แผนยุทธศาสตร์กรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2561-2565. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย. นนทบุรี. 261 หน้า.
- กระทรวงการคลัง. 2560. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. แหล่งที่มา <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/E/210/1.PDF>
- กลุ่มกฎหมายและระเบียบด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร สำนักกฎหมาย กรมบัญชีกลาง. 2553. ระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553. แหล่งที่มา http://www.lampang.tu.ac.th/pdf/tulp-rule/3/305_x.pdf
- กองการเจ้าหน้าที่ กรมบัญชีกลาง. 2560. คู่มือการลา การได้รับเงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนระหว่าง ลาสำหรับราชการ. เอกสารสำเนา. 44 หน้า.
- กองติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2560. คู่มือการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. แหล่งที่มา <http://manage.dld.go.th/images/KPI/2560>.
- งานแผนและงบประมาณ ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ. 2561. แผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2561. 52 หน้า.
- ฉัตรวรพล เลื่อนกุลวงศ์. 2559. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ISO 9001:2015. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ. สำนักรับรองระบบคุณภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ณ เคยูโฮม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน วันที่ 22-23 มิถุนายน 2560. 32 หน้า.
- พัฒน์จิ โภญจนาท. 2556. แนวทางการพัฒนาหน่วยงานให้เข้าสู่ระบบ ISO 9000. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. แหล่งที่มา <http://www.bus.rmutt.ac.th/thai/journal/volume4/iso9002.doc> [on line]. 7 กรกฎาคม 2561.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ กฤษณา สุวรรณภักดี พรพรรณ ปริญาธนกุล และวลีพร ธนาธิคม. 2546. การวางแผนกลยุทธ์: ศิลปะการกำหนดแผนองค์การสู่ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรุงเทพฯ. 230 หน้า.
- สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ กรมปศุสัตว์. 2559. รายงานประจำปี 2559 สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ศูนย์อ้างอิงโรคปากและเท้าเปื่อยภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ศูนย์ทดสอบและวิจัยคุณภาพชีววัตถุสำหรับสัตว์ และศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์แห่งประเทศไทย จำกัด. นนทบุรี. 83 หน้า.

- สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ กรมปศุสัตว์. 2560. รายงานประจำปี 2560 สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ศูนย์อ้างอิงโรคปากและเท้าเปื่อยภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ศูนย์ทดสอบและวิจัย คุณภาพชีวิตสัตว์สำหรับสัตว์ และศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์แห่ง ประเทศไทย จำกัด. นนทบุรี. 75 หน้า.
- _____. 2558. คำสั่งสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ที่ 66.1/2558 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2558 เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการในฐานะหัวหน้าหน่วยรถยนต์. เอกสารสำเนา.
- _____. 2560. คำสั่งสถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ ที่ 18/2560 ลงวันที่ 26 เมษายน 2560 เรื่องแต่งตั้งบุคลากรในระบบบริหารคุณภาพ. เอกสารสำเนา.
- สมชาย ช่างทอง. 2557. การพัฒนาองค์กรเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001. จดหมายข่าวสถาบันสุขภาพสัตว์-แห่งชาติ. 13(5): มิถุนายน-กรกฎาคม 2557.
- ส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. 2558. การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน. แหล่งที่มา : <http://qa.mfu.ac.th/QADep/mfuqa/3datainter/2015/8/ประชาสัมพันธ์การจัดทำFlowChart.pdf> [on line]. 7 กรกฎาคม 2561.
- สำนักงานกฤษฎีกา. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. แหล่งที่มา <http://web.krisdika.go.th/data/law/law7/oth-0002/oth-0002--2526-a0001.pdf>
- สำนักนายกรัฐมนตรี. 2541. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรตราาชการ พ.ศ. 2523 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม. เอกสารสำเนา.
- สุรพงษ์ มาลี วลัยลักษณ์ เศรษฐี สิริรัตน์ ศรีสรพล เพ็ญศิริ นามแป้น และประเวศ น้อยคำ. 2559. คู่มือการบริหารระบบพนักงานราชการ. กลุ่มบริหารพนักงานราชการ สำนักพัฒนาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. โรงพิมพ์สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. นนทบุรี. 210 หน้า.
- เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม. 2553. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย-ศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญญาตา ตั้งดวงดี และสุวศรี เตชะภาส. 2561. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 กับการประยุกต์ใช้ในงานบริการของหน่วยงานในกรมวิทยาศาสตร์บริการ. ว.กรมวิทยาศาสตร์บริการ. 63(199): 13-15.
- International Organization for Standardization. 2008. ISO 9001:2008: Quality management systems Requirements. Geneva. Switzerland.
- International Organization for Standardization. 2015. ISO 9001:2015: Quality management systems Requirements. Geneva. Switzerland.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางที่ 29 แบบฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อเตรียมขอขึ้นรับรองระบบบริหารคุณภาพ

