



คู่มือ **การปฏิบัติงาน** (Work Manual)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

กรมชลประทาน

คู่มือ การปฏิบัติงาน

(Work Manual)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

รหัสคู่มือ สพบ./ผอ.1/2555

หน่วยงานที่จัดทำ

ส่วนฝึกอบรม สำนักพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานบุคคล

ที่ปรึกษา

ผู้อำนวยการส่วนฝึกอบรม สำนักพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานบุคคล

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

พิมพ์ครั้งที่ 1

จำนวน 60 เล่ม

เดือน มกราคม 2555

คำนำ

ตามที่กรมชลประทานได้นำระบบพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award หรือ PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบงานของกรมให้มีประสิทธิภาพนั้น ในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ (Process Management) ระบุให้ส่วนราชการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ ซึ่งส่วนหนึ่งของการจัดการกระบวนการคือการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามข้อกำหนดต่างๆ โดยการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานและเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานตลอดจนมีการติดตามประเมินผลการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานไปใช้อย่างเป็นระบบ

หมวดการจัดการกระบวนการเป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้านกระบวนการที่สำคัญทั้งหมดในเกณฑ์หมวดนี้เป็นที่รวมของข้อกำหนดต่างๆ เพื่อให้การจัดการกระบวนการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การออกแบบที่มีประสิทธิผลการมุ่งเน้นที่การป้องกันความผิดพลาดของกระบวนการ ความเชื่อมโยงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรวมทั้งผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการและการเงิน รวมถึงระยะเวลาปฏิบัติงานตลอดจนการประเมินผล การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการเรียนรู้ขององค์กร การจัดการกระบวนการจึงมุ่งเน้นที่ความคล่องตัว การลดต้นทุนและการลดรอบเวลา ซึ่งองค์กรควรจัดการกระบวนการให้มีความสามารถในการปรับตัวหรือการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือความสามารถในการให้บริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะราย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์ขององค์กร นอกจากนี้ การจัดการกระบวนการยังครอบคลุมถึงการออกแบบงานที่ตัดสินใจว่าจ้างหน่วยงานภายนอกให้ดำเนินการแทนการทำข้อตกลงกับผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สำคัญและการทำข้อตกลงด้านความร่วมมือในรูปแบบแปลกใหม่ ความยืดหยุ่น อาจจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์ที่จำเป็นและใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อติดตามทุกแง่มุมของการจัดการกระบวนการ ซึ่งแนวทางที่เป็นหลักการสำคัญของการจัดการกระบวนการ ได้แก่

1. แนวทางการออกแบบกระบวนการอาจมีความแตกต่างกันมากตามลักษณะของผลผลิตและบริการ ดังนั้น องค์กรควรคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและบริการ และการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด
2. การออกแบบกระบวนการที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงขั้นตอนและระยะเวลาของกระบวนการ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการจัดทำผังโดยละเอียดของกระบวนการและการออกแบบใหม่ (Process Redesign)
3. การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ สำหรับการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญ การสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

4. การวัดผลการดำเนินการภายในกระบวนการ ต้องมีการกำหนดจุดวิกฤติในกระบวนการ เพื่อวัดสังเกตการณ์ซึ่งควรมีอยู่ในช่วงแรกที่สุดของกระบวนการเท่าที่เป็นไปได้ เพื่อลดปัญหาและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการเบี่ยงเบนไปจากผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ให้น้อยที่สุด

5. กำหนดมาตรฐานของผลการดำเนินการภายในกระบวนการ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเมื่อมีความเบี่ยงเบนเกิดขึ้น ต้องมีวิธีการแก้ไขปัญหามาปรับให้ผลการดำเนินการของกระบวนการเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ออกแบบไว้ วิธีการแก้ไขปัญหานี้ควรพิจารณาทั้งด้านเทคนิคและบุคลากร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของกระบวนการ วิธีการแก้ไขปัญหานั้นที่เหมาะสม จึงควรเน้นที่การเปลี่ยนแปลงที่ต้นเหตุของความเบี่ยงเบน การแก้ไขปัญหานั้นต้นเหตุจะลดโอกาสของความแปรปรวนในลักษณะเดิมที่อาจเกิดขึ้นซ้ำหรือที่จุดอื่นขององค์กรให้น้อยที่สุด

6. แนวทางต่าง ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการที่ใช้กันโดยทั่วไป ได้แก่

(1) การแลกเปลี่ยนกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จทั่วทั้งองค์กรเพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรม

(2) การวิเคราะห์กระบวนการ (เช่น การจัดทำผังกระบวนการ การทดลองเพื่อหาจุดเหมาะสมที่สุดของกระบวนการ การป้องกันความผิดพลาด)

(3) การวิจัยและพัฒนาในด้านกระบวนการ

(4) การจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking)

(5) การใช้เทคโนโลยีที่เป็นทางเลือกอื่น

(6) การใช้สารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว กรมชลประทานได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานย่อยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดรูปแบบและองค์ประกอบของคู่มือให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แล้วนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมสรุปจัดทำเป็นคู่มือเสนอผ่านคณะทำงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ตรวจสอบกลับกรองความถูกต้อง ครบถ้วนของคู่มือและนำเสนอคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 พิจารณาความสอดคล้องของกระบวนการต่างๆ ในภาพรวมของกรมและนำเสนอคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) พิจารณาสอนกรมอนุมัติคู่มือดังกล่าว

ส่วนฝึกอบรม ร่วมกับ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรของกรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณะทำงานย่อยจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยได้มีการจัดการฝึกอบรมกระบวนการและขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไว้แล้ว เมื่อวันที่ 7-8 มกราคม 2553 ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมเป็นองค์ความรู้ที่เผยแพร่ในลักษณะคู่มือการปฏิบัติงานที่ถูกต้องครบถ้วนตามกระบวนการที่จัดการอบรมไว้ จึงได้จัดทำคู่มือการ

จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของกรมชลประทานฉบับนี้ขึ้น ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทุกสำนัก/กอง ที่ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดทำคู่มือให้ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

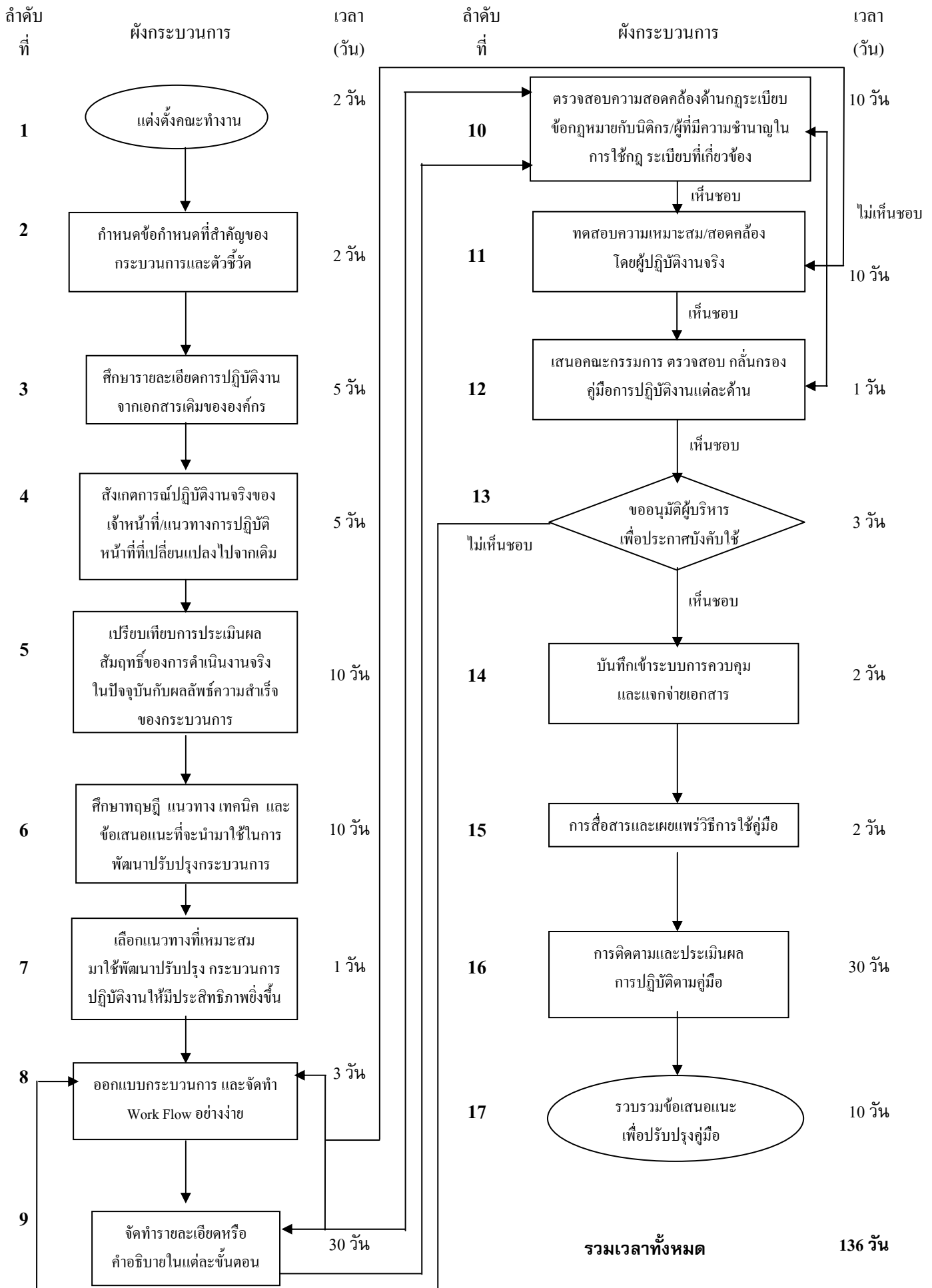
คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับผิดชอบในการจัดทำคู่มือของทุกหน่วยงานภายในกรมชลประทานที่จะช่วยให้มีความเข้าใจในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือและสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จได้ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ (Process Management)

คณะผู้จัดทำ
ส่วนฝึกอบรม
สำนักพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานบุคคล

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน	6
1) Work Flow กระบวนการ	7
2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	23
3) ระบบติดตามประเมินผล	51
4) เอกสารอ้างอิง	71
5) แบบฟอร์มที่ใช้	72
ภาคผนวก	
เอกสารหมายเลข 1 แนวทางการเขียน Flow Chart	77
เอกสารหมายเลข 2 องค์ประกอบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	78
เอกสารหมายเลข 3 ตัวอย่างการเขียนองค์ประกอบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	91
เอกสารหมายเลข 4 เอกสารประกอบการบรรยาย การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	97

Work Flow กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทานในภาพรวม



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้กรมชลประทานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึง รายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพ ทัวทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการ ที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรม รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอก

1.3 เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

2. ขอบเขต

1. คู่มือฉบับนี้ มีขอบเขตขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 แต่งตั้งคณะทำงานย่อยในการจัดทำคู่มือและคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือ การปฏิบัติงานแต่ละด้าน

1.2 กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการ ดำเนินการของกระบวนการ

