



# แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กรมชลประทาน

วันที่ 14-15 กุมภาพันธ์ 2562  
โรงแรมเพิร์ล รีสอร์ท แอนด์ โฮเทล อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี

ศิวพร ภมรประวัตติ  
ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล  
กรมชลประทาน



## ความหมายของกลุ่มการปฏิบัติงาน

- แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ
- ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ
- มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน
- สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- เพื่อใช้ประโยชน์เมื่อมีการเปลี่ยนงานในองค์การ



# ลักษณะของคู่มือการปฏิบัติงานที่ดี

- กระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย
- เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
- เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
- มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
- มีความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
- แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้
- มีตัวอย่างประกอบ

Clear  
Complete  
Concise  
Correct



## คุณสมบัติและทักษะของผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

### คุณสมบัติ

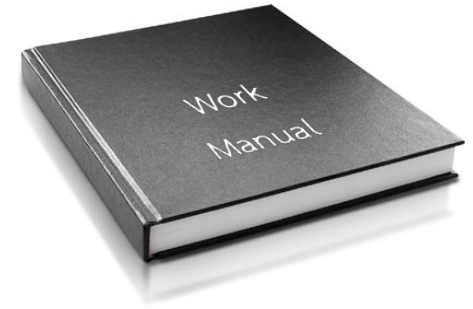
- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเรื่องนั้น ๆ
- เป็นคนช่างสังเกต
- เอาใจใส่ในรายละเอียดของการปฏิบัติงาน
- รู้ทฤษฎีและความรู้พื้นฐานของการวิเคราะห์ระบบงาน
- รู้หลักการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ
- รู้เทคโนโลยีสมัยใหม่

### ทักษะ

- ทักษะการวิเคราะห์ (Analysis Skills)
- ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)
- ทักษะออกแบบ (Design Skills)
- ทักษะการประเมินผล (Evaluation Skills)



## วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน



- เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การ
- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ เสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการทำงานปลอดภัย และไม่สร้างผลกระทบต่อประชาชน เพื่อการบรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ



## ประโยชน์ต่อองค์กร/ผู้บริหารองค์กร :

- ใช้ฝึกอบรมข้าราชการใหม่
- ประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรม เนื่องจากหัวหน้างานใช้เป็นคู่มือในการสอนงาน
- ทำให้การกำหนดหน้าที่การงานชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน
- ใช้ในการควบคุมงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง
- เป็นคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Review) ของบุคลากร
- ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการทำงานใหม่
- ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานการให้บริการ



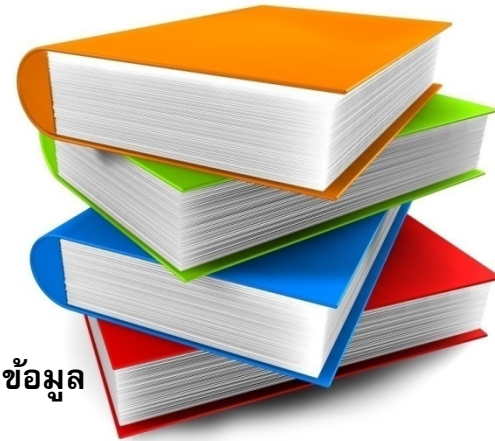
## ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน :

- ได้รับทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
- ได้เรียนรู้งานเร็วขึ้นทั้งตอนที่เข้ามาทำงานใหม่ / หรือตอนที่ย้ายงานใหม่
- มีขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน ทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น
- รู้จักวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย
- สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
- สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งอ้างอิง
- สร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน



## องค์ประกอบหลักของคู่มือการปฏิบัติงาน :

1. Work Flow ของกระบวนการ
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
  - รายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละขั้นตอนย่อย
  - เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ
  - แบบฟอร์ม
  - ผู้รับผิดชอบ
3. มาตรฐานงาน คือ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
  - มาตรฐานระยะเวลา
  - มาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น
4. ระบบการติดตามประเมินผล
  - เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด
  - กำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน







## หัวข้อมาตรฐานของคู่มือการปฏิบัติงานที่ดี :

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. Work Flow ของกระบวนการ
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. มาตรฐานงาน
8. ระบบติดตามประเมินผล
9. เอกสารอ้างอิง
10. แบบฟอร์ม



## ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของกระบวนการ (วัดการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ)
2. ศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานจากเอกสารเดิมขององค์กร
3. สังเกตการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่/แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม
4. ศึกษาทฤษฎี แนวทาง เทคนิค กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องและข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และแก้ไขปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้น
5. ออกแบบกระบวนการ และจัดทำ Work Flow



## ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

6. จัดทำรายละเอียดงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระบบติดตามประเมินผลตามแบบฟอร์มที่กำหนด ระบุเอกสารอ้างอิง และแนบเอกสาร หรือแบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และส่วนเพิ่มเติมอื่นๆ ในภาคผนวก
7. ตรวจสอบกลิ่นกรองความครบถ้วนขององค์ประกอบหัวข้อต่างๆ ความถูกต้องของเนื้อหา และการจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งความสอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนภาษาที่ใช้ให้กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย จัดพิมพ์ให้ถูกต้องตามรูปแบบและแนวทางที่กรมกำหนด
8. ขออนุมัติผู้บริหารเพื่อใช้งาน
9. การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามคู่มือ
10. รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือ



## แบบฟอร์ม

### แบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

- แบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ (Work Flow กระบวนการ)
- แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- แบบฟอร์มระบบติดตามประเมินผล
- แบบฟอร์มการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร

# แบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ (Work Flow กระบวนการ)

ชื่อกระบวนการ.....

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ.....

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
					
					
					
					
					
					

## แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/ แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน

## แบบฟอร์มระบบติดตามประเมินผล



กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ผู้ติดตาม/ ประเมินผล	ข้อเสนอแนะ



แบบฟอร์มการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร

๙

ชื่อคู่มือ การปฏิบัติงาน	รหัสคู่มือ	ผู้จัดทำ	วันที่ประกาศใช้	หน่วยงานที่ต้อง แจกจ่าย	ผู้ถือครองเอกสาร	ลายมือชื่อ ผู้รับเอกสาร





## การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ

รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ



## ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

**ข้อกำหนดที่สำคัญ** หมายถึง สิ่งที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้รับบริการต้องการบริการที่รวดเร็ว ดังนั้น ข้อกำหนดที่สำคัญ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ หลังจากได้ข้อกำหนดแล้ว ส่วนราชการจะนำมาออกแบบ กระบวนการ และจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป



## ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

“ข้อกำหนดที่สำคัญ” (Key Requirement) หมายถึง ผลลัพธ์ที่คาดหวังเมื่อสิ้นสุดกระบวนการนั้น อาทิ กระบวนการติดตั้งโปรแกรม ข้อกำหนดที่สำคัญคือ ความรวดเร็ว ความผิดพลาด กระบวนการบำรุงรักษา ข้อกำหนดที่สำคัญคือ รอบระยะเวลา ความถูกต้อง ความครบถ้วน เป็นต้น

“ข้อกำหนดที่สำคัญ” ของกระบวนการสนับสนุน ไม่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผลผลิตและบริการเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร และระเบียบปฏิบัติหรือแผนนโยบายที่เกี่ยวข้อง เช่น พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550/แผนแม่บท IT

การค้นหาข้อกำหนดที่สำคัญ สามารถทำได้โดย การวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น การออกแบบสำรวจ การสอบถาม หรือการสังเกต เป็นต้น



## ข้อกำหนดที่สำคัญพิจารณาจากอะไร

- ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ขีดความสามารถของส่วนราชการเองและความพร้อมของทรัพยากร
- ความสามารถในการจัดหาทรัพยากรและความต่อเนื่องของงบประมาณ
- มาตรฐานการควบคุม
- ปัจจัยต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อกระบวนการ เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี แนวโน้มของพฤติกรรมผู้บริโภค ตลาดและทางสังคม
- ปัจจัยของผลกระทบที่อาจมีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะสั้นและระยะยาว
- ความเป็นไปได้ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- ความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยน การประสานงานกับส่วนราชการอื่นทั้งในแนวตั้งและในแนวนอน



## ประโยชน์ของการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

- ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการให้เกิดขึ้นอย่างชัดเจน
- ทำให้มีการตรวจสอบความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เป็นกรอบในการออกแบบกระบวนการสอดคล้องไปในทิศทางหรือเป้าหมายเดียวกัน



## ตัวอย่างการแปลงความต้องการเป็นข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อมูลความต้องการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีลูกค้าใหม่ๆ อยู่เสมอ</li> <li>ลูกค้าเก่าที่มีอยู่ยังคงซื้อสินค้าจากบริษัท</li> <li>ทราบข้อมูล ข่าวสารจากลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ทันที</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น</li> <li>รักษาลูกค้าเก่าที่มีอยู่</li> <li>ข้อมูล และข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้าทันเหตุการณ์</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>วัตถุดิบที่สั่งซื้อเข้ามาต้องไม่มีของเสีย ที่ทำให้กระบวนการผลิตหยุดชะงัก</li> <li>มีวัตถุดิบใช้ในกระบวนการผลิตทุกครั้งที่เปิด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>วัตถุดิบมีคุณภาพ</li> <li>มีวัตถุดิบตอบสนองต่อกระบวนการผลิตเมื่อต้องการ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>สินค้าที่จัดเก็บไม่แตกหัก บิดเบี้ยว เสียรูปทรง</li> <li>ตัวเลขของสินค้าที่เป็นจริงและที่อยู่ใน Stock Card ตรงกัน</li> <li>สินค้าที่เบิกเพื่อจัดส่งถูกต้องตรงกับใบเบิก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สินค้าที่จัดเก็บอยู่ในสภาพสมบูรณ์</li> <li>จำนวนสินค้าที่มีอยู่ในคลังถูกต้องและแม่นยำ</li> <li>ความถูกต้องของการ เบิก-จ่าย สินค้า</li> </ul>

ความต้องการภายในทางธุรกิจ  
 ความต้องการภายนอกจากลูกค้า  
 มาตรฐานสากลกำหนดให้ทำ  
 กฎหมายกำหนด



## ตัวอย่างการแปลงความต้องการเป็นข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อมูลความต้องการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ประชาชนต้องการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนภัยที่ถูกต้องรวดเร็ว ทันเหตุการณ์	การแจ้งเตือนภัยมีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์
ฝ่ายการผลิตต้องการวัสดุ อุปกรณ์ พร้อมใช้งานในการดำเนินงาน	การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ตอบสนองต่อกระบวนการผลิตตามความต้องการ
ลูกค้าต้องการสินค้าที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน	สินค้ามีคุณภาพ ผ่านการทดสอบมาตรฐาน