ขอบข่ายงาน	รหัสแบบฟอร์ม	ชื่อแบบฟอร์ม
ระบบบริหารคุณภาพ	FR-822-04	รายการตรวจติดตามภายใน (internal audit check list)
	FR-822-05	รายงานปฏิบัติการแก้ไข (corrective action request, CAR)
	FR-852-01	รายงานการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพ
งานธุรการ	FR-10-01	แบบสรุปการให้บริการงานธุรการ
	FR-10-02	บันทึกไปรษณีย์
	FR-10-03	บันทึกการถ่ายเอกสาร / ปัญหา
	FR-10-04	แบบขอถ่ายเอกสาร
	FR-10-05	ใบนำส่งโทรสาร (ภาษาไทย)
	FR-10-06	ใบนำส่งโทรสาร (ภาษาอังกฤษ)
	FR-751-12	ใบนำส่งสิ่งของทางไปรษณีย์โดยชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ
	FR-840-01	แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานธุรการ
	F-AHM-21	สมุดทะเบียนหนังสือส่ง
	F-AHM-54	สมุดทะเบียนหนังสือรับ
งานยานยนต์	FR-20-01	บันทึกการตรวจสอบรถยนต์เบื้องต้นก่อนใช้งาน
	FR-20-02	แบบประเมินการใช้บริการรถยนต์ราชการ
	FR-20-03	รายงานผลการประเมินการให้บริการยานพาหนะ
	FR-20-04	แบบสรุปการให้บริการยานพาหนะ
	FR-20-05	บันทึกการใช้รถยนต์ราชการ
	FR-20-06	ข้อมูลครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่งสำหรับรายงานกองแผนงาน
	FR-20-07	แบบตรวจสอบสภาพทั่วไปของรถยนต์ ออก-เข้า
	FR-20-08	ข้อมูลครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง
	FR-20-09	แบบสรุปการให้บริการยานพาหนะ
	FR-50-01	สมุดบันทึกการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง
	FR-630-01	ใบขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการ
	FR-630-33	แบบประเมินพนักงานขับรถ
งานช่าง	FR-30-01	ใบแจ้งงานซ่อม
	FR-30-02	ตารางบันทึกการทำงานเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง (generator)
	FR-30-03	แบบฟอร์มรายงานการตรวจเช็ค ระบบบำบัดน้ำเสียชีวภาพ
	FR-30-04	แบบฟอร์มรายงานการตรวจเช็ค ระบบบำบัดน้ำเสียชีวเคมี
	FR-30-05	ตารางตรวจเช็คระบบแจ้งเหตุดับเพลิง
	FR-30-06	ตรวจสอบถังดับเพลิง
	FR-30-07	ตารางปฏิบัติงานเครื่องกรองน้ำ DW
	FR-30-08	ตารางปฏิบัติงานเครื่องกรองน้ำ FW

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ขอบข่ายงาน	รหัสแบบฟอร์ม	ชื่อแบบฟอร์ม
งานช่าง	FR-30-12	ทะเบียนรับบริการงานช่าง
	FR-30-13	บันทึกการปฏิบัติงานตามแผนงานช่าง
	FR-30-14	แผนซ่อมบำรุงงานช่าง
	FR-30-15	แบบสรุปการให้บริการงานช่าง
	FR-30-16	แบบประเมินการปฏิบัติงานช่าง
งานพัสดุ	FR-40-01	แบบสรุปการประเมินผู้ขายสินค้า/บริการ
	FR-40-02	แบบสรุปการจัดซื้อจัดจ้าง
	FR-40-03	แบบสรุปการให้บริการงานพัสดุ
	FR-600-05	แบบขอถ่ายสำเนาดีจิทอล
	FR-630-15	ใบเบิกเพื่อใช้งาน
	FR-630-52	รายงานผลการปฏิบัติงานพัสดุ
	FR-840-02	แบบประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก
	FR-840-04	แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัสดุ
งานการเงินและบัญชี	FR-50-01	แบบสรุปการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี
	FR-840-05	แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการเงิน-บัญชี
	EXT-AHM-39	ใบกันเงิน
	F-AHM-46	สมุดกันเงิน
	แบบ 7131	ใบเบิกค่ารักษาพยาบาล
	แบบ 7223	ใบเบิกค่าการศึกษาบุตร
	แบบ 6006	ใบเบิกค่าเช่าบ้าน
	แบบ 8708	ใบเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ/ฝึกอบรม
งานแผนและงบประมาณ	-	แบบฟอร์มของกองแผนงาน / กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์