1.3 ศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานจากเอกสารเดิมขององค์กร

1.4 สังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่/แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลง ไปจากเดิม

1.5 เปรียบเทียบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานจริงในปัจจุบันกับผลลัพธ์ ความสำเร็จของกระบวนการตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเพื่อระบุ ปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม

1.6 ศึกษาทฤษฎี แนวทาง และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ปฏิบัติงานให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

1.7 เลือกแนวทางที่เหมาะสม มาใช้พัฒนา ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.8 ออกแบบกระบวนการและจัดทำ Work Flow อย่างง่าย

1.9 จัดทำรายละเอียดหรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอน

1.10 ตรวจสอบความสอดคล้องด้านกฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายกับนิติกรหรือผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้าน กฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายในงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นๆ

1.11 ทดสอบความเหมาะสม/สอดคล้องโดยผู้ปฏิบัติงานจริง

1.12 เสนอคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือ

1.13 ขออนุมัติผู้บริหารเพื่อประกาศบังคับใช้

1.14 บันทึกเข้าระบบการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร

1.15 การสื่อสารและเผยแพร่วิธีการใช้คู่มือ

1.16 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามคู่มือ

1.17 รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือ

2. คู่มือนี้ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทานได้ทั้งกระบวนการ สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้การจัดทำคู่มือของทุกหน่วยงานภายในกรมมีแนวทางที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

3.1 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) หมายถึง แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ โดยระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ มักจัดทำขึ้น สำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อ มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อย่างไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3.2 กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิต หรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ หรืออีกความหมาย หนึ่งคือ มุมมองในเชิงระบบของแนวทางการดำเนินการที่ใช้ในหมวดต่างๆ ของเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การตรวจประเมินถึงระดับความสำเร็จของการดำเนินการและการพัฒนาการของ ส่วนราชการ โดยดูจากพื้นฐานขององค์ประกอบในการประเมิน 4 ประการ ได้แก่ แนวทางที่ชัดเจน (Approach) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment) การเรียนรู้ (Learning) และการบูรณาการ (Integration)

3.3 มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เขาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

3.4 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) หมายถึง เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใด ระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการ พิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของ ผู้ปฏิบัติงาน

3.5 มาตรฐานคุณภาพงาน หมายถึง ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น ระบบงาน ระยะเวลาของกระบวนการ คุณภาพของผลผลิต (ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น) ความคุ้มค่าของงาน เมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ใช้

3.6 แนวทางการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 6 PM 5 หมายถึง ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ

3.7 กระบวนการสร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการสำคัญที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจหลัก/ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ เป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ของการจัดสรรทรัพยากร และความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณแผ่นดิน

3.8 กระบวนการสนับสนุน หมายถึง กระบวนการที่ช่วยสนับสนุนให้กระบวนการสร้างคุณค่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ กระบวนการด้านสารบรรณ การเงิน/งบประมาณ กระบวนการทรัพยากรบุคคล กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุ กระบวนการด้าน IT กระบวนการวางแผน เป็นต้น

3.9 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ (Key Requirement) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการทั้งกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ซึ่งต้องกำหนดแนวทางวิเคราะห์ความต้องการจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าและการลดต้นทุน

3.10 ตัวชี้วัดของกระบวนการ หมายถึง ตัววัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ เช่น จำนวนการให้บริการ ต้นทุนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดในกระบวนการ (in-process measure) นอกจากข้อกำหนดในเชิงปริมาณ ระยะเวลาแล้ว ในกรณีที่งานไม่สามารถวัดได้ด้วยเรื่องของระยะเวลา จะพิจารณาถึงข้อกำหนดในเชิงคุณภาพด้วย คือ ดูข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากงาน ความคุ้มค่าของงาน เมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ อาจกำหนดปฏิทินเวลาการดำเนินการ หรือร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน (วัดเป็นระยะๆ) เป็นต้น

3.11 วัตถุประสงค์ (Objectives) หมายถึง เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการนี้ขึ้นมา

3.12 ขอบเขต (Scope) หมายถึง เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

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

3.14 หน้าทีความรับผิดชอบ หมายถึงการระบุว่ามิใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ ประกอบด้วย

บุคคล เรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุด

องค์กรคณะ เรียงจากคณะกรรมการ ถึง คณะทำงานย่อย

ส่วนราชการ เรียงจากส่วนราชการระดับกรม ถึง หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่มงาน

และส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกสังกัดกระทรวง)

3.15 การออกแบบกระบวนการ หมายถึง การออกแบบขั้นตอน อุปกรณ์ เครื่องมือและแนวทางในการดำเนินการและวิธีการในการควบคุมกระบวนการเพื่อให้ตอบสนองต่อข้อกำหนดของการออกแบบและวัตถุประสงค์ของกระบวนการ

3.16. Work Flow กระบวนการ หมายถึง การระบุ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน ที่จะเป็นประโยชน์ในการช่วยทำความเข้าใจกระบวนการทำงานที่ง่ายขึ้น และแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.17 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การระบุ รายละเอียดงานตามลำดับที่ ที่แสดงไว้ใน ข้อ 3.16 Work Flow กระบวนการ โดยอธิบายวิธีการทำงานหรือขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และระบุเอกสาร / ระเบียบ / แบบฟอร์ม / ที่ใช้ประกอบการดำเนินการนั้น รวมทั้งผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน โดยใช้ข้อความอธิบาย หรือตารางอธิบาย พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขการทำงาน หรือเงื่อนไขความสำเร็จที่จำเป็น (ถ้ามี)

3.18 ระบบติดตามประเมินผล หมายถึง การระบุวิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตาม ซึ่งอาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด และการกำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน

3.19 เอกสารอ้างอิง หมายถึง การระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก / หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

3.20 แบบฟอร์มที่ใช้ หมายถึง การระบุรายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ สำหรับตัวอย่างแบบฟอร์มให้แสดงไว้ในภาคผนวก กรณีการกรอกแบบฟอร์มที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนควรมีคำอธิบายการกรอกแบบฟอร์ม หรือจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มไว้เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 อธิบดี รับทราบและพิจารณาอนุมัติให้ความเห็นชอบในการนำคู่มือไปใช้

4.2 คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ภาคบังคับ) หมวด 6 มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์กร หมวด 6 (การจัดการกระบวนการ) แสดงรายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ตัวชี้วัดกระบวนการ และนำกระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน อย่างน้อยประกอบด้วย Work Flow และมาตรฐานคุณภาพงาน และนำมาตรฐานการปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติ โดยการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน และการติดตามการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ประสบการณ์ทำงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการ

4.3 คณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้าน มีหน้าที่ตรวจสอบ กลั่นกรองรายละเอียดของคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4.4 คณะทำงานย่อยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการสร้างคุณค่า หมวด 6 มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน โดยกำหนดรูปแบบ หัวข้อและเนื้อหาของคู่มือให้เป็นมาตรฐานของงานแต่ละด้าน แล้วนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมสรุปจัดทำคู่มือ

สรุปกระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน

กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้


- 1.1 แต่งตั้งคณะทำงานย่อยในการจัดทำคู่มือและคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้าน
- 1.2 กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการ
- 1.3 ศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานจากเอกสารเดิมขององค์กร
- 1.4 สังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่/แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม
- 1.5 เปรียบเทียบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานจริงในปัจจุบันกับผลลัพธ์ความสำเร็จของกระบวนการตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเพื่อระบุ ปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม
- 1.6 ศึกษาทฤษฎี แนวทาง เทคนิค และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- 1.7 เลือกแนวทางที่เหมาะสม มาใช้พัฒนา ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 1.8 ออกแบบกระบวนการและจัดทำ Work Flow อย่างง่าย
- 1.9 จัดทำรายละเอียดหรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอน
- 1.10 ตรวจสอบความสอดคล้องด้านกฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายกับนิติกรหรือผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้าน กฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายในงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นๆ
- 1.11 ทดสอบความเหมาะสม/สอดคล้องโดยผู้ปฏิบัติงานจริง
- 1.12 เสนอคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือ
- 1.13 ขออนุมัติผู้บริหารเพื่อประกาศบังคับใช้
- 1.14 บันทึกเข้าระบบการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร
- 1.15 การสื่อสารและเผยแพร่วิธีการใช้คู่มือ
- 1.16 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามคู่มือ
- 1.17 รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือ

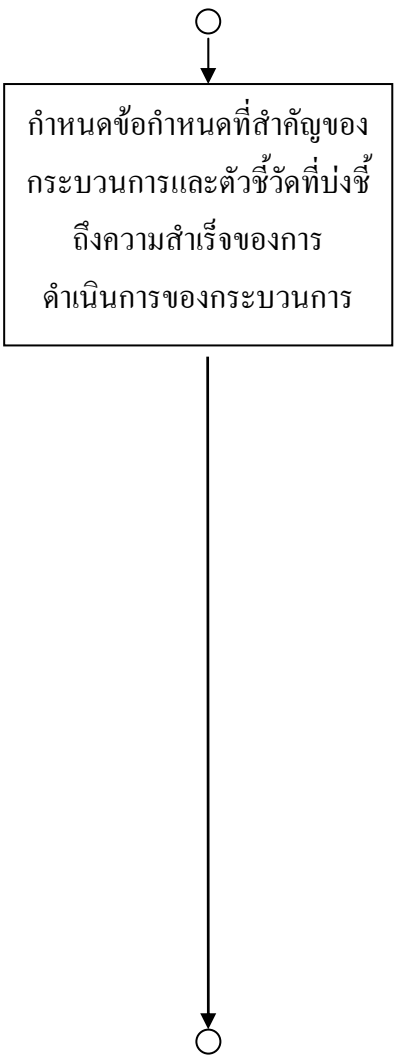
5. Work Flow กระบวนการ

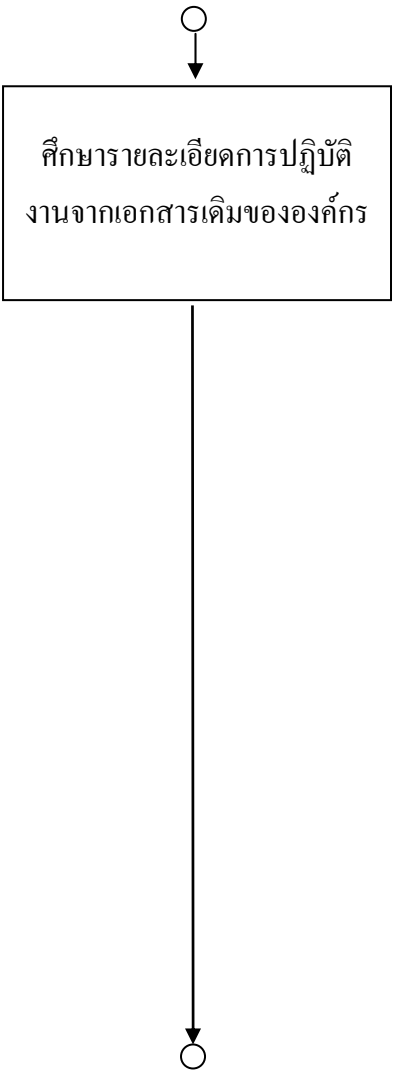
ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน

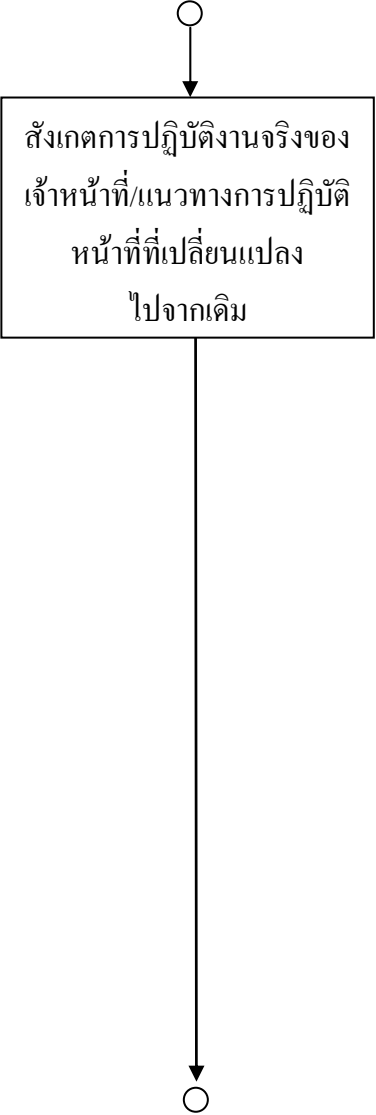
ตัวชี้วัดผลลัพธ์กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน : ร้อยละของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

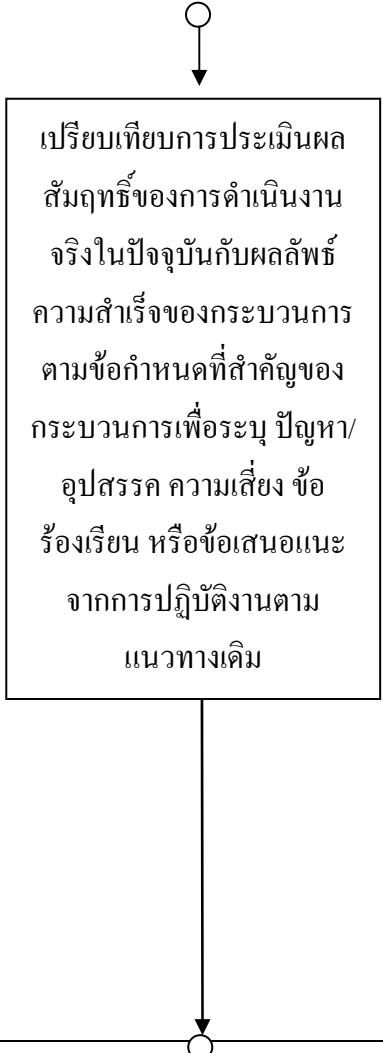
(เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70)


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

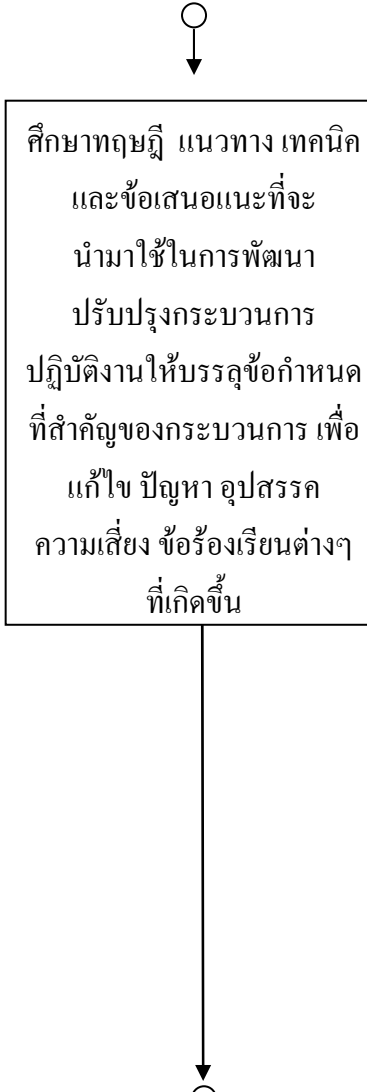
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.	 <p data-bbox="257 427 651 687">กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการ</p>	2 วัน	<p data-bbox="813 379 1317 480">คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการประชุมพิจารณา ดังนี้</p> <ol data-bbox="813 491 1317 1054" style="list-style-type: none"> กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเพื่อแสดงผลลัพธ์ที่คาดหวังเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการนั้น กำหนดตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการที่สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่คาดหวังตามข้อกำหนดที่สำคัญ กำหนดตัวชี้วัดระหว่างกระบวนการเพื่อใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 	<ul data-bbox="1335 379 1854 1289" style="list-style-type: none"> - ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการทั้งกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ซึ่งต้องกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ความต้องการจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าและการลดต้นทุน - ตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการจะต้องเป็นตัวชี้วัดที่วัดผลลัพธ์ของกระบวนการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดระหว่างกระบวนการเพื่อใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 	คณะทำงานจัดทำคู่มือ

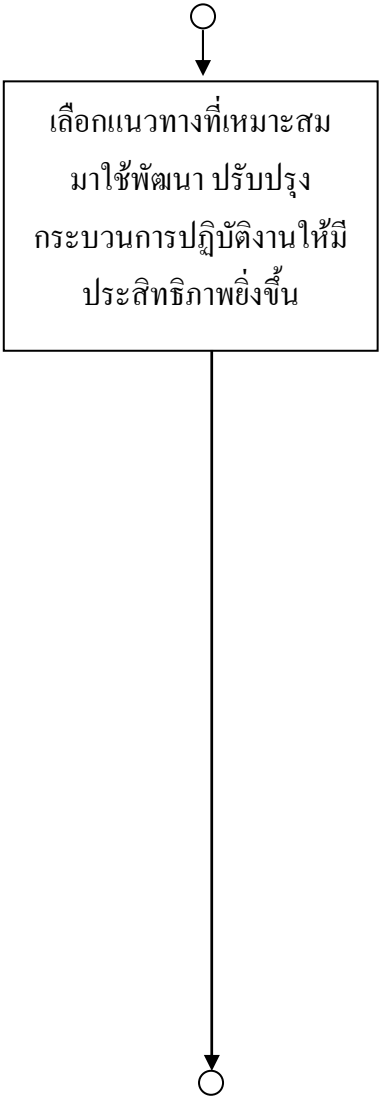
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
3.	 <p data-bbox="280 454 631 550">ศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานจากเอกสารเดิมขององค์กร</p>	5 วัน	<p data-bbox="817 383 1319 646">คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อ ดำเนินการศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานจากเอกสารเดิมที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อนั้น ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำคู่มือในหัวข้อดังกล่าว</p>	<p data-bbox="1344 375 1803 598">รวบรวมรายละเอียด ขั้นตอนและวิธีการทำงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการดำเนินการให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันมากที่สุด</p>	<p data-bbox="1915 391 2049 486">คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>

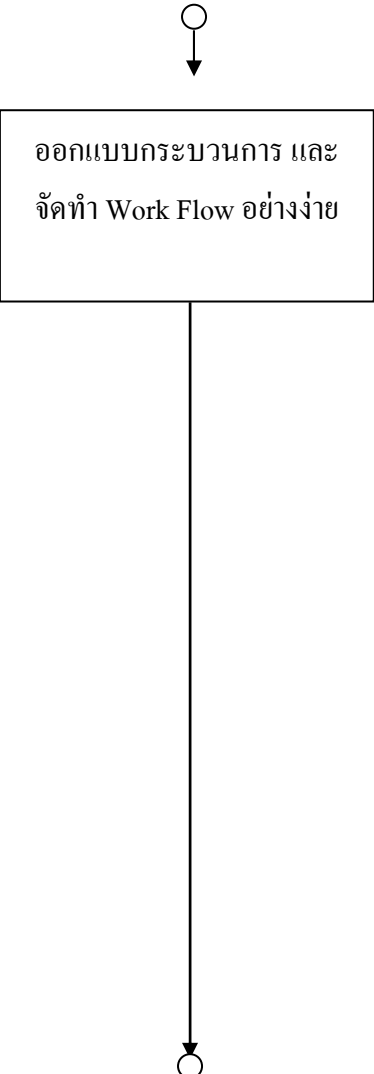
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
4.	 <p>สังเกตการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่/แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม</p>	5 วัน	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อ ดำเนินการสังเกตและเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาที่กำกับ ควบคุม ดูแล กระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินงานนั้นๆ ที่ทราบข้อมูล ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน รวมทั้งสามารถให้ข้อสังเกตการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ผ่านมาในอดีตได้ โดยมีแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเตรียมการ โดยการตัดสินใจว่าจะรวบรวมข้อมูล การสังเกตงานอะไร สังเกตใคร กำหนดตารางเวลาในการสังเกต การทบทวนข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ และควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบก่อนการสังเกต 2. การสังเกต และการพูดคุย 3. การบันทึกรายงานการสังเกตการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของวิธีการ อุปกรณ์ วัสดุ และมาตรฐานข้อกำหนดและการปฏิบัติต่างๆ ที่เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร 	การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมการปฏิบัติงาน มีความครบถ้วนชัดเจน สอดคล้อง และถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่เปลี่ยนไปจากเดิม	คณะทำงานจัดทำคู่มือ


ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
5.	 <p>เปรียบเทียบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานจริงในปัจจุบันกับผลลัพธ์ความสำเร็จของกระบวนการตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเพื่อระบุ ปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม</p>	10 วัน	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อดำเนินการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิภาพผลการดำเนินงานตามกระบวนการและขั้นตอนนั้นๆ โดยประเมิน ปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม ตามขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เปรียบเทียบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานจริงในปัจจุบันกับผลลัพธ์ความสำเร็จของกระบวนการตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 2. รวบรวมข้อมูล ปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม ซึ่งทำให้ไม่บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 3. ตรวจสอบ รายละเอียด ข้อมูล โดยการแยกแยะปัญหา อุปสรรค ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะออกเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน 	ข้อมูลของ ปัญหา อุปสรรค ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานเดิมมีความถูกต้อง มีรายละเอียดชัดเจน และครบถ้วน	คณะทำงานจัดทำคู่มือ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
5.			<p>4. ประเมินปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ขอร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ว่าเป็นจริงหรือมีผลกระทบต่อการทำงาน มากน้อยเพียงใด</p> <p>5. สรุปข้อมูลการประเมิน ปัญหา อุปสรรค ขอร้องเรียน และข้อเสนอแนะ จากการ ปฏิบัติงานเดิม ที่เป็นจริงและมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานมากที่สุด เรียงลำดับ ความสำคัญเพื่อกำหนดจุดวิกฤตของ กระบวนการที่ต้องมีการทบทวน ปรับปรุง ขั้นตอน กระบวนการทำงานและตัวชี้วัด กระบวนการให้สามารถควบคุม กระบวนการให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการ</p>		