# แปลงความต้องการเป็นข้อกำหนด

ข้อมูลความต้องการ	ข้อกำหนด
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มีลูกค้าใหม่ๆอยู่เสมอ</li> <li>▪ ลูกค้าเก่าที่มีอยู่ยังคงซื้อสินค้าจากบริษัท</li> <li>▪ ทราบข้อมูล ข่าวสารจากลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทัน่วงที</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น</li> <li>▪ รักษาลูกค้าเก่าที่มีอยู่</li> <li>▪ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้ามีความทันเหตุการณ์</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ วัตถุดิบที่สั่งซื้อเข้ามาต้องไม่มีของเสียที่ทำให้กระบวนการผลิตต้องหยุดชะงัก</li> <li>▪ มีวัตถุดิบใช้ในกระบวนการผลิตทุกครั้งที่เปิด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ วัตถุดิบมีคุณภาพ</li> <li>▪ มีวัตถุดิบตอบสนองต่อกระบวนการผลิตเมื่อต้องการ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ วัตถุดิบที่จัดเก็บไม่แตกหัก บิดเบี้ยว เสียรูปทรงจากการจัดเก็บ</li> <li>▪ ตัวเลขของวัตถุดิบที่เป็นของจริงและที่อยู่ใน stock card ต้องตรงกัน</li> <li>▪ วัตถุดิบที่เปิดถูกต้องตรงกับใบเบิก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ วัตถุดิบที่จัดเก็บอยู่ในสภาพสมบูรณ์</li> <li>▪ จำนวนวัตถุดิบที่มีอยู่ในคลังมีความแม่นยำ</li> <li>▪ การเบิก-จ่ายวัตถุดิบมีความถูกต้อง</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สินค้าที่จัดเก็บไม่แตกหัก บิดเบี้ยว เสียรูปทรงจากการจัดเก็บ</li> <li>▪ ตัวเลขของสินค้าที่เป็นของจริงและที่อยู่ใน stock card ต้องตรงกัน</li> <li>▪ สินค้าที่เปิดเพื่อจัดส่งถูกต้องตรงกับใบเบิก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สินค้าที่จัดเก็บอยู่ในสภาพสมบูรณ์</li> <li>▪ ความแม่นยำของจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในคลัง</li> <li>▪ ความถูกต้องของการเบิก-จ่ายสินค้า</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สินค้าที่ผลิตต้องเป็นของดี ไม่มีของเสีย</li> <li>▪ ผลิตได้ตามแผนการผลิต</li> <li>▪ กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สินค้าที่ผลิตมีคุณภาพ</li> <li>▪ ผลิตได้ตามแผนการผลิต</li> <li>▪ กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพ</li> </ul>





## ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ หมายถึง ตัววัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของกระบวนการ (เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญ)



# หลักการกำหนดตัวชี้วัดที่ดี

# SMART

**SPECIFIC** เจาะจง (ชัดเจน มุ่งไปยังสิ่งที่ต้องการวัด)

**MEASURABLE** วัดผลได้ (นำไปวัดผลได้จริง ข้อมูลที่ได้จากการวัดนำไปวิเคราะห์ความหมายและเปรียบเทียบได้)

**ACHIEVABLE** บรรลุผลได้ (ควบคุมให้เกิดผลได้โดยตรง)

**REASONABLE** สมเหตุสมผล (เหมาะสมกับบริบทองค์กร ไม่ใช่ต้นทุนในการวัดที่สูงเกินไป)

**TIME Bound** ภายใต้อกรอบเวลาที่เหมาะสม (วัดผลได้ภายในเวลาที่กำหนด)



## ตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัด

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
การแจ้งเตือนภัยมีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์	<ul style="list-style-type: none"><li>- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับรู้ข้อมูลการแจ้งการเตือนภัย</li><li>- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลการเตือนภัยที่ไม่ถูกต้อง ทันเวลา</li></ul>
การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ตอบสนองต่อกระบวนการผลิตตามความต้องการ	อัตราการไม่มีวัสดุ อุปกรณ์ตอบสนองการผลิตตามความต้องการ
สินค้ามีคุณภาพ ผ่านการทดสอบมาตรฐาน	อัตราการตีคืนสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ



## ตัวอย่างข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการต่างๆ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
การขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น</li> <li>รักษาลูกค้าเก่าที่มีอยู่</li> <li>ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้าทันสมัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนลูกค้าใหม่</li> <li>อัตราการสูญเสียลูกค้า</li> <li>อัตราการเข้าเยี่ยมลูกค้า</li> </ul>
จัดซื้อ/จัดจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>วัตถุดิบมีคุณภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อัตราการ Reject วัตถุดิบจากการตรวจของ QC</li> </ul>
การจัดการคลังวัตถุดิบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>วัตถุดิบที่จัดเก็บมีสภาพที่สมบูรณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อัตราการเสียหายของวัตถุดิบที่จัดเก็บ</li> </ul>
การจัดการคลังสำเร็จรูป	<ul style="list-style-type: none"> <li>สินค้าที่จัดเก็บมีสภาพที่สมบูรณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อัตราการเสียหายของสินค้าที่จัดเก็บ</li> </ul>
การออกแบบผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>สินค้าที่ออกแบบตรงกับความต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อัตราการยอมรับสินค้าจากลูกค้า</li> </ul>
การตรวจสอบคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีวัตถุดิบหรือสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อัตราการพบปัญหาของวัตถุดิบในกระบวนการผลิต</li> </ul>
การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้บุคลากรมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการในเวลาที่กำหนด</li> <li>บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะให้ทันกับเทคโนโลยีสนับสนุนการดำเนินกิจการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระยะเวลาในการสรรหาบุคลากร</li> <li>อัตราของบุคลากรที่ได้ตรงกับคุณสมบัติที่กำหนด</li> <li>อัตราของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้และทักษะหลังการอบรม</li> </ul>

ใช้ประโยชน์ในการ  
ควบคุมกระบวนการ



## ตัวอย่างกระบวนการหลัก ข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัด

รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ ของกระบวนการ
<b>กระบวนการบริหาร จัดการน้ำ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีปริมาณน้ำเพียงพอสำหรับจัดสรรเพื่อการเพาะปลูกและกิจกรรมต่างๆ</li> <li>ผู้รับบริการได้รับน้ำอย่างเพียงพอทั่วถึงตามความต้องการและเป็นธรรม ตามเวลา ในปริมาณที่เหมาะสม</li> <li>ระบบชลประทานมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการจัดสรรน้ำ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของพื้นที่การเกษตรที่ได้รับน้ำต่อพื้นที่เป้าหมาย</li> <li>ร้อยละของปริมาณน้ำที่จัดสรรให้ทั้งในภาคอุปโภคและภาคอุตสาหกรรมเทียบกับเป้าหมาย</li> <li>ร้อยละของอาคารชลประทานที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน</li> </ol>



## ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุนและข้อกำหนดที่สำคัญ

รายชื่อกระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
กระบวนการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ	รับ-ส่งเอกสารรวดเร็ว	ร้อยละของหนังสือที่ลงทะเบียนรับ-ส่งได้ภายใน 3 นาที
กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	ความทันเวลา	ร้อยละของโครงการที่สามารถจัดซื้อจัดจ้างได้ทันตามแผนงาน
กระบวนการสรรหา เพื่อบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ	สรรหาราชการได้ทันตามความต้องการ	ร้อยละของอัตราว่างที่สามารถบรรจุแต่งตั้งข้าราชการได้ภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด



ระบุชื่อกระบวนการที่เลือกมาปรับปรุง/จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ระบุตัวชี้วัดกระบวนการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญที่ต้องการบรรลุ

**ตัวอย่างแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ**

ชื่อกระบวนการ.....

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ.....

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD     Start([จุดเริ่มต้น และ สิ้นสุดของกระบวนการ]) --&gt; D1{ }     D1 -- No --&gt; D1     D1 -- Yes --&gt; A1[ ]     A1 --&gt; A2[ ]     A2 --&gt; A3[ ]     A3 --&gt; D2{ }     D2 -- No --&gt; A4[ ]     D2 -- Yes --&gt; End([ ])           </pre>				

จุดเริ่มต้น และ สิ้นสุดของกระบวนการ

กิจกรรมและ การปฏิบัติงาน

การตัดสินใจ

ทิศทาง/ การเคลื่อนไหว ของงาน

จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน (เช่น กรณีการเขียนกระบวนการ ไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)



## หัวข้อมาตรฐานในคู่มือการปฏิบัติงานที่ดี :

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. Work Flow ของกระบวนการ
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. มาตรฐานงาน
8. ระบบติดตามประเมินผล
9. เอกสารอ้างอิง
10. แบบฟอร์ม





## 1. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ (Objectives) หมายถึง เป็นการชี้แจง  
ให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ  
กระบวนการนี้ขึ้นมา



# แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์

## 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการ..... สามารถ..... (ระบุให้สอดคล้องกับข้อกำหนดสำคัญ (Key Requirement) ของกระบวนการที่นำมาจัดทำคู่มือ)



ตัวอย่างวัตถุประสงค์คู่มือการปฏิบัติงาน  
ให้มีความเฉพาะเจาะจงกับคู่มือแต่ละเล่ม

ควรระบุชื่อกระบวนการใน  
วัตถุประสงค์ของคู่มือให้ชัดเจนว่าเป็น  
วัตถุประสงค์ของกระบวนการอะไร

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร  
ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของ**กระบวนการบริหารโครงการฝึกอบรม**ไว้ใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการ**บริหารโครงการฝึกอบรม**ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่  
พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่  
ให้กับ (บุคคลภายนอก หรือ) ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่  
ตรงกับความต้องการ

คู่มือบางเล่มอาจไม่จำเป็นต้อง  
เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก

1.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ**การบริหารโครงการฝึกอบรมของ**  
**หน่วยงานต่าง ๆ ในกรมชลประทาน**สามารถบริหารโครงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตาม  
หลักเกณฑ์การประกันประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของการฝึกอบรม กรมชลประทาน

ระบุชื่อหน่วยงานที่มี  
ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้  
กระบวนการนี้

ระบุให้สอดคล้องกับข้อกำหนด  
ที่สำคัญของกระบวนการที่นำมา  
จัดทำคู่มือ



## ตัวอย่างวัตถุประสงค์

# คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการขอใช้ที่ดิน ส.ป.ก.

### ๑. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการขอใช้ที่ ส.ป.ก. ฉบับนี้ เป็นการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตามกฎหมายระเบียบและคำสั่ง ที่มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่ง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานรับรู้เข้าใจถึงขั้นตอนของการดำเนินงานเพื่อให้การปฏิบัติงานตามกระบวนการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถถ่ายทอดสอนงานให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้เรียนรู้และเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วสามารถทำงานแทนกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาการทำงานอย่างมีคุณภาพนำไปสู่ความเชี่ยวชาญในการทำงาน และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป และผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน อันเป็นพื้นฐานในการควบคุมกระบวนการทำงานและการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย



# ตัวอย่างวัตถุประสงค์

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### การจัดทำโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นกรอบ แนวทางในการจัดทำคำของบประมาณ ของกรมชลประทาน อย่างถูกต้องตาม มาตรฐาน สามารถดำเนินงานตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการจัดทำโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สามารถ ถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ปฏิบัติงานใหม่ที่ได้รับมอบหมาย ใช้ประกอบการปฏิบัติงาน รวมทั้งแสดงหรือ เผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อให้การเสนอขอความเห็นชอบ โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน มีความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ ๕ ปี กรมชลประทาน เกิดการบูรณาการ และสามารถยกระดับกระบวนการจัดทำไปจน ถึงการขออนุมัติโครงการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้



กรมชลประทาน

# ตัวอย่างวัตถุประสงค์

## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการการจัดทำคำสั่งทางปกครองและการใช้มาตรการบังคับทางปกครอง  
ที่เกี่ยวกับการจัดหาที่ดิน (โดยวิธีเวนคืน)

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การการจัดทำคำสั่งทางปกครองและการใช้มาตรการบังคับทางปกครองที่เกี่ยวกับการจัดหาที่ดิน เป็นไปอย่างถูกต้อง มีรูปแบบและเนื้อหาที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ เพื่อให้สำนักกฎหมายและที่ดินมีคู่มือปฏิบัติงานที่แสดงรายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร อันจะนำไปสู่การสร้างมาตรฐานของผลงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมาย และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๓ เพื่อใช้เป็นเอกสารที่แสดงถึงวิธีการที่สามารถถ่ายทอดสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ให้มีกรอบแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๑.๔ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาที่ดิน สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากคู่มือ อันจะทำให้สามารถขอรับบริการได้ตรงตามความต้องการ