ภาคผนวก ข

ตารางที่ 30 แหล่งเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ประเภท	URL	QR code
สารสนเทศที่เป็นเอกสารหลัก	http://192.168.8.254/ISO9001-System/index.php	
แบบฟอร์มระบบบริหารคุณภาพ	http://192.168.8.254/ISO9001-Form/index.php	
แบบฟอร์มทางราชการ	http://niah.dld.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=118&Itemid=179	
รายงานการประชุม / ตรวจติดตามภายใน	http://192.168.8.254/ISO9001-meeting/index.php	
คำสั่งในระบบบริหารคุณภาพ	http://192.168.8.254/ISO9001-order/index.php	
องค์ความรู้	http://192.168.8.254/ISO9001-KM/index.php	

ภาคผนวก ค

ตารางที่ 31 แสดงตัวอย่างแผนปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ

ชื่อองค์กร วันที่ตรวจประเมิน ☒ มาตรฐาน ISO 9001:2015						
ลำดับ ที่	ข้อกำหนด	ข้อบกพร่อง	สาเหตุ	แผนปฏิบัติการแก้ไขและ ป้องกันการเกิดซ้ำ	ผู้รับ ผิดชอบ	กำหนด เสร็จ
1	6.1 การปฏิบัติ การเพื่อจัดการ กับความเสี่ยง และโอกาส	ไม่พบ แผนปฏิบัติ การในการ จัดการ ความเสี่ยง และโอกาส ในทุกๆ ขอบข่าย งาน	ผู้จัดทำเอกสาร ขาดความรู้ความ เข้าใจข้อกำหนด ด้านแผนปฏิบัติ การที่ต้องมีในการ จัดการความเสี่ยง และโอกาส แยก ตามขอบข่ายทั้ง 8 ขอบข่าย เนื่องจาก ได้รับการฝึกอบรม ยังไม่เพียงพอ	1. ผู้จัดทำเอกสาร เข้ารับ การฝึกอบรม/เรียนรู้/ สอนงานในเรื่องแผน ปฏิบัติการตามข้อกำหนด 2. ผู้จัดทำเอกสาร เขียน แผนปฏิบัติการอย่าง ชัดเจนให้สอดคล้องความ เสี่ยง/โอกาส และตัวชี้วัด ผลสำเร็จของงานของแต่ละ ขอบข่ายทั้ง 8 ขอบข่าย และแยกตัวชี้วัดของ การปฏิบัติงานออกจาก การควบคุม/ประเมิน ความเสี่ยง 3. ทบทวนแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับผลการ วิเคราะห์ความเสี่ยงและ โอกาสที่มีในปัจจุบันจาก การระดมสมองในที่ ประชุม 4. สื่อสารแผนปฏิบัติการให้ บุคลากรในระบบบริหาร คุณภาพรับรู้ เข้าใจ และ ยึดถือนำไปปฏิบัติ		
2	6.2 วัตถุประสงค์ คุณภาพและ แผนงานเพื่อ ทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์	ไม่พบ แผนปฏิบัติ การของ วัตถุประสงค์ คุณภาพ	ผู้จัดทำเอกสาร ขาดความรู้ความ เข้าใจข้อกำหนด ด้านวัตถุประสงค์ คุณภาพของ องค์กรไม่วิเคราะห์ ความเป็นไปได้ใน การวัดผลสำเร็จ	1. ร่วมกันกำหนด วัตถุประสงค์คุณภาพที่มี ความเป็นไปได้ในการ วัดผลสำเร็จ 2. ร่วมกันเขียนแผนปฏิบัติ การที่นำไปสู่ผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์คุณภาพ 3. สื่อสารแผนปฏิบัติการ		