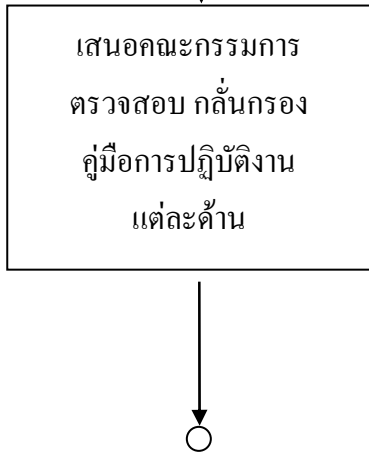
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
6.	 <p data-bbox="271 459 622 970">ศึกษาทฤษฎี แนวทาง เทคนิค และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ เพื่อแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น</p>	10 วัน	<p data-bbox="808 316 1312 403">คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อ ดำเนินการ ดังนี้</p> <ol data-bbox="808 427 1312 1329" style="list-style-type: none"> รวบรวมข้อมูล ทฤษฎี แนวทาง เทคนิค กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และข้อเสนอแนะ ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ ทฤษฎี แนวทาง เทคนิค กฎหมาย ระเบียบ และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและสามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้ตรงประเด็น สรุปแนวทาง และข้อเสนอแนะที่เป็นไปได้ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน ให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและสามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น 	<p data-bbox="1335 316 1861 643">ทฤษฎี แนวทาง เทคนิคและข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ต้องช่วยให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็น</p>	คณะทำงานจัดทำคู่มือ

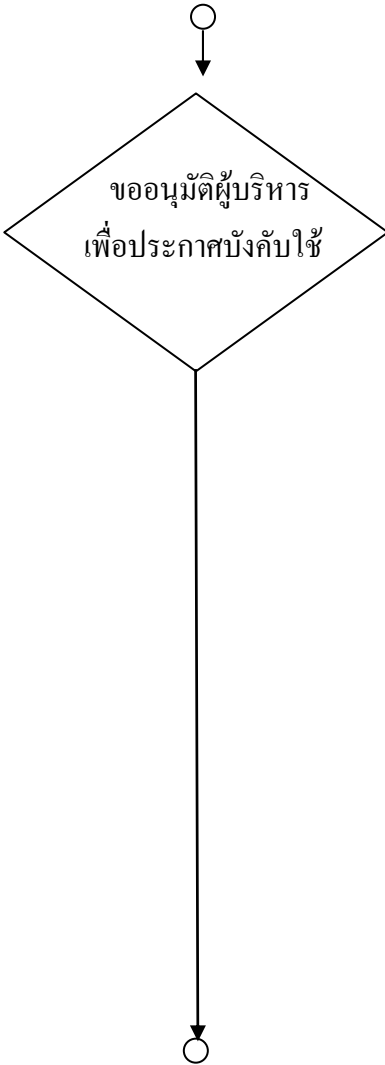
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
7.	 <p>เลือกแนวทางที่เหมาะสม มาใช้พัฒนา ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>	1 วัน	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือ ในแต่ละหัวข้อ ดำเนินการประชุมเพื่อเลือก แนวทางและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมที่สุดที่ จะทำให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของ กระบวนการและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น</p>	<p>มีการเปรียบเทียบ ข้อดี ข้อเสียของแต่ละ แนวทางและกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือก ตรวจสอบความสอดคล้องของแนวทางที่เลือก กับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการให้ ครบถ้วน รอบด้าน</p>	<p>คณะทำงาน จัดทำคู่มือ</p>

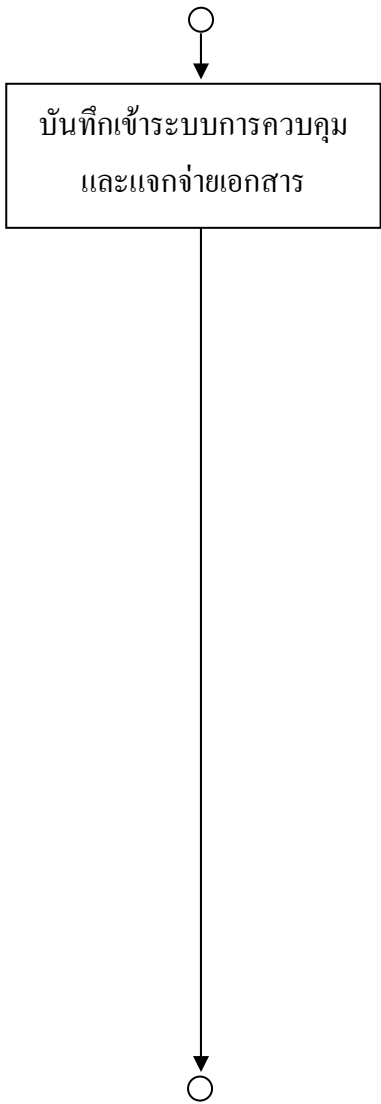
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
8.	 <p>ออกแบบกระบวนการ และจัดทำ Work Flow อย่างง่าย</p>	3 วัน	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อดำเนิน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ออกแบบกระบวนการ โดยพิจารณาจากข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัด รวมทั้งการวิเคราะห์จากปัจจัยต่างๆ มาใช้ประกอบในการออกแบบ 2. เขียนออกมาในรูปของผังกระบวนการงาน หรือ Work Flow อย่างง่าย โดยการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน 	<p>- การออกแบบกระบวนการมีรายละเอียดของขั้นตอน อุปกรณ์ เครื่องมือ แนวทางการดำเนินการและวิธีการในการควบคุมกระบวนการครบถ้วน และสอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัด โดยจะต้องมีการทบทวน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการเดิม เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น มีระบบหรือแนวทาง ขั้นตอนการควบคุมและการบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะขั้นตอนที่เป็นจุดวิกฤตของกระบวนการ เพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินงาน รวมทั้งควรออกแบบกระบวนการงานในด้านการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการฟื้นฟูสภาพเดิมด้วย</p>	คณะทำงานจัดทำคู่มือ

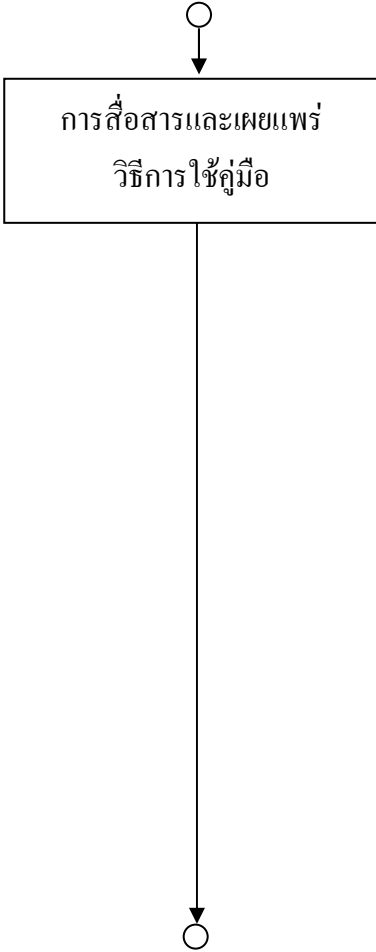
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
8.				<p>- การอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการทำงาน โดยการเขียนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึง ลักษณะและความสัมพันธ์ก่อน หลังของแต่ละ ขั้นตอนในกระบวนการทำงานได้ครบถ้วน และชัดเจน ตามแนวทางการเขียน Work Flow ตามเอกสารภาคผนวก (เอกสารหมายเลข 1 หน้า 70)</p>	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
9.	<pre> graph TD Start(()) --> Box9[จัดทำรายละเอียดหรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอน] Box9 --> Start10(()) </pre>	30 วัน	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อดำเนินการจัดทำ รายละเอียดหรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอนตามองค์ประกอบของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย หน้าปก วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ Work Flow กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานงาน ระบบติดตามประเมินผล เอกสารอ้างอิง และแบบฟอร์มที่ใช้ โดยจัดพิมพ์ในรูปแบบตามข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่กรมกำหนด</p>	<p>- คู่มือการปฏิบัติงานมีรายละเอียดครบถ้วน และถูกต้องตามองค์ประกอบการจัดทำคู่มือที่กรมกำหนด</p> <p>(ดูจากภาคผนวก เอกสารหมายเลข 2 และ 3)</p> <p>- ใช้รูปแบบการจัดทำคู่มือตามข้อกำหนด ร่วมกันในการจัดทำคู่มือตามที่กรมกำหนด ตามภาคผนวก เอกสารหมายเลข 2 หน้า 79</p>	คณะทำงานจัดทำคู่มือ
10.	<pre> graph TD Box10[ตรวจสอบความสอดคล้องด้านกฎระเบียบ ข้อกำหนด กับนิตินกร/ผู้ที่มีความชำนาญในการใช้กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง] --> End(()) </pre>	10 วัน	<p>นำร่างคู่มือที่แล้วเสร็จในแต่ละด้าน ไปให้ นิตินกร หรือผู้ที่มีความชำนาญในการใช้ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอ่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องด้านกฎระเบียบและข้อกำหนด ในการปฏิบัติงานด้านนั้นๆ</p>	<p>คู่มือการปฏิบัติงานต้องถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้อง กับกฎระเบียบและข้อกำหนด ในการปฏิบัติงานด้านนั้นๆ</p>	คณะทำงานจัดทำคู่มือ/นิตินกร/ผู้เชี่ยวชาญ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
11.	 <p>ทดสอบความเหมาะสม/ สอดคล้องโดย ผู้ปฏิบัติงานจริง</p>	10 วัน	นำร่างคู่มือที่แล้วเสร็จในแต่ละด้าน ไปให้ ผู้ที่ปฏิบัติงานจริงอ่านและทดสอบการนำไป ปฏิบัติ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความ เหมาะสม และความสอดคล้องในขั้นตอน ต่างๆ ตามที่ปฏิบัติงานจริง	คู่มือการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสม/ สอดคล้องกับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ได้จริงและมีประสิทธิภาพ	คณะทำงาน จัดทำคู่มือ/ ผู้ปฏิบัติงานจริง
12	 <p>เสนอคณะกรรมการ ตรวจสอบ กลั่นกรอง คู่มือการปฏิบัติงาน แต่ละด้าน</p>	1 วัน	นำคู่มือเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ กลั่นกรองคู่มือปฏิบัติงานในแต่ละด้านเพื่อ พิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรอง กระบวนการ วิธีการ ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของ คู่มือ และจัดทำเล่มคู่มือสมบูรณ์ นำเสนอ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ หมวด 6 พิจารณา	มีการตรวจสอบ กลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงาน ที่มีกระบวนการ รายละเอียดงาน ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ครบถ้วนถูกต้องโดยผู้เชี่ยวชาญการ ปฏิบัติงานด้านนั้นๆ	คณะกรรมการ ตรวจสอบ กลั่นกรองฯ/ คณะทำงาน จัดทำคู่มือ/ คณะทำงานพัฒนา คุณภาพการ บริหารจัดการ ภาครัฐ หมวด 6