## 2. ขอบเขต

**ขอบเขต (Scope)** หมายถึง เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

**ตัวอย่างขอบเขต : คู่มือการตรวจสอบภายใน**

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข



## ตัวอย่างขอบเขต

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมกระบวนการ การดำเนินการจัดฝึกอบรมให้แก่ชาวต่างประเทศ ตั้งแต่ขั้นตอนการประมาณการเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร การพิจารณารายละเอียดหัวข้อวิชาที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและวิทยากรเฉพาะสาขาวิชา การอนุมัติโครงการฝึกอบรม การประสานงานภายในและภายนอกระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานด้านพิธีการและ และการจัดทำแบบประเมินการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดโครงการฝึกอบรมให้แก่ชาวต่างประเทศ เพื่อความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการจัดฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้





## ตัวอย่างขอบเขต

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจำหน่ายครุภัณฑ์นี้เป็นการจำหน่ายโดยวิธีแปรสภาพหรือทำลาย เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๓ การบริหารพัสดุ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๙ การบริหารพัสดุ ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การขออนุมัติดำเนินการจำหน่ายครุภัณฑ์ชำรุด การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาซื้อเท็จจริง การตรวจสอบสภาพพัสดุ การรายงานผลการตรวจสอบซื้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการแปรสภาพและทำลาย การแปรสภาพและทำลาย การลงจ่ายออกจาบัญชีหรือทะเบียนรับมอบวัสดุ การรายงานผลการจำหน่ายครุภัณฑ์ชำรุดและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



### 3. คำจำกัดความ

**คำจำกัดความ (Definition)** หมายถึง เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงข้อความ คำศัพท์เฉพาะที่สำคัญ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ให้บริการตรงกัน



## ตัวอย่างคำจำกัดความ

**คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)** หมายถึง แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ โดยระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน**กระบวนการ (Process)** หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ

**มาตรฐาน** หมายถึง สิ่งที่มาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒)



กรมชลประทาน

# ตัวอย่างคำจำกัดความ

## ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System) หมายความว่า กระบวนการทำงานเกี่ยวกับข้อมูลเชิงพื้นที่ (spatial data) ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยการกำหนดข้อมูลเชิงบรรยายหรือข้อมูลคุณลักษณะ (attribute data) และสารสนเทศ เช่น ที่อยู่ บ้านเลขที่ ที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งในเชิงพื้นที่ (spatial data) เช่น ตำแหน่งบ้าน ถนน แม่น้ำ เป็นต้น ในรูปของ ตารางข้อมูล และฐานข้อมูล

๓.๒ ข้อมูลเชิงพื้นที่ (spatial data) หมายความว่า เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่ตั้งของข้อมูลต่าง ๆ บนพื้นโลก ซึ่งข้อมูลเชิงพื้นที่สามารถแสดงสัญลักษณ์ได้ ๓ รูปแบบ คือ ๑) จุด (Point) จะใช้แสดงข้อมูลที่เป็นลักษณะของตำแหน่งที่ตั้ง ได้แก่ ที่ตั้งโรงเรียนในสังกัด กทม. , ที่ตั้งศูนย์บริการสาธารณสุข, ที่ตั้งสำนักงานเขต เป็นต้น ๒) เส้น (Line) จะใช้แสดงข้อมูลที่เป็นลักษณะของเส้น เช่น ถนน, แม่น้ำ, ทางด่วน เป็นต้น และ ๓) พื้นที่ (Area or Polygon) จะใช้แสดงข้อมูลที่เป็นลักษณะของพื้นที่ เช่น พื้นที่ขอบเขตการปกครอง, พื้นที่อาคาร เป็นต้น

๓.๓ ข้อมูลเชิงบรรยายหรือข้อมูลคุณลักษณะ (attribute data) หมายความว่า เป็นข้อมูลเชิงตัวเลขหรือเชิงคุณภาพ ซึ่งบอกคุณลักษณะของข้อมูลเชิงพื้นที่ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องโดยตรง GIS ในปัจจุบัน นิยมใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่ทั้งหลาย เช่น dBase, FoxPro, Oracle, Microsoft Access เป็นต้น เพื่อเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ ระบบการจัดการข้อมูลที่กำลังมานี้ทำหน้าที่จัดการและประมวลผลข้อมูล



## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

**หน้าที่ความรับผิดชอบ** หมายถึง การระบุว่ามิใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ ประกอบด้วย

**บุคคล** เรียงจาก ผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุด

**องค์กร** เรียงจาก คณะกรรมการ ถึง คณะทำงานย่อย

**ส่วนราชการ** เรียงจาก ส่วนราชการระดับกรม ถึง หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่มงานและส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกสังกัดกระทรวง )



## ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบ

**ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบ** : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการกอง: อนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามและ  
พิจารณาผลการตรวจสอบภายใน

หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม: รับทราบและให้ความร่วมมือใน  
การตรวจสอบ

นักวิชาการตรวจสอบภายใน : จัดทำแผน ดำเนินการตรวจสอบ  
สรุปผลและติดตามผล



# ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบ

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำกับ ดูแล ให้นโยบาย ข้อเสนอแนะและสนับสนุนการดำเนินงาน
- ๔.๒ ผู้อำนวยการส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ ตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ ในภาพรวม
- ๔.๓ หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงาน การให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์
- ๔.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำ และส่งมอบข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ๔.๕ ผู้ขอรับบริการ แจ้งความประสงค์ขอรับบริการ โดยระบุข้อมูล รูปแบบ และประสานรับมอบข้อมูล



# ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบ

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 อธิบดี/รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบและพิจารณาอนุมัติโครงการฝึกอบรม

4.2 ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง พิจารณากลับกรองโครงการฝึกอบรมให้คำปรึกษาแนะนำ และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดการฝึกอบรม เพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติโครงการ

4.3 ผู้อำนวยการส่วน/หัวหน้ากลุ่มงาน/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาตรวจสอบ กลับกรองและเป็น ที่ปรึกษาโครงการฝึกอบรม เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริหารโครงการ ผ่านผู้อำนวยการสำนักพัฒนา โครงสร้างและระบบบริหารงานบุคคล

4.4 คณะกรรมการบริหารโครงการฝึกอบรม เป็นที่ปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะโครงการฝึกอบรม ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินการในกระบวนการต่างๆ แต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามมาตรฐาน คุณภาพงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารโครงการฝึกอบรม

4.5 หัวหน้าโครงการ กำกับ ดูแล และควบคุมการดำเนินการฝึกอบรมให้บรรลุผลตามเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การกำหนดขอบเขตในการศึกษาและวิเคราะห์งานและปัญหาต่างๆ ประสานงาน รวบรวม ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อกำหนดหลักสูตรและ โครงการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรมและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการของ กรมชลประทาน กำหนดวัตถุประสงค์โครงการฝึกอบรม และกำหนดวิธีการประเมินผลและติดตามผล โครงการฝึกอบรม ขออนุมัติโครงการฝึกอบรมจากผู้บริหารระดับสูงและควบคุมค่าใช้จ่าย วางแผน ดำเนินงานฝึกอบรม จัดทำแผนดำเนินงานในชั้นรายละเอียด และขออนุมัติแผนดำเนินการ จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม รวมทั้งดำเนินการตามแผนงานทั้งในด้านธุรการและประสานงาน ตลอดจนด้าน วิชาการที่เกี่ยวข้องในชั้นเตรียมงานจนถึงเริ่มต้นการฝึกอบรม บริหารโครงการระหว่างดำเนินการฝึกอบรม ควบคุมการจัดทำรายงานผลการฝึกอบรมเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และควบคุมการติดตามผลภายหลัง การฝึกอบรม

4.6 ผู้ดำเนินการจัดการฝึกอบรม ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการหรือความจำเป็นในการ ฝึกอบรม วิเคราะห์ กำหนดโปรแกรมการฝึกอบรม จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม เนื้อหา เทคนิคการฝึกอบรม การดำเนินกิจกรรมโครงการฝึกอบรม การประเมินผลโครงการและดำเนินการติดตามผลโครงการ วิเคราะห์ ข้อมูลและสรุป จัดทำรายงานและเสนอรายงานผลการประเมินผลและติดตามผลโครงการฝึกอบรม





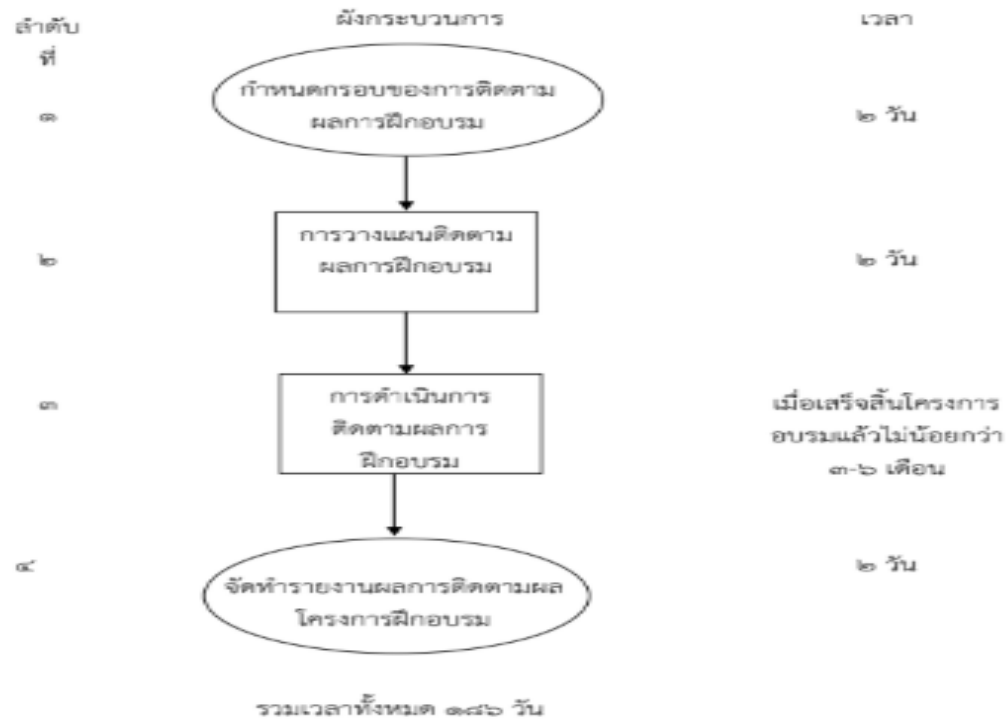
# ตัวอย่างสรุปกระบวนการในภาพรวม

## สรุปกระบวนการติดตามผลโครงการฝึกอบรม

กระบวนการติดตามผลโครงการฝึกอบรม ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

๑. กำหนดกรอบของการติดตามผลการฝึกอบรม
๒. การวางแผนติดตามผลการฝึกอบรม
๓. การดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรม
๔. จัดทำรายงานผลการติดตามผลโครงการฝึกอบรม

### Work Flow กระบวนการติดตามผลโครงการฝึกอบรม





## มาตรฐานคุณภาพงาน

**มาตรฐานคุณภาพงาน** หมายถึง ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น ระบบงาน ระยะเวลาของ กระบวนการ คุณภาพของผลผลิต ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความคุ้มค่าของงานเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ใช้ความถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ ฯลฯ

(จะระบุทั้งในรูปแบบการออกแบบกระบวนการและแบบฟอร์มระบบ การติดตามและประเมินผล เพื่อเป็นการกำกับ ควบคุมให้การออกแบบ กระบวนการและการการออกแบบระบบการติดตามผลสอดคล้องกับ มาตรฐานคุณภาพงาน)



## รายละเอียดงาน

**รายละเอียดงาน** เป็นการระบุนายกรงานหลักๆที่ต้องดำเนินการในแต่ละกระบวนการงานย่อยตามลำดับ ในแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการเพื่อใช้เป็นเค้าโครงหรือแนวทางในการเขียนรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานต่อไป

(รายละเอียดงานจะระบุทั้งในแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการงานและแบบฟอร์มระบบการติดตามและประเมินผล เพื่อเป็นการกำกับ ควบคุมให้การออกแบบกระบวนการงานและการการออกแบบระบบการติดตามผลสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงาน)