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อกำหนด	ข้อบกพร่อง	สาเหตุ	แผนปฏิบัติการแก้ไขและ ป้องกันการเกิดซ้ำ	ผู้รับ ผิดชอบ	กำหนด เสร็จ
			และไม่มีแผนปฏิบัติการที่นำไปสู่ ผลสำเร็จตาม เป้าหมาย	ของวัตถุประสงค์คุณภาพ ให้บุคลากรในระบบบริหาร คุณภาพรับรู้ เข้าใจและ ยึดถือนำไปปฏิบัติ		
3	7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน	ถึงดับเพลิง หมายเลข 30 และ 31 ขาดการ บำรุงรักษา	ช่างไม่มีเวลาในการ ตรวจสอบ บำรุงรักษา ถึงดับเพลิงอย่าง ครบถ้วน เนื่องจากในช่วง ม.ค.-พ.ค. 2560 ต้องเตรียมงาน ประชุมวิชาการ ไทย-ญี่ปุ่น วันที่ 6-8 มิ.ย.2560 โดย ที่ช่างต้องติดตั้ง ระบบไฟฟ้า ซ่อม ห้องน้ำ ตกแต่ง สถานที่ จัดห้อง ประชุม บอร์ด ฯลฯ	1. หัวหน้าฝ่ายช่าง จัดช่าง ตรวจสอบบำรุงรักษาถึง ดับเพลิงอย่างครบถ้วน ตามกำหนดเวลา 2. ช่างที่ได้รับมอบหมาย ทำการตรวจสอบ บำรุงรักษาถึงดับเพลิง ตามหลักวิชาการภายใน กำหนดเวลา ครบทุกถึง และบันทึกการ ตรวจสอบอย่างครบถ้วน 3. ผู้จัดการระบบบริหาร คุณภาพมอบหมายให้ ผู้ช่วยผู้จัดการระบบ บริหารคุณภาพ สุ่ม ตรวจและบันทึกผลการ ตรวจการบำรุงรักษาถึง ดับเพลิง กรณีพบถึง ดับเพลิงที่ไม่ได้ ตรวจสอบบำรุงรักษา ภายในกำหนดเวลา ต้อง แจ้งหัวหน้าฝ่ายช่างให้ ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว ที่สุด		
4	7.1.5 ทรัพยากรเพื่อ การวัดและ เฝ้าระวังติดตาม	เครื่องวัด อุณหภูมิ ห้องเย็นใน อาคารพัสดุ พบว่า ใบรับรอง หมดอายุ	1. เครื่องวัด อุณหภูมิได้รับ บริจาค ยังไม่ขึ้นทะเบียน ครุภัณฑ์ ทำให้ไม่ สามารถขออนุมัติ จ้างสอบเทียบ	1. เจ้าหน้าที่พัสดุ ต้องนำ เครื่องวัดอุณหภูมิขึ้น ทะเบียนให้ถูกต้อง และ นำเข้าไปในรายการสอบ เทียบเครื่องมือ วิทยาศาสตร์ที่ ดำเนินการทุกปี		

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อกำหนด	ข้อบกพร่อง	สาเหตุ	แผนปฏิบัติการแก้ไขและ ป้องกันการเกิดซ้ำ	ผู้รับ ผิดชอบ	กำหนด เสร็จ
		และไม่มีผลสอบ เทียบ/ทวนสอบ	2. ไม่ยกเว้นข้อ 7.1.5 เป็นครั้ง แรก ยังขาด ความพร้อม และ ผู้ปฏิบัติงานไม่มี เวลาในการเขียน เอกสารคู่มือ การใช้เครื่องวัด อุณหภูมิ	2. เขียนวิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมอุณหภูมิห้อง เย็นและการใช้เครื่องวัด อุณหภูมิ 3. กรณีที่ยังไม่ได้รับอนุมัติ ให้จ้างสอบเทียบ เครื่องวัดอุณหภูมิดังกล่าว ช่างหรือเจ้าหน้าที่พัสดุ ต้องนำเครื่องวัดอุณหภูมิ มาทวนสอบกับเครื่องวัด อุณหภูมิที่ผ่านการสอบ เทียบแล้วในระบบ ISO 17025 พร้อมกับบันทึก ผลการทวนสอบไว้เป็น หลักฐานโดยที่ต้องระบุ ไว้ในวิธีการปฏิบัติงาน ด้วย		
5	7.5 เอกสาร	เอกสารขั้นตอน การปฏิบัติงาน เรื่องการบริหาร ยานพาหนะ (WP-20-01) ไม่ทันสมัย อ้างอิงเอกสาร ภายนอก ไม่ถูกต้อง	ผู้จัดทำเอกสาร ขาดความเอาใจใส่ ในการตรวจสอบ ความถูกต้องของ เอกสารการบริการ ยานพาหนะ ส่วนที่อ้างอิง เอกสารภายนอก ซึ่งเดิมออกเลข ตาม ISO 9001: 2008 ต่อมาแก้ไข หมายเลขเอกสาร แต่ลืมแก้ไข หมายเลขเอกสาร ที่อ้างอิง	1. ปรับปรุงเอกสารขั้นตอน การปฏิบัติงานเรื่องการ บริการยานพาหนะให้ ถูกต้องและทันสมัยแล้ว ขออนุมัตินำเข้ามาใช้ใน ระบบฯ 2. สื่อสารเอกสารนี้ไปยัง บุคลากรในระบบบริหาร คุณภาพรับรู้ เข้าใจ และ ยึดถือนำไปปฏิบัติ 3. กรณีมีการอ้างอิงเอกสาร ต้องตรวจสอบความ ถูกต้องของหมายเลข เอกสารอย่างถูกต้อง ครบถ้วน		