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
13.		3 วัน	<p>คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 นำเสนอคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) พิจารณาและเสนอขอรับมติอนุมัติให้ความเห็นชอบ</p>	<p>คู่มือการปฏิบัติงานได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร ก่อนนำไปลงทะเบียนควบคุมและนำไปเผยแพร่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>	<p>คณะกรรมการจัดทำคู่มือ/คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
14.	 <p>บันทึกเข้าระบบการควบคุม และแจกจ่ายเอกสาร</p>	2 วัน	<p>1. ดำเนินการลงทะเบียนคู่มือ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การออกรหัสคู่มือ 2. ระบุหน่วยงานที่จัดทำ ระบุชื่อ/ตำแหน่ง/หรือคณะกรรมการ/ที่ปรึกษาที่เป็นผู้ที่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในกระบวนการนั้น ๆ ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบและกลั่นกรองความถูกต้องของคู่มือและให้คำปรึกษาในการจัดทำคู่มือ 3. ครั้งที่พิมพ์ 4. จำนวนเล่มที่พิมพ์ 5. วันที่จัดทำคู่มือ 6. รายชื่อบุคคล/หน่วยงานที่ได้รับการแจกจ่ายคู่มือ <p>2. จัดพิมพ์หรือบันทึกข้อมูลลงแผ่น CD เพื่อเผยแพร่คู่มือ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ เพื่อสื่อสารในทางปฏิบัติและส่งเก็บเป็นหลักฐานในห้องสมุดกรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำทะเบียนควบคุมการลงทะเบียนคู่มือการปฏิบัติงานได้ครบทุกกระบวนการงานในการลงทะเบียน - การออกเลขรหัสคู่มือให้ดำเนินการตามขั้นตอนการออกรหัสในคู่มือฉบับนี้ในหน้า 43 - มีการเผยแพร่คู่มืออย่างน้อย 2 ช่องทาง 	คณะกรรมการจัดทำคู่มือ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
15.	 <p>การสื่อสารและเผยแพร่ วิธีการใช้คู่มือ</p>	2 วัน	<p>ดำเนินการสื่อสารและเผยแพร่คู่มือโดยใช้วิธีการต่างๆ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การแจกจ่ายเอกสารคู่มือหรือ CD บันทึกข้อมูลคู่มือให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง 2. เผยแพร่คู่มือทางเว็บไซต์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ 3. จัดฝึกอบรมเพื่อชี้แจงวิธีการใช้คู่มือในการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทางปฏิบัติ เฉพาะกรณีเป็นคู่มือปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้เป็นแนวทางเดียวกันทั้งกรม หรือแนวทางการปฏิบัติงานมีความซับซ้อนหรือใช้เทคนิคเฉพาะที่จำเป็นต้องฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ 4. ส่งเก็บในห้องสมุดกรมเพื่อเป็นหลักฐานและเผยแพร่เป็นสาธารณะ 	<p>การสื่อสารและเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการต่างๆ มีความเหมาะสมและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานเข้าถึงข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง</p>	<p>คณะทำงาน จัดทำคู่มือ</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
16.	<p>การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติตามคู่มือ</p>	30 วัน	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดวัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง วางแผนการติดตามประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดำเนินการติดตามประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง จัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง 	การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การติดตามที่กำหนด โดยจะต้องติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามคู่มือว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหรือไม่ ผ่านตัวชี้วัดกระบวนการที่กำหนดหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรค ข้อร้องเรียนหรือความเสียหายอะไรที่ยังเหลืออยู่เพื่อนำมาสรุปผลรายงานในภาพรวม	คณะทำงานจัดทำคู่มือ
17.	<p>รวบรวมข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงคู่มือ</p>	10 วัน	สรุปผลการดำเนินงานตามคู่มือ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในปีถัดไป	รายงานสรุปผลการดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะ มีความถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์	คณะทำงานจัดทำคู่มือ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>1. แต่งตั้งคณะทำงานย่อยในการจัดทำคู่มือและคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้าน</p>	<p>1. คัดเลือกตัวบุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะทำงานย่อยในการจัดทำคู่มือ</p> <p>2. คัดเลือกคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้านที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านนั้นๆ</p> <p>3. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและคณะกรรมการให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เสนอกรมพิจารณาแต่งตั้ง</p> <p>4. ทบทวนและแต่งตั้งคณะทำงานใหม่ในกรณีที่มีการย้าย โอนหรือเกษียณให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบันทุกปีอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>ระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526</p>	<p>กพร./สำนัก/กอง คณะทำงาน จัดทำคู่มือ</p>	<p>-</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>2. กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการ</p>	<p>คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการประชุมเพื่อกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดของกระบวนการตามขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สืบค้นความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน ในการปฏิบัติงานนั้นๆ 2. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน ในการปฏิบัติงานนั้นๆ 3. ประมวลผลการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ โดยนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบ 	<p>เอกสารหมายเลข 2 ภาคผนวก ก (หน้า 87)</p>	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ควรคำนึงถึงข้อจำกัด และปัญหาในอดีต การเติบโตและโอกาสในอนาคต ปัจจัยต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อกระบวนการ ผลกระทบต่อสังคม/สิ่งแวดล้อม ชีตความสามารถของหน่วยงาน ความพร้อมของทรัพยากร มาตรฐานการควบคุม ความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยน 2. ปัจจัยสำคัญที่นำมาใช้ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความรวดเร็ว ความ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
	<p>ในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ</p> <p>4. แปลงความต้องการที่ได้และองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ</p> <p>5. กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญ</p> <p>6. กำหนดตัวชี้วัดระหว่างกระบวนการเพื่อใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการทำงาน</p> <p>ให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้</p>			<p>ถูกต้อง ข้อมูลที่นำมาใช้มักได้มาจากแบบสำรวจความพึงพอใจ และfocus Group</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนระยะเวลา ที่ได้ระบุไว้ในกฎหมาย เช่น มาตรฐานการตรวจสอบสินค้า การออกใบรับรองต่างๆ เป็นต้น - ประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ประหยัดทรัพยากร ทันเวลา - ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน เช่น ผลិតภาพ ความคุ้มค่า <p><u>ข้อควรคำนึงในการพิจารณาจัดทำข้อกำหนด</u></p> <p>1. การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ เพื่อเป็น</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
				<p>เครื่องมือในการสื่อสารและรับทราบข้อมูลระหว่างส่วนราชการและประชาชน</p> <p>2. กฎหมายและบทบัญญัติที่ควบคุมส่วนราชการ ทั้งการเป็นผู้ออกกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมาย และการปฏิบัติตามกฎหมายต้องมี การกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบข่ายให้ชัดเจน ซึ่งจะเป็นที่มาของข้อกำหนดของกระบวนการที่แตกต่าง กัน</p> <p>3. การสร้างความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่างๆ ควรมีการวิเคราะห์คุณค่าในมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่างๆ เพื่อนำมาสร้างข้อกำหนดของกระบวนการ</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
				<p>และเกิดความสมดุลแก่ ทุกกลุ่ม</p> <p>4. ตัวชี้วัดกระบวนการที่ดี จะต้องเป็นตัวควบคุม กระบวนการทำงานให้ ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นกรอบ ในการปฏิบัติงานให้ได้ตาม มาตรฐานงานที่กำหนดไว้ เช่น จำนวนการให้บริการ ต้นทุนการให้บริการ ความ รวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>3. ศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานจากเอกสารเดิมขององค์กร</p>	<p>1. รวบรวมศึกษา ค้นคว้า รายละเอียดในการปฏิบัติงานจากเอกสารเดิมของหน่วยงาน ได้แก่</p> <p>1.1 วิธีการทำงานในขั้นตอนต่างๆ</p> <p>1.2 เอกสาร/ระเบียบที่ใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน/ผู้รับผิดชอบ</p> <p>1.3 ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน</p> <p>2. สอบทานความครบถ้วนและความสอดคล้องจากเอกสาร</p> <p>3. จัดทำรายละเอียดการปฏิบัติงานในปัจจุบัน</p>	<p>1. เอกสาร/คู่มือ/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากเอกสารเดิม</p> <p>2. รายงานรายละเอียดการปฏิบัติงาน</p>	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>	<p>ผู้รับผิดชอบในการจัดทำคู่มือจะต้องศึกษารายละเอียด ขั้นตอน และระเบียบต่างๆ จากเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วนในทุกขั้นตอน และตรวจสอบความถูกต้องของกฎ ระเบียบ ที่นำไปใช้ด้วย</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>4. สังเกตการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่/แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม</p>	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อ ดำเนินการสังเกตการปฏิบัติงานจริงและเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาที่กำกับ ควบคุม ดูแลกระบวนการ ขั้นตอน การดำเนินงานนั้นๆ ที่ทราบข้อมูล ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน รวมทั้งสามารถให้ข้อสังเกตการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ผ่านมาในอดีตได้ โดยมีแนวทางเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเตรียมการ โดยการตัดสินใจว่าจะรวบรวมข้อมูล การสังเกตงานอะไร สังเกตใคร กำหนดตารางเวลาในการสังเกต การทบทวนข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ และควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบก่อนการสังเกต 2. การสังเกต และการพูดคุย 3. การบันทึกรายงานการสังเกตการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของวิธีการ อุปกรณ์ วัสดุ และมาตรฐานข้อกำหนด และการปฏิบัติต่างๆที่เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แบบสังเกตการปฏิบัติงาน 2. บันทึกรายงานการสังเกตการปฏิบัติงาน <p>(เจ้าของกระบวนการต้องจัดทำแบบสังเกตเองเนื่องจากลักษณะของแต่ละกระบวนการจะมีประเด็นที่จะต้องสังเกตแตกต่างกัน)</p>	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สังเกตต้องมีข้อมูลที่เพียงพอและแน่ชัด ในการสังเกต พุคคุยเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานนั้นๆ - ต้องมีการวางแผนการสังเกตไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทั้งหมด - มีการตรวจสอบความเพียงพอของวิธีการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ว่าเหมาะสม หรือควรปรับปรุงหรือไม่อย่างไร

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>5. เปรียบเทียบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานจริงในปัจจุบันกับผลลัพธ์ความสำเร็จของกระบวนการตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการเพื่อระบุ ปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม</p>	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อดำเนินการศึกษาประสิทธิผลและประสิทธิภาพผลการดำเนินงานตามกระบวนการและขั้นตอนนั้นๆ โดยประเมิน ปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม ตามขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เปรียบเทียบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานจริงในปัจจุบันกับผลลัพธ์ความสำเร็จของกระบวนการตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 2. รวบรวมข้อมูล ปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม 3. ตรวจสอบ รายละเอียด ข้อมูล โดยการแยกปัญหา อุปสรรค ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะออกเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจน 	<ol style="list-style-type: none"> 1.รายงานสรุปปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน จากการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม 2.รายงานสรุปข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม 	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>	<p>การรวบรวม และตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูล ปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม จะต้องมีการระบุสาเหตุ ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน ที่ชัดเจนและตรงประเด็น</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
	<p>4. ประเมินปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ว่าเป็นจริงหรือมีผลกระทบต่อการทำงาน มากน้อย เพียงใด</p> <p>5. สรุปข้อมูลการประเมิน ปัญหา อุปสรรค ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ จาก การปฏิบัติงานเดิม ที่เป็นจริงและมีผลกระทบต่อ การทำงานมากที่สุด</p> <p>6. เรียงลำดับความสำคัญของปัญหา อุปสรรค วิเคราะห์ว่าเกิดปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานในขั้นตอนหรือกระบวนการ ใดเพื่อกำหนดจุดวิกฤตของกระบวนการที่ ต้องมีการทบทวน ปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการทำงานและตัวชี้วัด กระบวนการให้สามารถควบคุมกระบวนการ ให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ</p>			