# ตัวอย่างการจัดทำแบบฟอร์ม การออกแบบกระบวนการ

## ๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการติดตามผลโครงการฝึกอบรม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ร้อยละ ๖๐ ของโครงการฝึกอบรมที่ดำเนินการติดตามผลโครงการตามแนวทางที่กำหนดตามคู่มือการติดตามผลโครงการฝึกอบรมของกรม

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะ เวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน / คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ วัน	กำหนดกรอบการติดตามผลโครงการฝึกอบรมโดย ๑.๑ กำหนดวัตถุประสงค์ของการติดตามผลโครงการ ๑.๒ กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการฝึกอบรม ๑.๓ กำหนดเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	๑.๑ วัตถุประสงค์ของการติดตามผลการฝึกอบรมต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ ๑.๒ ตัวชี้วัดและเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จของการฝึกอบรม ได้แก่ ๑) ร้อยละ ๗๐ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ๒) ร้อยละ ๗๐ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ๓) ร้อยละ ๗๐ ของผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ให้ความเห็นว่าการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ผู้ติดตามผลโครงการฝึกอบรม



## แนวทางการออกแบบกระบวนการ

1. พิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญ
2. พิจารณาขั้นตอนที่ควรจะเป็นเพื่อตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญ
3. กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้
4. กำหนดผู้รับผิดชอบ
5. กำหนดวิธีการในการควบคุม ตรวจสอบทั้งกระบวนการ
6. พิจารณาเอกสารและแบบฟอร์มที่จำเป็นต้องใช้
7. ทดลองปฏิบัติตามกระบวนการที่ออกแบบไว้
8. ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ
9. จัดทำเป็นเอกสารคู่มือมาตรฐาน



## ความสำคัญของการออกแบบ/ทบทวนกระบวนการ

1. กระบวนการตอบสนองต่อข้อกำหนด
2. ได้กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
3. ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม
4. ง่ายต่อการควบคุม



## 5. Work Flow ของกระบวนการ

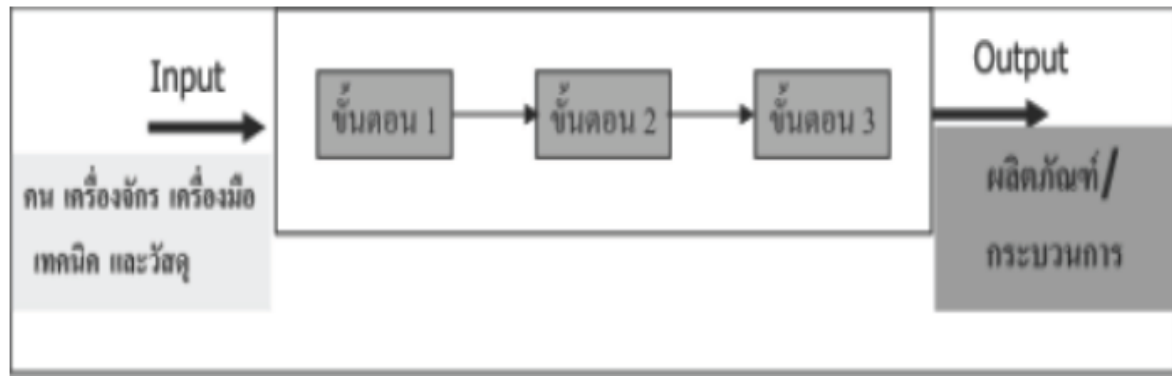
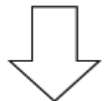
**กระบวนการ (Process)** หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อ  
จุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วน  
ได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ



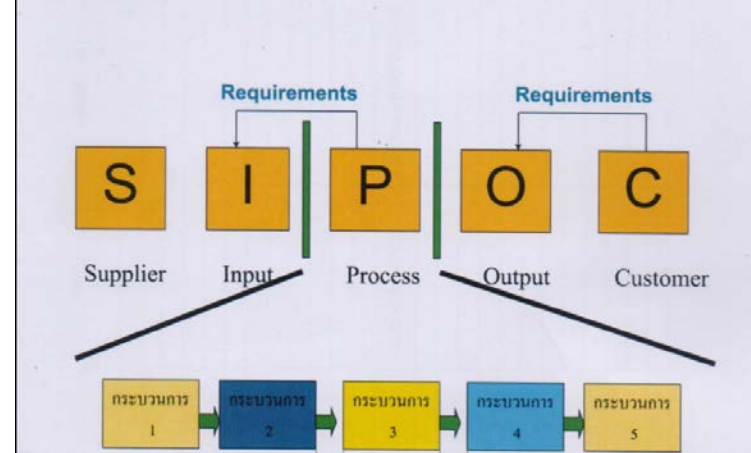


# ความหมายของกระบวนการ

การควบคุม



มาตรฐาน



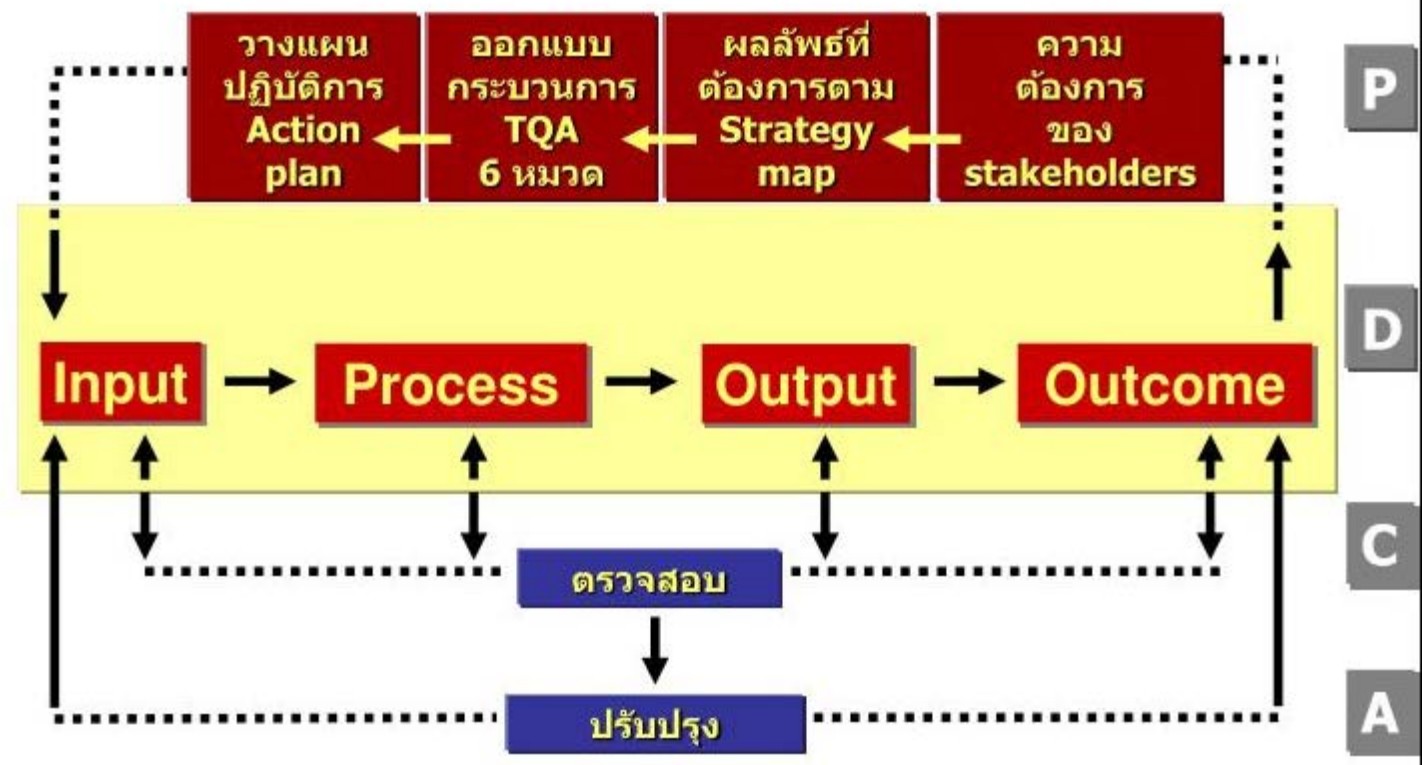


กรมพลศึกษา

Value Chain



# SIPOC Model

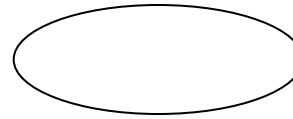
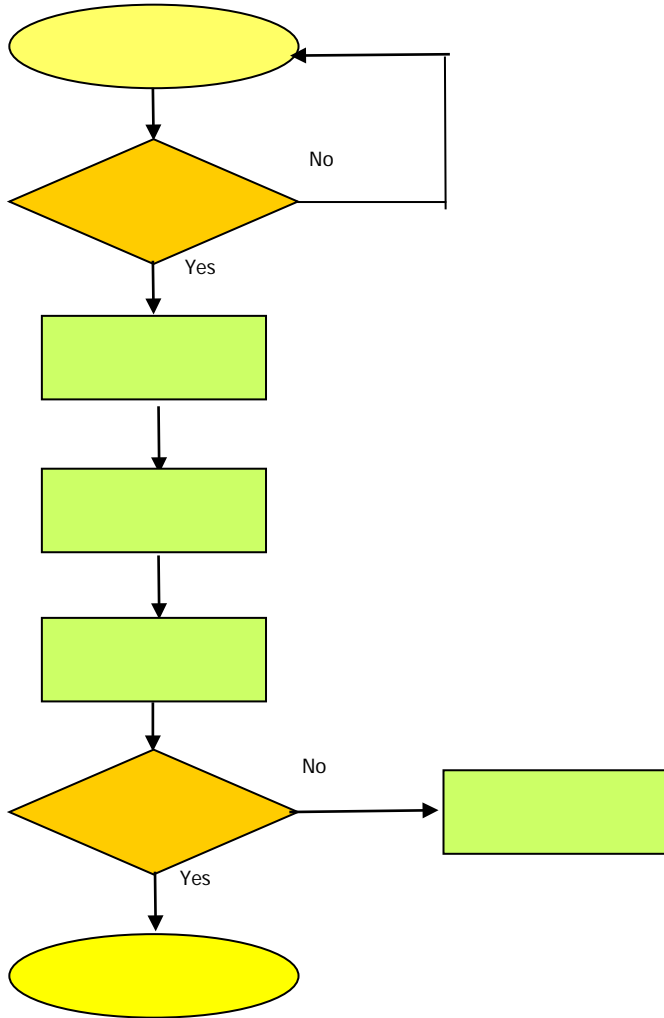




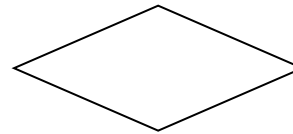
**Work Flow กระบวนการ** หมายถึง การระบุ การใช้  
สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึง  
ลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนใน  
กระบวนการทำงาน ที่จะเป็นประโยชน์ในการช่วยทำความเข้าใจ  
กระบวนการทำงานที่ง่ายขึ้น และแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์  
ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง



# สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนWork Flow



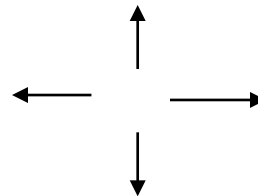
จุดเริ่มต้น และสิ้นสุด  
ของกระบวนการ



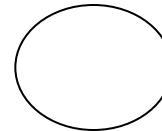
การตัดสินใจ



กิจกรรมและ  
การปฏิบัติงาน



ทิศทาง/การเคลื่อนไหว  
ของงาน



จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน  
เช่น กรณีการเขียน  
กระบวนการไม่สามารถ  
จบได้ภายใน 1 หน้า)