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ข้อกำหนด	ข้อบกพร่อง	สาเหตุ	แผนปฏิบัติการแก้ไขและ ป้องกันการเกิดซ้ำ	ผู้รับ ผิดชอบ	กำหนด เสร็จ
6	8.5.1 การควบคุม การผลิตและ ให้บริการ	ไม่พบวิธีการ ปฏิบัติงานเรื่อง การบำรุงรักษา คอมพิวเตอร์	ผู้ปฏิบัติงานขาด ความเอาใจใส่ใน การจัดทำคู่มือ การบำรุงรักษา คอมพิวเตอร์ และปฏิบัติงาน ตามความเคยชิน	1. จัดทำเอกสารวิธี ปฏิบัติงานเรื่อง การ บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ โดยที่ให้สอดคล้อง เอกสารเรื่องการควบคุม คอมพิวเตอร์ (P-1402 ISO 17025) แล้วขอ อนุมัตินำเข้ามาใช้ใน ระบบ 2. สื่อสารเอกสารนี้ไปยัง บุคลากรในระบบบริหาร คุณภาพรับรู้ เข้าใจ และ ยึดถือนำไปปฏิบัติ		
7	9.1.3 การวิเคราะห์ และการ ประเมิน	การเก็บ รวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูล ของงานธุรการ และหน่วย รถยนต์ ไม่ ครบถ้วน	การสื่อสารภายใน ขาดประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติ หาข้อมูลผลการ วิเคราะห์การ ปฏิบัติงานไม่พบ things ที่ได้เก็บ รวบรวมและจัดทำ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตั้งแต่ ต.ค. 59 ถึง มี.ค. 2560 จัดเก็บไว้ในแฟ้ม แล้ว	1. เพิ่มการสื่อสารข้อมูล ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน เพื่อให้รับทราบ และ ทำความเข้าใจการเก็บ รวบรวมและผลวิเคราะห์ ข้อมูลการปฏิบัติงานใน ทุกขอบข่ายที่จัดเก็บอยู่ ในแฟ้ม 2. เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูล การเก็บรวบรวมและผล วิเคราะห์ข้อมูลการ ปฏิบัติงานในทุกขอบข่าย แบบออนไลน์ผ่าน เครือข่ายภายในของ สถาบันฯ เพื่อลดปริมาณ การใช้กระดาษ		

หมายเหตุ - ต้องส่งแผนปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ ภายใน 30 วันนับจากวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน

- หลักฐานการแก้ไข (ถ้ามี) ต้องส่งมาภายใน 90 วัน นับจากวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน

ภาคผนวก ง

ตารางที่ 32 ตัวอย่างหน่วยรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ในประเทศไทย

หน่วยรับรอง ISO 9001:2015	ข้อมูลการติดต่อ
สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) หน่วยงานในสังกัดสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งประเทศไทย (วว.)	สถานที่ตั้ง เลขที่ 35 หมู่ 3 เทศโนธานี ถ.เลียบคลองห้า ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120 โทรศัพท์ 0-2577-9373 0-2577-9374 โทรสาร 0-2577-9372 e-mail tocb@tistr.or.th website http://www.tistr.or.th
สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) (management system certification institute, MASCI) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	สถานที่ตั้ง เลขที่ 1025 ชั้น 11 อาคารยาคุลท์ ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2617-1727-36 โทรสาร 0-2617-1703-4, 0-2617-1707-9 e-mail webmaster@masci.or.th website http://masci.or.th
บริษัท ยูไนเต็ด รีจิสตร้า ออฟ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด	สถานที่ตั้ง เลขที่ 25/71 หมู่ 8 ถ.รัตนธิเบศร์ ต.บางกระสอ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 0-2969-7722 ถึง 5 โทรสาร 0-2969-7726 ถึง 9 e-mail salesupport@ursthailand.com ursthailand@ursthailand.com website http://www.urs-certification.com http://www.ursthailand.com
The British Standards Institution, BSI (ประเทศไทย)	สถานที่ตั้ง เลขที่ 127/25 ปญจธานีทาวเวอร์ ชั้น 20 ถนนนนทรี แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 02 294 4889-92 โทรสาร 022944467 e-mail - website http://www.bsigroup.com