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>6. ศึกษาทฤษฎี แนวทาง เทคนิค และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน และแก้ไขปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น</p>	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อ คำเนินการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รวบรวมข้อมูล ทฤษฎี แนวทาง เทคนิค กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และข้อเสนอแนะ ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน และแก้ไขปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน ต่างๆ ที่เกิดขึ้น 2. ศึกษาและตรวจสอบ ทฤษฎี แนวทาง เทคนิค กฎหมาย ระเบียบ และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และสามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้ตรงประเด็น 3. สรุปแนวทาง และข้อเสนอแนะที่เป็นไปได้ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน ให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น 	<p>รายงานสรุปแนวทาง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน</p>	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>	<p>ทฤษฎี แนวทาง เทคนิค และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ต้องช่วยให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงานและสามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็น</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>7. เลือกแนวทางที่เหมาะสม มาใช้ พัฒนา ปรับปรุง กระบวนการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือ ในแต่ละหัวข้อ ดำเนินการ ดังนี้</p> <p>1. จัดประชุมเพื่อเลือกแนวทางและ ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุ ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและ พิจารณาแนวทางและออกแบบกระบวนการงาน เพื่อรองรับภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่อาจ เกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน ในอนาคต</p> <p>2. สรุปรายละเอียดแนวทาง และ ข้อเสนอแนะที่เลือก มาใช้ใน พัฒนา ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงานในด้านนั้นๆ ให้บรรลุ ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและ สามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงาน ด้านนั้นๆและสามารถรองรับภัยพิบัติหรือ ภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงาน ในอนาคต</p>	-	<p>คณะทำงาน จัดทำคู่มือ</p>	<p>มีการเปรียบเทียบ ข้อดี ข้อเสียของแต่ละแนวทาง และกำหนดหลักเกณฑ์ การคัดเลือก ตรวจสอบ ความสอดคล้องของ แนวทางที่เลือกกับ ข้อกำหนดที่สำคัญของ กระบวนการให้ครบถ้วน รอบด้าน</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>8. ออกแบบกระบวนการ และจัดทำ Work Flow อย่างง่าย</p> <p>1. ออกแบบกระบวนการ</p> <p>2. การจัดทำ Work Flow อย่างง่าย</p>	<p>คณะทำงานย่อยผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือในแต่ละหัวข้อ ดำเนินการ ดังนี้</p> <p>1. การออกแบบกระบวนการ จะพิจารณาจากข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัด รวมทั้งการวิเคราะห์จากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ องค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพ (ประหยัด ทันเวลา คุ่มค่า) และปัจจัยเรื่องประสิทธิผล (ออกแบบการทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด) มาใช้ประกอบในการออกแบบ ตามขั้นตอน ดังนี้</p> <p>1.1 เมื่อได้กำหนดกระบวนการและข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการแล้ว จะนำมาสู่การออกแบบกระบวนการ ซึ่งจะต้องคำนึงถึง</p> <p>1.1.1 แปลงข้อกำหนดที่สำคัญไปสู่การออกแบบกระบวนการ โดยนำแนวทางที่คัดเลือกไว้ตามข้อ 7 มาพิจารณาออกแบบกระบวนการใหม่หรือปรับปรุงกระบวนการ</p>	<p>ตัวอย่างการเขียน Flowchart หมายเลข 1 ในภาคผนวก (หน้า 77)</p>	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>	<p>1. ในการออกแบบกระบวนการ นอกจากพิจารณาข้อกำหนดของกระบวนการแล้ว ควรพิจารณาข้อจำกัดและปัจจัยอื่นๆ ของหน่วยงาน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - องค์ความรู้ของหน่วยงาน - ขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลิตรายการควบคุมค่าใช้จ่าย และปัจจัยประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอื่นๆ - เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อนำองค์ความรู้จากประสบการณ์และการเรียนรู้ของทุกส่วนงาน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ รวมทั้งข้อกำหนดด้านมาตรฐาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
	<p>1.1.2. วิเคราะห์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อกระบวนการอื่นๆหรือต่อสภาพแวดล้อมอื่นๆ</p> <p>1.1.3. กำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการและตัวชี้วัดที่สำคัญที่บ่งชี้ประสิทธิผลของกระบวนการ</p> <p>1.1.4. วิเคราะห์ขีดความสามารถ และองค์ความรู้ของบุคลากรที่จะดำเนินการได้</p> <p>1.1.5. การเทียบเคียงมาตรฐานของกระบวนการกับหน่วยงานอื่น (Benchmarking) หรือหน่วยงานที่มีวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practices)</p> <p>1.2 พิจารณาถึงรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานซึ่งหน่วยงานดำเนินการตลอดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงกระบวนการใหม่ หรือการนำเทคโนโลยีมาช่วยในกระบวนการ</p> <p>1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยร่วมกันทำหน้าที่ศึกษาความเป็นไปได้ พิจารณาความคุ้มค่า ความเสี่ยงและกรอบระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการ</p>			<p>การปฏิบัติงานต่างๆ มาใช้ประกอบในการออกแบบข้อมูลดังกล่าวนี้เกิดจากการรวบรวมข้อมูลและประมวลผลการทำงานในอดีตที่ผ่านมา เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ ดังนั้น การออกแบบจึงหมายความว่ารวมถึง การออกแบบใหม่ของกระบวนการทำงานเดิมเพื่อปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น</p> <p>2. ผู้ออกแบบกระบวนการควรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานจริง และวิธีการเขียนผังงานที่ดี ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้สัญลักษณ์ตามที่กำหนดไว้