## การเขียน Work Flow

1. ใช้สัญลักษณ์ที่มีรูปแบบเป็นมาตรฐาน
2. ขนาดของสัญลักษณ์ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม
3. ควรเขียนทิศทางการไหลของข้อมูล เริ่มจากบนลงล่าง หรือจากซ้ายไปขวา และควรทำหัวลูกศรกำกับทิศทางด้วย
4. การเขียนคำอธิบายให้เขียนภายในสัญลักษณ์ ใช้ข้อความที่เข้าใจง่าย สั้นและชัดเจน
5. พยายามให้เกิดจุดตัดน้อยที่สุด หรืออาจใช้สัญลักษณ์ที่เรียกว่า "ตัวเชื่อม" (Connector) แทนเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น
6. หากเป็นไปได้ควรเขียนผังงานให้จบภายในหน้าเดียวกัน
7. ผังงานที่ดีควรเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ชัดเจน เข้าใจและติดตามขั้นตอนได้ง่าย
8. จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของงาน ควรมีเพียงจุดเดียว



## ประโยชน์ของ Work Flow

๑. ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานง่ายขึ้น
๒. เป็นเครื่องมือสำหรับฝึกอบรมพนักงาน
๓. การชี้บ่งถึงปัญหา และโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ
๔. ช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน และบุคคลที่รับผิดชอบ
๕. สะดวกในการนำไปเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติ คู่มือ การปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานในลำดับต่อไป

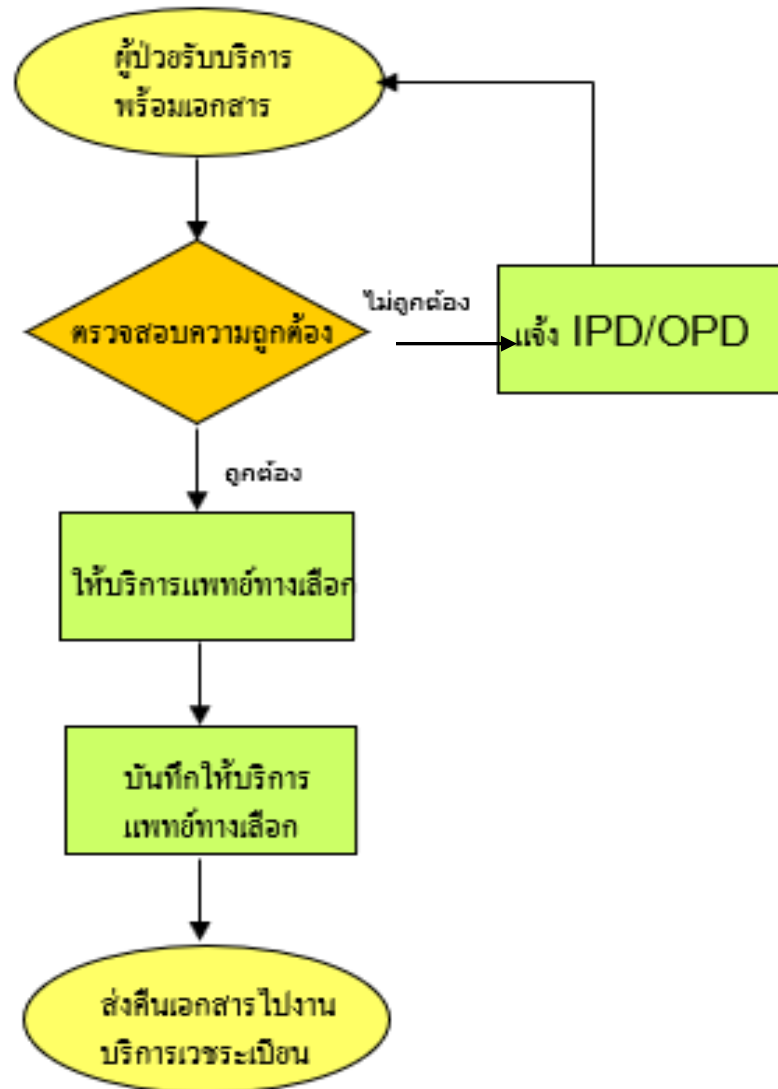


## ข้อควรคำนึงในการจัดทำ Work Flow

๑. ผู้เขียนควรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานจริง
๒. กำหนดกระบวนการที่ต้องเขียน Work Flow
๓. เขียนขั้นตอน กิจกรรม การตัดสินใจ
๔. จัดลำดับก่อนหลังของขั้นตอนดังกล่าว
๕. เขียน Work Flow โดยใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม
๖. ตรวจสอบและปรับปรุง Work Flow ที่เขียนเสร็จ  
ให้สามารถปฏิบัติได้จริง กระบวนการมีประสิทธิภาพไม่ซ้ำซ้อน  
ทำแล้วได้ประโยชน์



# ตัวอย่างการเขียนผังกระบวนการงาน





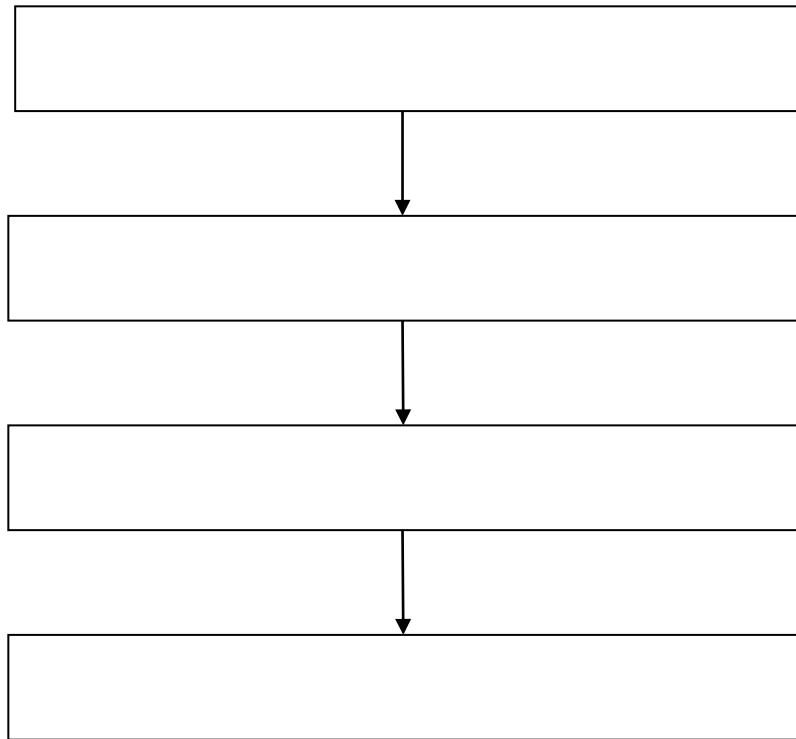


## รูปแบบการเขียน Work Flow

1. แบบตามลำดับ (Sequence)
2. แบบทางเลือก (Selection)
3. แบบวงวน (Iteration)



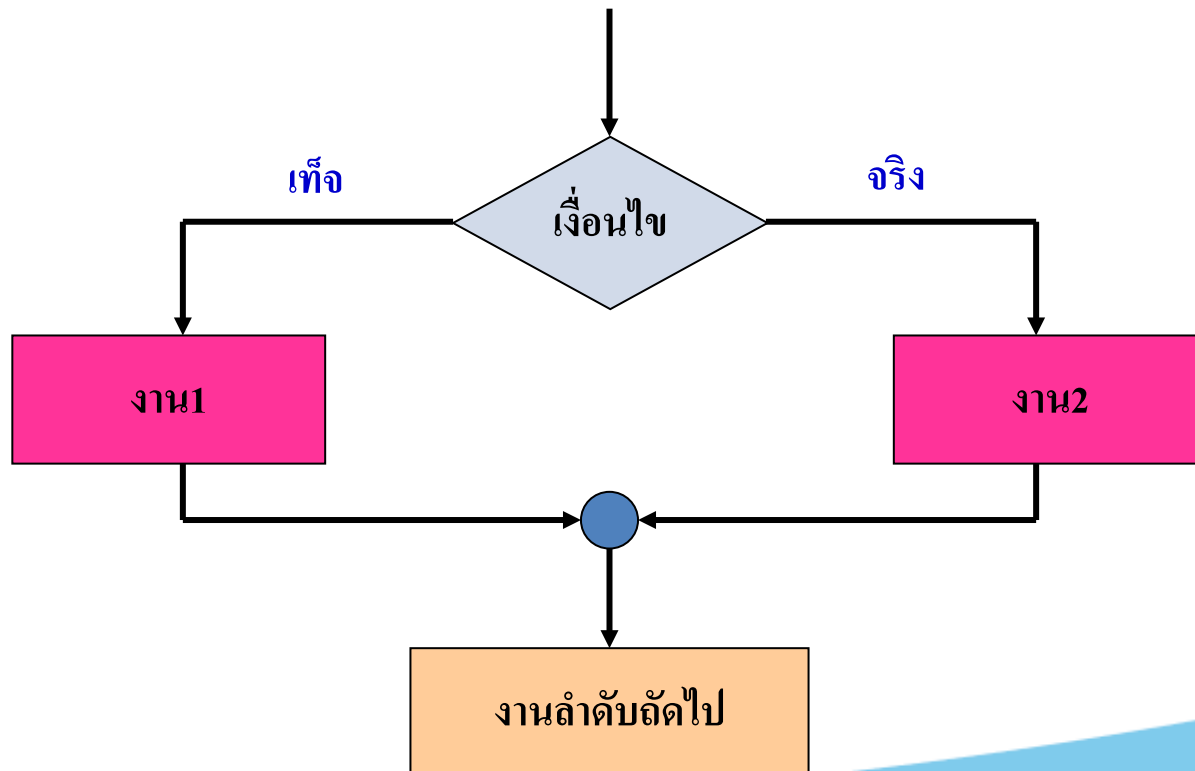
# 1. แบบตามลำดับ (Sequence)





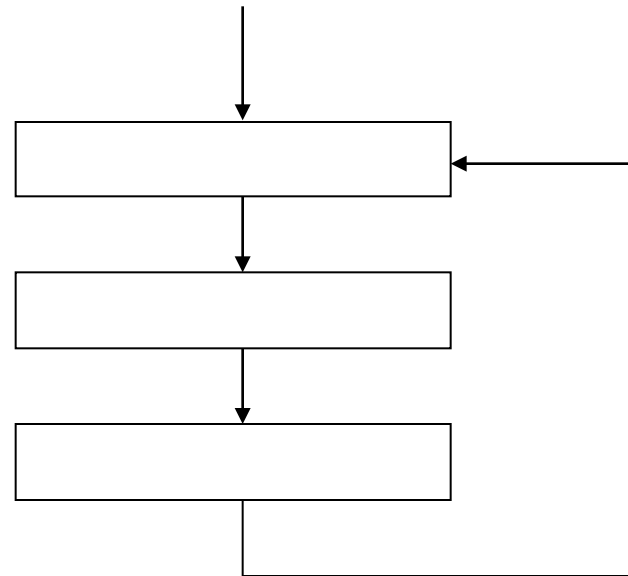
## 2. แบบทางเลือก (Selection)

การทำงานขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ถ้าเป็นจริงไปขั้นตอนหนึ่ง ถ้าเป็นเท็จก็จะไปอีกขั้นตอนหนึ่ง