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
	<p>2. นำข้อมูลจาก ข้อ 1. เขียนออกมาในรูปของผังกระบวนการงาน หรือ Work Flow อย่างง่าย โดยใช้ Flowchart ในการเขียน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน ดังนี้</p> <p>2.1. กำหนดกระบวนการที่ต้องเขียน Flow Chart</p> <p>2.2. เขียนขั้นตอน กิจกรรม การตัดสินใจ ลำดับก่อนหลังของขั้นตอนดังกล่าว และเขียน Flowchart โดยใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม</p> <p>2.3. ตรวจสอบและปรับปรุง Flowchart ที่เขียนเสร็จ โดยต้องปฏิบัติได้ กระบวนการมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน และทำแล้วได้ประโยชน์</p>			<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ลูกศรแสดงทิศทางการไหลของข้อมูลจากบนลงล่าง หรือจากซ้ายไปขวา - คำอธิบายในภาพควรสั้นกระชับ และเข้าใจง่าย - ทุกแผนภาพต้องมีลูกศรแสดงทิศทางเข้า - ออก - ไม่ควรโยงเส้นเชื่อมผังงานที่อยู่ไกลมาก ๆ ควรใช้สัญลักษณ์จุดเชื่อมต่อแทน - ผังงานควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของการทำงานก่อนนำไปเขียนรายละเอียดแต่ละขั้นตอนจริง <p><u>ข้อควรคำนึงในการออกแบบ</u></p> <p>ควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมแห่งการแข่งขันและความ</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
				<p>เสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ เพื่อเตรียมกลไกหรือกระบวนการพร้อมรับกับภาวะฉุกเฉินหรือภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้น เช่น การป้องกันภัย มาตรการป้องกันวินาศกรรมและการก่อการร้าย การกู้ข้อมูลสำคัญจากฐานข้อมูลเพื่อให้สามารถดำเนินการตามปกติได้ เป็นต้น</p> <p><u>หลักการในการออกแบบ</u></p> <p>กระบวนการสนับสนุนให้ยึดหลักสามประการดังนี้</p> <p>1. ประโยชน์</p> <p>ก่อนการออกแบบกระบวนการสนับสนุนให้ตั้งคำถามว่า</p> <p>- วัตถุประสงค์ของกระบวนการคืออะไร</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
				<p>- ช่วยสนับสนุน กระบวนการสร้างคุณค่า และพันธกิจข้อใด</p> <p>- ส่วนราชการมี ความสามารถในการ ดำเนินการได้หรือไม่</p> <p>- กระบวนการสนับสนุนจะ ช่วยเพิ่มคุณค่า และลดเวลา ให้แก่ กระบวนการสร้าง คุณค่าได้อย่างไร</p> <p>- อาจมีปัญหาจากในเรื่อง ใดบ้าง</p> <p>2. ประหยัด กระบวนการสนับสนุนไม่ เป็นกระบวนการที่สร้าง คุณค่าโดยตรงอยู่แล้ว แต่ กลับจะเป็นการเพิ่ม ค่าใช้จ่าย ดังนั้น ต้องอยู่ บนพื้นฐานของความ ประหยัดคุ้มค่า และคุ้มค่า</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
				<p>3. ประสานงาน กระบวนการสนับสนุนส่วน ใหญ่เป็นการประสานงาน ดังนั้น ควรนำคุณลักษณะ ข้อนี้มาพิจารณาในการ ออกแบบกระบวนการ ให้มีความสะดวก คล่องตัว และความรวดเร็ว ในการ ประสานงาน</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
9. จัดทำรายละเอียดหรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอน	<p>ดำเนินการจัดทำรายละเอียดหรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอน ตามองค์ประกอบ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และ 2. ร่างคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย หน้าปก วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าทีความรับผิดชอบ Work Flow กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานงาน ระบบติดตามประเมินผล เอกสารอ้างอิง และแบบฟอร์มที่ใช้ 	ตัวอย่างการจัดทำรายละเอียดหรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอน (เอกสารหมายเลข 2 และ 3 ในภาคผนวก)	คณะทำงานจัดทำคู่มือ	ผู้จัดทำต้องศึกษา รายละเอียดและทำความเข้าใจในแต่ละขั้นตอน ตามองค์ประกอบของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การจัดทำคู่มือมีความถูกต้องและครบถ้วนตามองค์ประกอบ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>10. ตรวจสอบความสอดคล้องด้านกฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายกับนิติกร หรือผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านกฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายในงาน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นๆ</p>	<p>1. นำร่างคู่มือที่แล้วเสร็จในแต่ละด้าน ให้นิติกรหรือผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้าน กฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายในงานที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นๆ อ่าน เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องด้านกฎ ระเบียบและ ข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานจริง</p> <p>2. นิติกร/ผู้เชี่ยวชาญ เมื่ออ่านคู่มือแล้ว เสนอ ข้อคิดเห็น ไปยังผู้รับผิดชอบในการปรับปรุง และแก้ไขคู่มือให้ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ และข้อกฎหมาย</p>	<p>1.ร่างคู่มือ</p> <p>2.รายงานความเหมาะสม/ สอดคล้องของคู่มือด้านกฎ ระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>คณะทำงาน</p> <p>จัดทำคู่มือ/ นิติกร/ผู้เชี่ยวชาญ</p>	<p>การเลือกนิติกร/ ผู้เชี่ยวชาญในการให้ดู คู่มือ จะต้องเลือกผู้ที่ดูแล และรับผิดชอบด้านกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องนั้นโดยตรง และ สามารถตอบข้อสงสัย รวมทั้งแก้ไขปัญหาในการ ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตาม กฎ ระเบียบได้</p> <p>กรณีตรวจสอบแล้วต้อง แก้ไขให้กลับไปทบทวน และจัดทำกระบวนการ ออกแบบกระบวนการ และจัดทำ Work Flow อย่างง่าย (ลำดับที่ 8) ใหม่</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
11. ทดสอบความเหมาะสม/ สอดคล้อง โดยให้ผู้ปฏิบัติงานจริง	<p>1. นำร่างคู่มือที่แล้วเสร็จในแต่ละด้าน ไปให้ผู้ปฏิบัติงานจริงอ่านและนำไปใช้ทดสอบในการปฏิบัติงานจริง เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องในขั้นตอนต่างๆ</p> <p>2. ผู้ปฏิบัติงานจริงเมื่ออ่านและนำคู่มือไปทดสอบการใช้งานแล้ว เสนอข้อคิดเห็นไปยังผู้รับผิดชอบในการปรับปรุงและแก้ไขคู่มือให้ถูกต้อง</p>	<p>1.ร่างคู่มือ</p> <p>2.รายงานความเหมาะสม/สอดคล้องของคู่มือจากการปฏิบัติงานจริง</p>	<p>คณะทำงาน จัดทำคู่มือ /ผู้ปฏิบัติงานจริง</p>	<p>การเลือกผู้ปฏิบัติงานในการทดสอบใช้คู่มือในการปฏิบัติงาน จะต้องเลือกผู้ปฏิบัติงานจริง และมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น สามารถตอบข้อสงสัยรวมทั้งปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้</p> <p>กรณีตรวจสอบแล้วต้องแก้ไขให้กลับไปทบทวนและจัดทำกระบวนการออกแบบกระบวนการ และจัดทำ Work Flow อย่างง่าย (ลำดับที่ 8) ใหม่</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>12. เสนอคณะกรรมการตรวจสอบ กลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงาน แต่ละด้าน</p>	<p>1. นำคู่มือเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ กลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านเพื่อ พิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองกระบวนการ วิธีการ ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของ คู่มือและจัดทำเล่มคู่มือสมบูรณ์</p> <p>2. นำคู่มือเล่มสมบูรณ์เสนอคณะทำงาน พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 พิจารณา</p>	<p>คู่มือฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการ ตรวจสอบ กลั่นกรองแล้ว</p>	<p>คณะทำงาน จัดทำคู่มือ</p>	<p>กรณีตรวจสอบแล้วต้อง แก้ไขให้กลับไปทบทวน และจัดทำกระบวนการ ออกแบบกระบวนการ และจัดทำ Work Flow อย่างง่าย (ลำดับที่ 8) ใหม่</p>
<p>13. ขออนุมัติผู้บริหารเพื่อประกาศ บังคับใช้</p>	<p>1. คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ หมวด 6 นำเสนอคณะกรรมการ ติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee) พิจารณา</p> <p>2.เสนออธิบดีอนุมัติให้ความเห็นชอบ</p>	<p>1. บันทึกขอความเห็นชอบและ อนุมัติใช้คู่มือ</p> <p>2. คู่มือฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการ อนุมัติให้นำไปใช้ในการ ปฏิบัติงานจากกรมเรียบร้อยแล้ว</p>	<p>คณะทำงาน จัดทำคู่มือ</p>	<p>กรณีตรวจสอบแล้วต้อง แก้ไขให้กลับไปทบทวน และจัดทำกระบวนการ ออกแบบกระบวนการ และจัดทำ Work Flow อย่างง่าย (ลำดับที่ 8) ใหม่</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
14. บันทึกเข้าระบบการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร	<p>1. ดำเนินการลงทะเบียนคู่มือ ตามขั้นตอนดังนี้</p> <p>1.1 การออกรหัสคู่มือ ขึ้นต้นด้วย อักษรย่อของสำนัก/กอง/กลุ่ม ขึ้นด้วยจุดต่อด้วยอักษรย่อของ ส่วน/ฝ่าย กลุ่มงาน ที่จัดทำคู่มือเล่มนั้นตามด้วยลำดับเลขที่ออกคู่มือเล่มนั้นๆ และปี พ.ศ.ที่ออก ตามตัวอย่าง เช่น สพบ./ฝอ./2/2554 โดยควรมีการจัดทำทะเบียนการควบคุมและออกเลขที่คู่มือต่างๆ ไว้เป็นหลักฐานในการควบคุมการออกเลขให้เป็นมาตรฐานเดียวกันด้วย</p> <p>1.2 หน่วยงานที่จัดทำ ให้ระบุสำนัก/กอง/กลุ่ม/ส่วน/ฝ่าย ที่จัดทำคู่มือเล่มนั้น</p> <p>1.3 ที่ปรึกษา ให้ระบุชื่อ/ตำแหน่ง หรือ คณะทำงานที่เป็นผู้ที่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในกระบวนการนั้นๆ ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ กลั่นกรองความถูกต้องของคู่มือและให้คำปรึกษาในการจัดทำคู่มือเล่มนั้น</p>	<p>1. ไฟล์คู่มือฉบับสมบูรณ์</p> <p>2. คู่มือฉบับสมบูรณ์</p> <p>3. แบบฟอร์มการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร</p>	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>	-

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
	<p>1.4 ครั้งที่พิมพ์ พิมพ์ครั้งที่เท่าไร ให้ระบุครั้งที่พิมพ์ พร้อมจำนวนเล่มที่จัดพิมพ์ รวมทั้งเดือนและปี พ.ศ. ที่จัดพิมพ์</p> <p>1.5 สำหรับคู่มือที่ปรับปรุง ให้ระบุด้านล่างของรหัสคู่มือโดยใส่วงเล็บว่า (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่...) ตามครั้งที่ปรับปรุง (ดูจากภาคผนวก เอกสารหมายเลข 2 ปกใน)</p> <p>2. การจัดพิมพ์เอกสารคู่มือเพื่อเผยแพร่ควรจัดพิมพ์เท่าที่จำเป็นแจกจ่ายแก่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องและให้จัดส่งคู่มือดังกล่าวให้ห้องสมุดเก็บรักษาไว้เพื่อเผยแพร่และเป็นหลักฐานในห้องสมุดกรมด้วย</p> <p>3. คู่มือทุกเล่มให้มีการเผยแพร่ทางเว็บไซต์ กรมในส่วนของคลังความรู้ สำนัก/กอง และในศูนย์ความรู้กลาง</p>			

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>15. การสื่อสารและเผยแพร่วิธีการใช้คู่มือ</p>	<p>ดำเนินการสื่อสารและเผยแพร่คู่มือโดยใช้วิธีการต่างๆ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การแจกจ่ายเอกสารคู่มือหรือ CD บันทึกข้อมูลคู่มือให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง <ol style="list-style-type: none"> 1.1 คณะทำงานจัดทำคู่มือมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการพิจารณาและจัดทำรายชื่อหน่วยงานที่จะนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ 1.2 ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายดำเนินการแจกจ่ายเอกสารคู่มือหรือ CD บันทึกข้อมูลคู่มือให้แต่ละหน่วยงานโดยบันทึกลงในแบบฟอร์มการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร ตามแบบฟอร์มหน้า 75 2. เผยแพร่คู่มือทางเว็บไซต์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบทางเว็บไซต์ของสำนัก/กอง ที่จัดทำคู่มือ และเว็บไซต์กรมในส่วนของคลังความรู้กลาง 3. จัดฝึกอบรมเพื่อชี้แจงวิธีการใช้คู่มือในการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทาง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไฟล์คู่มือฉบับสมบูรณ์ 2. คู่มือฉบับสมบูรณ์ 3. แบบฟอร์มการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร 	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>	<p>การสื่อสารและเผยแพร่วิธีการใช้คู่มือควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้คู่มือได้ซักถามและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือได้โดยสะดวกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Post บน Internet หรือ Intranet และเปิดโอกาสให้ซักถาม</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
	<p>ปฏิบัติ เฉพาะกรณีเป็นคู่มือปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้เป็นแนวทางเดียวกันทั้งกรมหรือแนวทางการปฏิบัติงานมีความซับซ้อนหรือใช้เทคนิคเฉพาะที่จำเป็นต้องฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ</p> <p>4. ส่งเอกสารคู่มือเก็บในห้องสมุดกรมเพื่อเป็นหลักฐานและเผยแพร่เป็นสาธารณะ</p>			

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>16. การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติตามคู่มือ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง 2. วางแผนการติดตามประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ออกแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ 2.2 กำหนดกลุ่มเป้าหมาย 2.3 กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล/วิเคราะห์ข้อมูล 3. ดำเนินการติดตามประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง <ol style="list-style-type: none"> 3.1 การเก็บข้อมูล 3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล 3.3 การสรุปและข้อเสนอแนะ 4. จัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยมีองค์ประกอบการรายงาน ดังนี้ 	<p>รายงานผลการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามคู่มือ</p>	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>	<p>วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงต้องติดตามผลลัพธ์ของการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงว่ามีความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ๆ หรือไม่</p>

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
	<p>4.1 การบรรลุวัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มืออื่นๆ</p> <p>4.2 ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและผู้ที่นำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงที่มีต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์การดำเนินการตามคู่มือเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหรือไม่ - การนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดกระบวนการที่กำหนดหรือไม่ - ปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยงหรือข้อร้องเรียนอะไรที่ยังเหลืออยู่เพื่อนำมาสรุปผลรายงานในภาพรวม <p>4.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานตามคู่มือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>			

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
17. รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือ	<ol style="list-style-type: none"> 1. รวบรวมข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผลจากการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง 2. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขคู่มือตามข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น 3. จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในปีถัดไป 	รายงานสรุปผลการจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือ	คณะทำงานจัดทำคู่มือ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือต้องสอดคล้องกับแนวทางแก้ไขปัญหาและสาเหตุของการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงที่ทำให้ไม่บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญรวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

7. ระบบติดตามประเมินผล

7.1 ระบบติดตามประเมินผลกระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ประเมิน
1. แต่งตั้งคณะทำงานย่อยในการจัดทำคู่มือและคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้าน	1. การจัดทำคำสั่งถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 2. องค์ประกอบของคณะทำงาน มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ 3. องค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านนั้นๆ 4. มีการทบทวนและแต่งตั้งคณะทำงานใหม่ ให้เหมาะสมเป็นปัจจุบันทุกปีอย่างต่อเนื่อง	1. ตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อและคุณสมบัติของคณะทำงาน ยืนยันผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในกระบวนการนั้นๆ จริง 2. ตรวจสอบการจัดทำคำสั่งให้ถูกต้องตามระเบียบฯ 3. แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่งเดิม หากจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงคณะทำงานใหม่ ให้เป็นปัจจุบันทุกปี	-	กพร/สำนัก/ กอง/กลุ่ม