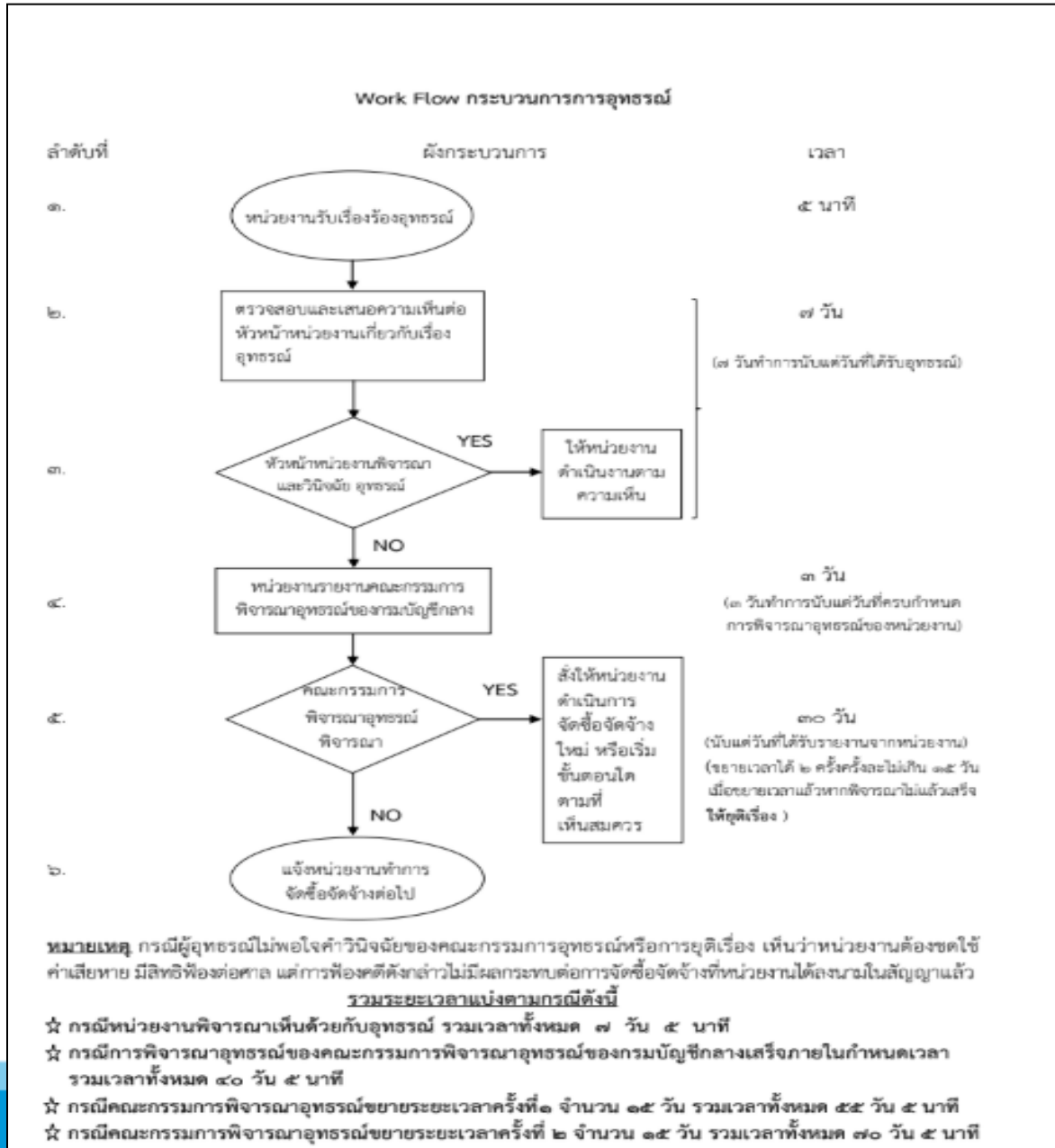


### 3 .แบบวงวน (iteration)





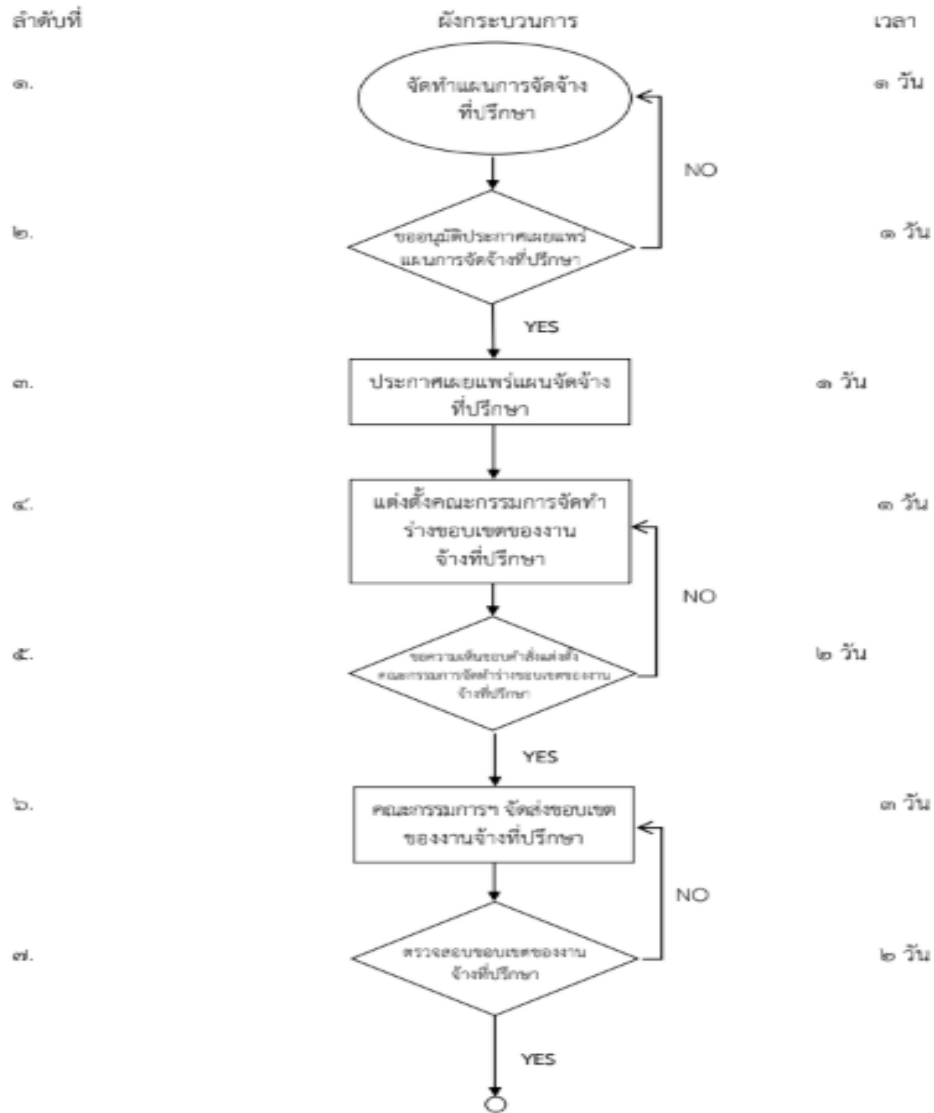
# ตัวอย่าง Work Flow กระบวนการ





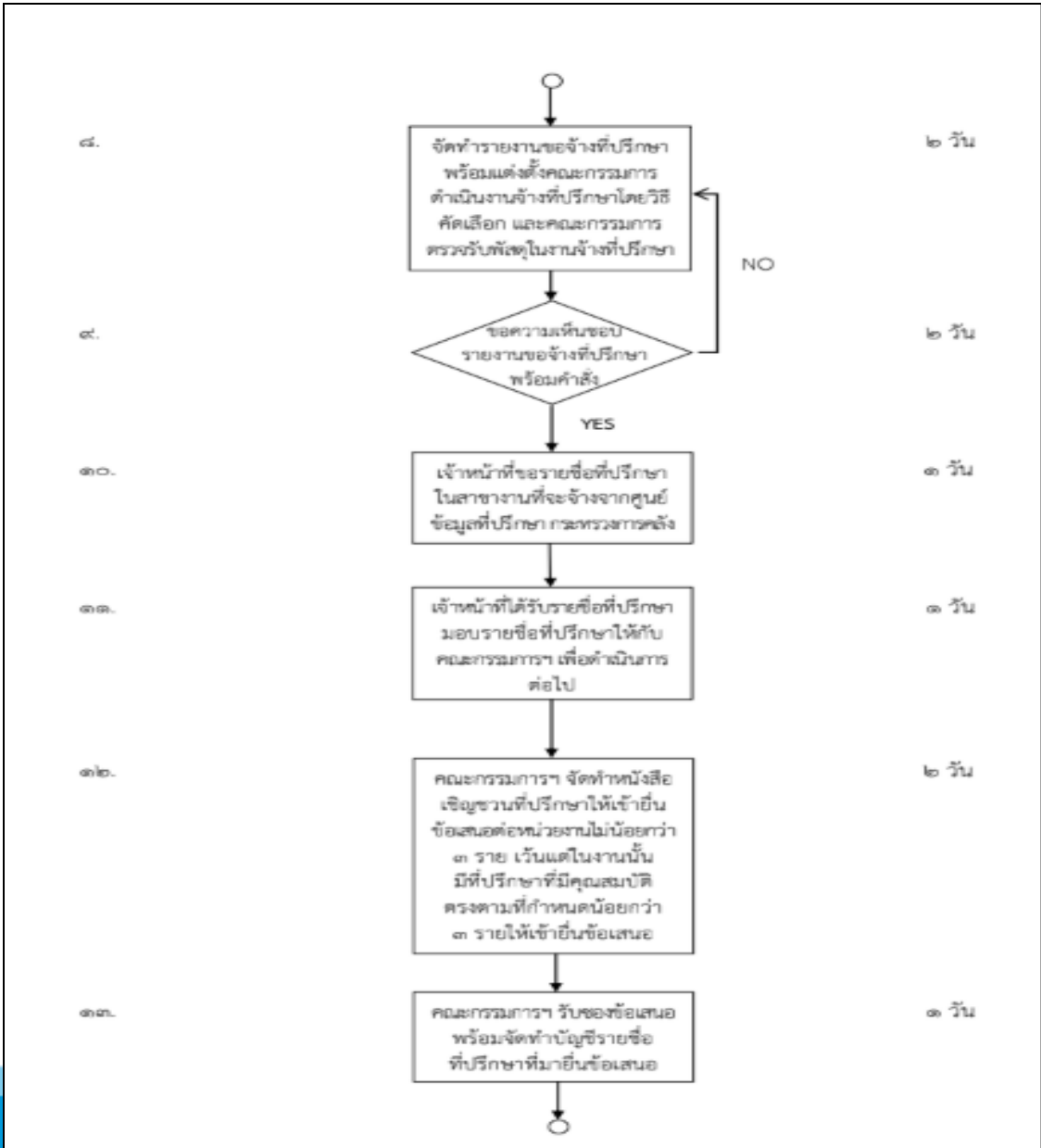
# ตัวอย่าง Work Flow กระบวนการ

Work Flow กระบวนการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีคัดเลือก กรณีงานจ้างที่ปรึกษาที่มีความซับซ้อนมาก ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๗๐ (๒) (ข)



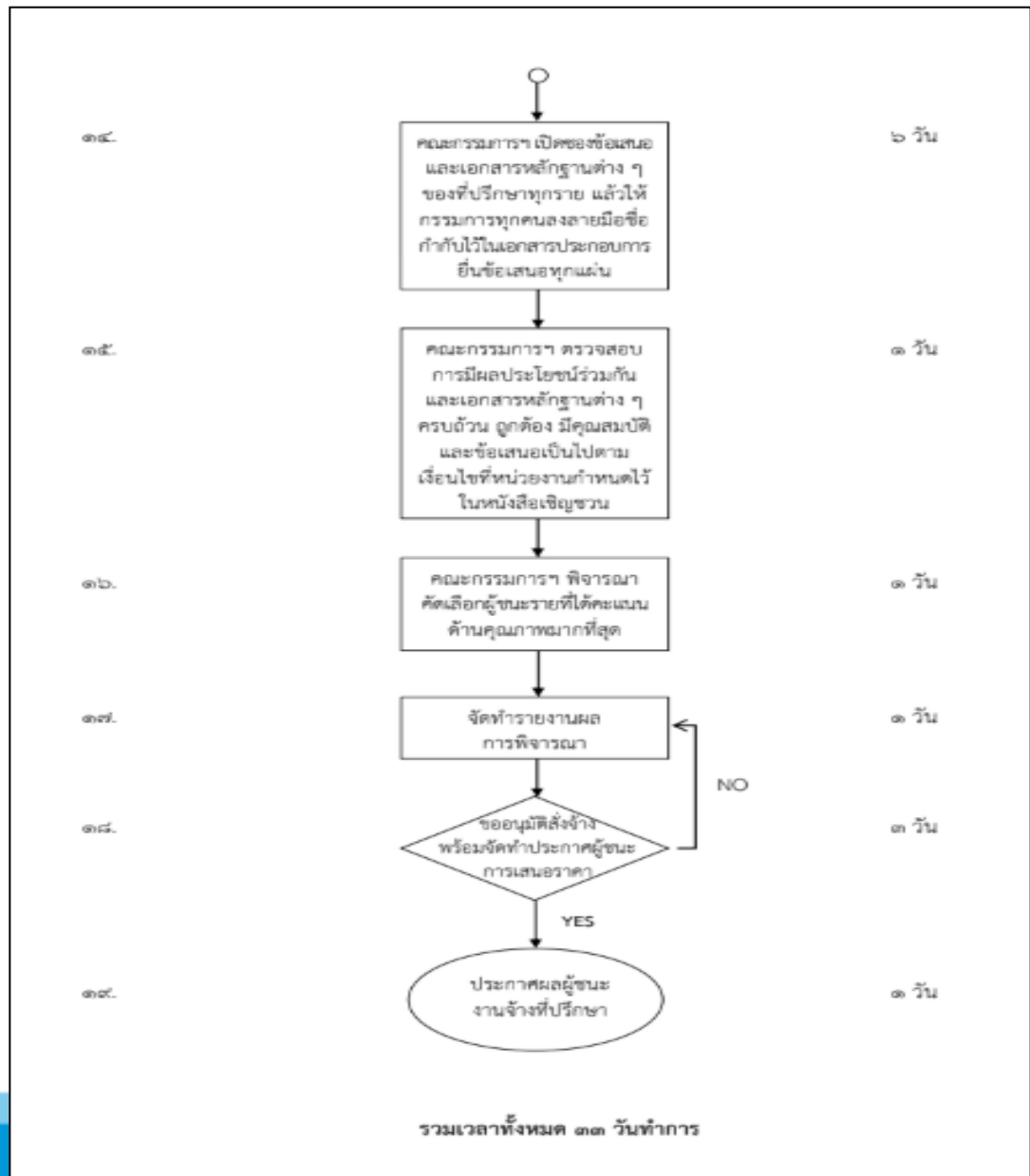


# ตัวอย่าง Work Flow กระบวนการ (ต่อ)





# ตัวอย่าง Work Flow กระบวนการ (ต่อ)







## 6. ขั้นตอนปฏิบัติงาน

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** หมายถึง การระบุ รายละเอียดขั้นตอน การปฏิบัติงานตามลำดับรายละเอียดงานที่แสดงไว้ใน Work Flow กระบวนการ (จากแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ) โดยอธิบายวิธีการ ทำงานหรือขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และระบุเอกสาร / ระเบียบ / แบบฟอร์ม / ที่ใช้ประกอบการ ดำเนินการนั้น รวมทั้งผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน โดยใช้ข้อความอธิบาย หรือตารางอธิบาย พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขการทำงานหรือเงื่อนไขความสำเร็จ ที่จำเป็น (ถ้ามี)



กรมชลประทาน

# ข้อมูลจากแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ ที่นำมาพิจารณาเขียนรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## 5. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน

ตัวชี้วัดผลลัพธ์กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน : ร้อยละของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.	<p>แต่งตั้งคณะทำงานย่อยในการจัดทำคู่มือและคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้าน</p>	2 วัน	แต่งตั้งคณะทำงานย่อยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้าน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดทำคำสั่งถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526</li> <li>2. องค์ประกอบของคณะทำงาน มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ</li> <li>3. องค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านนั้นๆ</li> <li>4. มีการทบทวนและแต่งตั้งคณะทำงานใหม่ให้เหมาะสมเป็นปัจจุบันทุกปี อย่างต่อเนื่อง</li> </ol>	กพร./สำนัก/กอง



กรมชลประทาน

# ตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เป็นการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับรายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงาน  
ที่ระบุไว้ในแต่ละกระบวนการงานในแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
1. แต่งตั้งคณะทำงานย่อยในการจัดทำคู่มือและคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้าน	1. คัดเลือกตัวบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะทำงานย่อยในการจัดทำคู่มือ 2. คัดเลือกคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้านที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านนั้นๆ 3. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและคณะกรรมการให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เสนอกรมพิจารณาแต่งตั้ง 4. ทบทวนและแต่งตั้งคณะทำงานใหม่ในกรณีที่มีการย้าย โอนหรือเกษียณให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบันทุกปีอย่างต่อเนื่อง	ระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526	กพร./สำนัก/กอง คณะทำงานจัดทำคู่มือ	-
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">มาตรฐานคุณภาพงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดทำคำสั่งถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526</li> <li>2. องค์ประกอบของคณะทำงาน มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ</li> <li>3. องค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านนั้นๆ</li> <li>4. มีการทบทวนและแต่งตั้งคณะทำงานใหม่ให้เหมาะสมเป็นปัจจุบันทุกปี อย่างต่อเนื่อง</li> </ol> </div>



## 7.ระบบติดตามประเมินผล

**ระบบติดตามประเมินผล** หมายถึง การระบุวิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตาม ซึ่งอาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน **เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด** และการกำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก ๓ เดือน หรือทุก ๖ เดือน

หมายเหตุ : การติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานที่กำหนด มีต้นทุนระยะเวลาในการดำเนินการจึงควรมีการวางแผนว่าจะติดตามช่วงใดบ้างที่เป็นจุดสำคัญ หรือจุดวิกฤติของกระบวนการ หากไม่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในช่วงนี้อาจส่งผลให้ผลการดำเนินงานในกระบวนการไม่บรรลุผลตามเป้าหมายหรือข้อกำหนดที่สำคัญได้ รวมทั้งควรกำหนดว่าจะติดตามประเมินผลด้วยวิธีใด หรือควรใช้เครื่องมืออะไรในการติดตามประเมินผล

## แบบฟอร์มระบบติดตามประเมินผล



กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ผู้ติดตาม/ ประเมินผล	ข้อเสนอแนะ





## ตัวอย่างระบบติดตามประเมินผล

### ๗. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ผู้ติดตาม/ ประเมินผล	ข้อเสนอแนะ
การสำรองข้อมูล	รวดเร็วและเหมาะสมกับปริมาณข้อมูล	ตรวจสอบผลการเขียนข้อมูลลงในสื่อ บันทึกนั้น ๆ โดยมีรายละเอียดและ คุณสมบัติ ที่จำเป็นให้ถูกต้องครบถ้วน ทุกขั้นตอน เพื่อให้สามารถกู้คืนข้อมูล สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิด ประโยชน์ต่อองค์กร	ผู้อำนวยการส่วน ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย	
การกู้คืนข้อมูล	รวดเร็วและเหมาะสมกับปริมาณข้อมูล ในการ ทำให้ระบบกลับสู่สภาพเดิม	ทดสอบ หรือ จำลองการ กู้คืนข้อมูล เป็นระยะๆ	ผู้อำนวยการส่วน ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย	



## 8. เอกสารอ้างอิง

**เอกสารอ้างอิง** หมายถึง การระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก / หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึง เอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงาน นั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น



## ตัวอย่างเอกสารอ้างอิง

### เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). รายงานผลการสำรวจความผูกพันภาครัฐ  
กรมชลประทาน. (โครงการพัฒนาเครื่องมือและระบบสำรวจความผูกพันของบุคลากรภาครัฐ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ)

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2552). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ : ภาพรวมระบบ  
บริหารงานและระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.สี่ฟวิง  
จำกัด.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2556ก). คลังตัวชี้วัดกลางกลุ่มงานสนับสนุน. [ม.ป.ท. : ม.ป.พ.].

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2556ข). PM ประสพการณ์ภาคปฏิบัติจากส่วนราชการที่เป็น  
แบบอย่างที่ดี (PMS Best Practice). พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: บริษัท อภัยรุธยู ครีเอทีฟ จำกัด





## ตัวอย่างเอกสารอ้างอิง

### ๘. เอกสารอ้างอิง

- ๘.๑ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
  - ๘.๒ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
  - ๘.๓ คำสั่งกรมชลประทานที่ ๑๙๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เรื่องการบริหารงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงานพัสดุของกรมชลประทาน
  - ๘.๔ คำสั่งกรมชลประทานที่ ข ๕๔๕/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคุณลักษณะเฉพาะครุภัณฑ์
  - ๘.๕ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ สร ๐๒๐๓/ว ๕๒ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๒๐
  - ๘.๖ ตารางเปรียบเทียบคุณลักษณะเฉพาะสำหรับรถบรรทุก (ดีเซล) ขนาด ๖ ตัน ๖ ล้อ ปริมาตรกระบอกสูบไม่ต่ำกว่า ๖,๐๐๐ ซีซี หรือกำลังเครื่องยนต์สูงสุดไม่ต่ำกว่า ๑๗๐ กิโลวัตต์ แบบบรรทุกน้ำ
- รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวกที่แนบ



## 9.แบบฟอร์มที่ใช้

**แบบฟอร์มที่ใช้** หมายถึง การระบุนายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ สำหรับตัวอย่างแบบฟอร์มให้แสดงไว้ในภาคผนวก กรณีการกรอกแบบฟอร์มที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนควรมีคำอธิบายการกรอกแบบฟอร์ม หรือจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มไว้เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น



## ตัวอย่างแบบฟอร์ม

### 8. แบบฟอร์มที่ใช้

- 8.1 แบบฟอร์มที่ 1 แบบฟอร์มการวางแผนการประเมินผลโครงการฝึกอบรบ
  - 8.2 แบบฟอร์มที่ 2 แบบประเมินผลโครงการฝึกอบรบ
  - 8.3 แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินผลโครงการสัมมนา
  - 8.4 โครงสร้างรายงานการประเมินผลโครงการฝึกอบรบ
- รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวกที่แนบ



## การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ให้สามารถใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานได้จริง

1. ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งาน
2. ใช้ภาษาทั่วไปในองค์กร
3. เน้นประเด็นสำคัญให้ชัดเจนและไม่มากเกินไป
4. ใช้รูปภาพเพื่อประกอบความเข้าใจ
5. ฝึกอบรมก่อนใช้มาตรฐาน
6. สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้งาน
7. ปรับปรุง/แก้ไข



## ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของสำนัก/กอง

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๓



## องค์ประกอบของคู่มือตามแนวทางที่กรมกำหนด

1. ปกนอก
2. ปกใน
3. การรับรองการตรวจสอบกลิ่นกรองคู่มือ
4. รายชื่อผู้จัดทำคู่มือ
5. คำนำ
6. สารบัญ
7. เนื้อหาส่วนที่ 1 ได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ
8. สรุปละบวนการ และ Work Flow กระบวนการในภาพรวม



## องค์ประกอบของคู่มือตามแนวทางที่กรมกำหนด

9. เนื้อหาส่วนที่ 2 ตามแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ ประกอบด้วย  
ชื่อกระบวนการ ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ลำดับที่ ผังกระบวนการ  
ระยะเวลา รายละเอียดงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และผู้รับผิดชอบ
10. เนื้อหาส่วนที่ 3 ตามแบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย  
รายละเอียดงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้  
ผู้รับผิดชอบ และเงื่อนไขการปฏิบัติงาน
11. เนื้อหาส่วนที่ 4 ตามแบบฟอร์มระบบติดตามประเมินผล ประกอบด้วย  
กระบวนการ มาตรฐานคุณภาพงาน วิธีติดตามประเมินผล ผู้ติดตาม/  
ประเมินผล
12. เอกสารอ้างอิง
13. แบบฟอร์มที่ใช้
14. ภาคผนวก



# ตัวอย่างปกนอก



## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การบันทึกข้อมูลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ  
เงินกันไว้เบิกเหลือปีและการขยายเวลาเบิกจ่ายเงินในระบบ BIS





# ตัวอย่างปกใน

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การบันทึกข้อมูลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ  
เงินกันไว้เบิกเหลือปีและการขยายเวลาเบิกจ่ายเงินในระบบ BIS

รหัสคู่มือ กทบ./สคจ.๓/๒๕๖๓

หน่วยงานที่จัดทำ  
ส่วนควบคุมงบประมาณ  
ส่วนตรวจสอบและสั่งจ่าย  
กองการเงินและบัญชี

ที่ปรึกษา  
นางสาววรรณภา ศศิโรจน์  
ผู้อำนวยการกองการเงินและบัญชี

พิมพ์ครั้งที่ ๑  
จำนวน ๒๐ เล่ม  
เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

หมวดหมู่ การเงิน



# ตัวอย่างการรับรองการกลับกรองคู่มือ

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การบันทึกข้อมูลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ  
เงินกันไว้เบิกเหลือปีและการขยายเวลาเบิกจ่ายเงินในระบบ BIS

ได้ผ่านการตรวจสอบ กลับกรองจากคณะกรรมการตรวจสอบกลับกรองคู่มือการปฏิบัติงาน  
ของกองการเงินและบัญชีเรียบร้อยแล้ว จึงถือเป็นคู่มือฉบับสมบูรณ์  
สามารถใช้เป็นเอกสารเผยแพร่และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ.....  
(นางสุนทรี ใหญ่สว่าง)  
ตำแหน่ง ประธานคณะกรรมการฯ

ลงชื่อ.....  
(นางสุดสงวน ศรีอนันต์)  
ตำแหน่ง รองประธานคณะกรรมการฯ

ลงชื่อ.....  
(นางสาววิภา เอลิมวงษ์เสณีย์)  
ตำแหน่ง คณะทำงานฯ



# ตัวอย่างการระบุผู้จัดทำคู่มือ

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การบันทึกข้อมูลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ  
เงินกันไว้เบิกเหลือปีและการขยายเวลาเบิกจ่ายเงินในระบบ BIS

จัดทำโดย

ชื่อ-สกุล นางสาวอติยา ศรีทองนัท	สังกัด	ส่วนควบคุมงบประมาณ
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ		
ชื่อ-สกุล นางสาวอัมพร จำปาเรือง	สังกัด	ส่วนควบคุมงบประมาณ
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ		
ชื่อ-สกุล นางสาวพินิจนันท์ คำเชือน	สังกัด	ส่วนควบคุมงบประมาณ
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ		
ชื่อ-สกุล นางจรินทร์ หล้าล้ำ	สังกัด	ส่วนตรวจสอบและสิ่งจ่าย
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ		
ชื่อ-สกุล นางสาวภาวิดา เือกม่อง	สังกัด	ส่วนตรวจสอบและสิ่งจ่าย
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ		
ชื่อ-สกุล นางศุภวรรณ สุขกลีกร	สังกัด	ส่วนควบคุมงบประมาณ
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ		
ชื่อ-สกุล นางสาวรุ่งทิพย์ บุญมี	สังกัด	ส่วนควบคุมงบประมาณ
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ		
ชื่อ-สกุล นางสาวสมสารีร์ม คัมภีร์พงษ์	สังกัด	ส่วนควบคุมงบประมาณ
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ		
ชื่อ-สกุล นางสุพัชรี ยาไพรัตน์	สังกัด	ส่วนควบคุมงบประมาณ
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ		
ชื่อ-สกุล นางสาวกันตียา ธนบุรณ์วานิช	สังกัด	ส่วนควบคุมงบประมาณ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ		

สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่  
ส่วนควบคุมงบประมาณ โทร ๐ ๒๖๖๙ ๕๐๑๘  
ส่วนตรวจสอบและสิ่งจ่าย โทร ๐ ๒๖๕๑ ๕๐๖๖  
กองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน



กรมชลประทาน

# ตัวอย่างคำนำ

## คำนำ

การจัดฝึกอบรมเป็นกระบวนการสร้างเสริมความรู้ ความสามารถให้บุคลากรในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงานที่มีความประสงค์ขอให้จัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้ ซึ่งเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรให้ชำนาญและเพิ่มพูนทักษะในสาขานั้นๆ มากยิ่งขึ้น โดยเป็นขั้นตอนของการถ่ายทอดความรู้จากผู้มีความสามารถ ดังนั้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับประโยชน์อย่างมากในการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร

ส่วนโครงการเงินกู้และกิจการต่างประเทศ สำนักบริหารโครงการ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจดำเนินการประสานโครงการจัดฝึกอบรมให้แก่ชาวต่างประเทศเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรกรมชลประทานและต่างประเทศในสาขาที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน นับว่าเป็นการพัฒนาบุคลากรร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามหัวใจหลักของการดำเนินการฝึกอบรมนี้ เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการจัดฝึกอบรมจำเป็นต้องมีความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการจัดฝึกอบรม เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปตามกฎ ระเบียบที่กำหนด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ส่วนโครงการเงินกู้และกิจการต่างประเทศ สำนักบริหารโครงการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดโครงการฝึกอบรมขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมใช้ศึกษาและเป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมต่อไป

ส่วนโครงการเงินกู้และกิจการต่างประเทศ  
สำนักบริหารโครงการ  
กรมชลประทาน



# ตัวอย่างคำนำ

## คำนำ

ตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (KM Action plan 2017) ของกรมชลประทาน กำหนดให้ทุกสำนัก กอง จัดทำคู่มือปฏิบัติงานโดยแสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

ส่วนควบคุมงบประมาณ และส่วนตรวจสอบและสั่งจ่าย กองการเงินและบัญชี จึงได้จัดทำคู่มือการบันทึกข้อมูลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เงินกันไว้เบิกเหลือมปีและการขยายเวลาเบิกจ่ายเงินในระบบ BIS โดยเป็นการรวบรวมกระบวนการต่าง ๆ ของระบบ BIS อย่างละเอียดมีขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ผังกระบวนการ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตั้งแต่เริ่มต้นและสิ้นสุดกระบวนการของหน่วยเบิกจ่ายและหน่วยรับงบประมาณ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการบันทึกข้อมูลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เงินกันไว้เบิกเหลือมปีและการขยายเวลาเบิกจ่ายเงินในระบบ BIS ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณและเงินกันไว้เบิกเหลือมปีให้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรงแล้วยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของหน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงบประมาณให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

ส่วนควบคุมงบประมาณ  
ส่วนตรวจสอบและสั่งจ่าย  
กองการเงินและบัญชี  
กรมชลประทาน



# ตัวอย่างสารบัญ

## สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
Work Flow	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ระบบติดตามประเมินผล	๑๕
เอกสารอ้างอิง	๑๘
แบบฟอร์มที่ใช้	๑๘
<b>ภาคผนวก</b>	
๑) แบบฟอร์มที่ ๑ แบบฟอร์มการวางแผนการประเมินผลโครงการฝึกอบรม	๒๐
๒) ตัวอย่างการวางแผนการประเมินผลโครงการฝึกอบรม	๒๑
๓) แบบฟอร์มที่ ๒ แบบประเมินผลโครงการฝึกอบรม	๒๙
๔) แบบฟอร์มที่ ๓ แบบประเมินผลโครงการสัมมนา	๓๒
๕) โครงสร้างรายงานการประเมินผลโครงการฝึกอบรม	๓๓
๖) ตัวอย่างรายงานการประเมินผลโครงการฝึกอบรม	๓๔



# Work Shop

## การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน



## Work Shop

### การตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงาน

1. เลือกคู่มือการปฏิบัติงานของสำนัก/กอง ที่จัดทำไว้แล้ว จำนวน 1 เล่ม
2. ฝึกปฏิบัติการตรวจสอบกลั่นกรองความครบถ้วนขององค์ประกอบต่างๆ ของคู่มือตามแนวทางที่กรมกำหนดไว้ โดยใช้แบบ Workshop 1
3. ฝึกปฏิบัติการตรวจสอบกลั่นกรองเนื้อหาของคู่มือการปฏิบัติงาน และนำเสนอผลการตรวจสอบได้แก่
  - 3.1 ตรวจสอบความถูกต้องของการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการเพื่อใช้วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญที่ต้องการบรรลุ โดยใช้แบบ Workshop 2
  - 3.2 ตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจนของการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ และหน้าที่ความรับผิดชอบ
  - 3.3 ตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนสรุปกระบวนการ และ Work Flow กระบวนการในภาพรวม





## Work Shop

### การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (ต่อ)

- 3.4 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของตามแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ ประกอบด้วย ชื่อกระบวนการ ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ลำดับที่ ผังกระบวนการ ระยะเวลา รายละเอียดงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และผู้รับผิดชอบ
- 3.5 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของตามแบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย รายละเอียดงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ที่ใช้ ผู้รับผิดชอบ และเงื่อนไขการปฏิบัติงาน
- 3.6 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของตามแบบฟอร์มระบบติดตามประเมินผล ประกอบด้วย กระบวนการ มาตรฐานคุณภาพงาน วิธีติดตามประเมินผล ผู้ติดตาม/ประเมินผล

หมายเหตุ : การตรวจสอบกลั่นกรองเนื้อหาของคู่มือการปฏิบัติงานให้พิจารณา ได้แก่ ความถูกต้อง ครบถ้วน กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย แสดงขั้นตอนรายละเอียดเพียงพอที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง เหมาะสมกับผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม มีความน่าสนใจ น่าติดตาม เป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย มีตัวอย่าง หรือรูปภาพประกอบสำหรับขั้นตอนที่ไม่สามารถเขียนอธิบายให้เข้าใจได้



# Workshop 1

## แบบตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบคู่มือ

รายการตรวจสอบ	ครบ	ไม่ครบ
1. ปกนอก		
2. ปกใน		
3. การรับรองการตรวจสอบกลับกรองคู่มือ		
4. รายชื่อผู้จัดทำคู่มือ		
5. คำนำ		
6. สารบัญ		
7. เนื้อหาส่วนที่ 1 ได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ		
8. สรุปกระบวนการ และ Work Flow กระบวนการในภาพรวม		



# Workshop 1

## แบบตรวจสอบความครบถ้วนขององค์ประกอบคู่มือ (ต่อ)

รายการตรวจสอบ	ครบ	ไม่ครบ
9. เนื้อหาส่วนที่ 2 ตามแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ ประกอบด้วย ชื่อกระบวนการ ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ลำดับที่ ผังกระบวนการ ระยะเวลา รายละเอียดงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และผู้รับผิดชอบ		
10. เนื้อหาส่วนที่ 3 ตามแบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย รายละเอียดงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้ ผู้รับผิดชอบ และเงื่อนไขการปฏิบัติงาน		
11. เนื้อหาส่วนที่ 4 ตามแบบฟอร์มระบบติดตามประเมินผล ประกอบด้วย กระบวนการ มาตรฐานคุณภาพงาน วิธีติดตามประเมินผล ผู้ติดตาม/ประเมินผล		
12. เอกสารอ้างอิง		
13. แบบฟอร์มที่ใช้		
14. ภาคผนวก		



## Workshop 2

### การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ

รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

1. ให้เลือกคู่มือการปฏิบัติงานของสำนัก/กอง ท่านที่ดำเนินการจัดทำไว้แล้วมาจำนวน 1 เล่ม
2. ระบุชื่อกระบวนการปฏิบัติงานของคู่มือนั้น
3. ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญที่ต้องการบรรลุ