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
<p>2. กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการ</p>	<p>- ข้อกำหนดที่สำคัญเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการทั้งกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ซึ่งต้องกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ความต้องการจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าและการลดต้นทุน</p> <p>- ตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการจะต้องเป็นตัวชี้วัดที่วัดผลลัพธ์ของกระบวนการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดระหว่างกระบวนการ เพื่อใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้</p>	<p>ตรวจสอบความถูกต้องของการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการตามหลักเกณฑ์การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญให้ครบถ้วน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 2. มีการกำหนดตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการตามหลักเกณฑ์การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญได้ครบถ้วน 3. มีการกำหนดตัวชี้วัดระหว่างกระบวนการ เพื่อใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด 	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
3. ศึกษารายละเอียดการปฏิบัติงานจากเอกสารเดิมขององค์กร	รวบรวมรายละเอียด ขั้นตอนและวิธีการทำงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการดำเนินการให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันมากที่สุด	ตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเอกสารกับรายละเอียดวิธีการทำงานในขั้นตอนต่างๆ	-	คณะกรรมการ จัดทำคู่มือ
4. สังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่/แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม	การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมการปฏิบัติงาน มีความครบถ้วน ชัดเจน สอดคล้อง และถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่เปลี่ยนไปจากเดิม	1. ตรวจสอบการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ 2. ตรวจสอบรายงานการสังเกต	-	คณะกรรมการ จัดทำคู่มือ
5. ศึกษา ประเมิน ปัญหา/อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามแนวทางเดิม	ข้อมูลของ ปัญหา อุปสรรค ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานเดิม มีความถูกต้อง มีรายละเอียดชัดเจน และครบถ้วน	ตรวจสอบกลับกรอง ความถูกต้องของข้อมูลปัญหาอุปสรรค ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานเดิม ให้ตรงประเด็น	-	คณะกรรมการ จัดทำคู่มือ

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการ ตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
6. ศึกษาทฤษฎี แนวทาง และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ เพื่อแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อเสนอเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น	ทฤษฎี แนวทาง และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ต้องช่วยให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและสามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อเสนอเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็น	ตรวจสอบกลั่นกรอง ความถูกต้องของทฤษฎี แนวทาง และข้อเสนอแนะที่จะนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ต้องช่วยให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและสามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อเสนอเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็น	-	คณะกรรมการ จัดทำคู่มือ
7. เลือกแนวทางที่เหมาะสมมาใช้พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	มีการเปรียบเทียบ ข้อดี ข้อเสียของแต่ละแนวทางและกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือก ตรวจสอบความสอดคล้องของแนวทางที่เลือกกับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการให้ครบถ้วน รอบด้าน	ตรวจสอบแนวทาง และข้อเสนอแนะที่เลือกมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในด้านนั้นๆ ให้บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และสามารถแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยง ข้อเสนอเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานด้านนั้นๆ และสามารถรองรับภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงานในอนาคตได้อย่างเหมาะสม	-	คณะกรรมการ จัดทำคู่มือ

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
8. ออกแบบกระบวนการ และจัดทำ Work Flow อย่างง่าย	- การออกแบบกระบวนการมีรายละเอียดของขั้นตอน อุปกรณ์ เครื่องมือ แนวทางในการดำเนินการและวิธีการในการควบคุมกระบวนการครบถ้วนและสอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัด โดยจะต้องมีการทบทวน พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการเดิมเพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น มีระบบหรือแนวทาง ขั้นตอนการควบคุมและการบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะขั้นตอนที่เป็นจุดวิกฤตของกระบวนการเพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำ และความเสี่ยงจากผลการดำเนินงาน รวมทั้งควรออกแบบกระบวนการงานในด้านการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการฟื้นฟูสู่สภาพเดิมด้วย	ตรวจสอบการออกแบบกระบวนการและจัดทำ Work Flow อย่างง่ายให้ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานการออกแบบกระบวนการและจัดทำ Work Flow อย่างง่าย รวมทั้งเงื่อนไขในการปฏิบัติงาน ในขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมชลประทาน (หน้า 34 – 39)	1. มีการออกแบบกระบวนการตามมาตรฐาน/คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและเงื่อนไขการปฏิบัติงานครบถ้วน 2. มีการจัดทำ Work Flow อย่างง่ายตามขั้นตอนการปฏิบัติงานและเงื่อนไขการปฏิบัติงานครบถ้วน	คณะทำงานจัดทำคู่มือ

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
9. จัดทำรายละเอียดหรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอน	<p>- การอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการทำงานโดยการเขียนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน ได้ครบถ้วนและชัดเจน ตามแนวทางการเขียน Work Flow ในเอกสารภาคผนวก (เอกสารหมายเลข 1 หน้า 77)</p> <p>- คู่มือการปฏิบัติงานมีรายละเอียดครบถ้วน และถูกต้องตามองค์ประกอบการจัดทำคู่มือที่กรมกำหนด (ดูจากภาคผนวก เอกสารหมายเลข 2 และ 3)</p> <p>- ใช้รูปแบบการจัดทำคู่มือตามข้อกำหนด ร่วมกันในการจัดทำคู่มือตามที่กรมกำหนด ตามภาคผนวก เอกสารหมายเลข 2 หน้า 79</p>	<p>1. ตรวจสอบการจัดทำรายละเอียดหรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอนตามองค์ประกอบของคู่มือให้ครบถ้วนและถูกต้อง</p> <p>2. ตรวจสอบรูปแบบการจัดทำคู่มือตามข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือตามที่กรมกำหนดให้ครบถ้วนและถูกต้อง</p>	<p>มีการจัดทำรายละเอียด หรือคำอธิบายในแต่ละขั้นตอนตามองค์ประกอบของคู่มือและรูปแบบการจัดทำคู่มือตามข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือตามที่กรมกำหนดให้ครบถ้วนและถูกต้อง</p>	<p>คณะทำงานจัดทำคู่มือ</p>

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
10. ตรวจสอบความสอดคล้องด้านกฎระเบียบ ข้อกำหนดกับนิติกรหรือผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกฎระเบียบ ข้อกำหนดในงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นๆ	คู่มือการปฏิบัติงานต้องถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานด้านนั้นๆ	ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องด้านกฎระเบียบและข้อกำหนด ในการปฏิบัติงานด้านนั้นๆ	ร่างคู่มือการปฏิบัติงานต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมและความสอดคล้องด้านกฎระเบียบและข้อกำหนด จากนิติกรหรือผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านนั้นๆ	คณะทำงานจัดทำคู่มือ/นิติกร/ผู้เชี่ยวชาญ
11. ทดสอบความเหมาะสม/สอดคล้องโดยผู้ปฏิบัติงานจริง	คู่มือการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสม/สอดคล้องกับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงและมีประสิทธิภาพ	ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสอดคล้องในขั้นตอนต่างๆ ของคู่มือการปฏิบัติงานจากการนำไปใช้ทดสอบในการปฏิบัติงานจริง	ร่างคู่มือการปฏิบัติงานต้องผ่านการทดสอบจากผู้ปฏิบัติงานจริงว่าสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	คณะทำงานจัดทำคู่มือ/ผู้ปฏิบัติงานจริง

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
12. เสนอคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้าน	มีการตรวจสอบ กลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานที่มีกระบวนการ รายละเอียดงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ครบถ้วน ถูกต้องโดยผู้เชี่ยวชาญการปฏิบัติงาน ด้านนั้นๆ	1. ตรวจสอบการจัดทำองค์ประกอบของคู่มือ การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัดของกระบวนการ เนื้อหา รายละเอียดงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบติดตามประเมินผลของคู่มือ การลงทะเบียนคู่มือให้ถูกต้องและครบถ้วน 2. ตรวจสอบรูปแบบการจัดทำคู่มือตามข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือตามที่กรมกำหนดให้ครบถ้วนและถูกต้อง	ร่างคู่มือการปฏิบัติงานต้องผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน	คณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละด้าน/ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
13. ขออนุมัติผู้บริหารเพื่อประกาศบังคับใช้	คู่มือการปฏิบัติงานได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร ก่อนนำไปลงทะเบียนควบคุมและนำไปเผยแพร่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง	ตรวจสอบความถูกต้องของคู่มือในขั้นตอนสุดท้ายก่อนเสนอขออนุมัติผู้บริหาร	คู่มือการปฏิบัติงานต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร ก่อนนำไปลงทะเบียนควบคุมและนำไปเผยแพร่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง	คณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Steering Committee)
14. บันทึกเข้าระบบการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำทะเบียนควบคุมการลงทะเบียนคู่มือการปฏิบัติงานได้ครบทุกกระบวนการงาน ในการลงทะเบียน - การออกเลขรหัสคู่มือให้ดำเนินการตามขั้นตอนการออกรหัสในคู่มือฉบับนี้ ในหน้า 44-45 - มีการเผยแพร่คู่มืออย่างน้อย 2 ช่องทาง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบการจัดทำทะเบียนควบคุมการลงทะเบียนคู่มือการปฏิบัติงานให้ครบทุกกระบวนการงานในการลงทะเบียน 2. ตรวจสอบการออกเลขรหัสคู่มือ ให้ถูกต้องตามขั้นตอนการลงทะเบียนคู่มือในฉบับนี้ หน้า 44-45 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำทะเบียนควบคุมการลงทะเบียนคู่มือการปฏิบัติงาน 2. มีการออกเลขรหัสคู่มือตามขั้นตอนการออกรหัสคู่มือถูกต้อง 	คณะทำงานจัดทำคู่มือ

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
15. การสื่อสารและเผยแพร่ วิธีการใช้คู่มือ	การสื่อสารและเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการต่างๆ มีความเหมาะสมและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานเข้าถึงข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมและทั่วถึง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการพิจารณาและจัดทำรายชื่อหน่วยงานที่จะเผยแพร่และนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ 2. ตรวจสอบว่า ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายดำเนินการแจกจ่ายเอกสารคู่มือหรือ CD บันทึกข้อมูลคู่มือให้แก่แต่ละหน่วยงาน โดยใช้แบบฟอร์มการควบคุมและแจกจ่ายเอกสารได้ครบทุกหน่วยงาน 3. ตรวจสอบว่ามีการเผยแพร่คู่มือทางเว็บไซต์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบทางเว็บไซต์ของสำนัก/กอง ที่จัดทำคู่มือและเว็บไซต์กรมในส่วนของคลังความรู้กลางหรือไม่ 4. ตรวจสอบให้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อชี้แจงวิธีการใช้คู่มือในการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทางปฏิบัติ 5. ตรวจสอบการส่งเอกสารคู่มือให้ห้องสมุดกรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาและจัดทำรายชื่อหน่วยงานที่จะเผยแพร่และนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ 2. มีการแจกจ่ายเอกสารคู่มือหรือ CD บันทึกข้อมูลคู่มือให้แก่หน่วยงาน โดยใช้แบบฟอร์มการควบคุมและแจกจ่ายเอกสารได้ครบทุกหน่วยงาน 3. มีการเผยแพร่คู่มือทางเว็บไซต์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบทางเว็บไซต์ของสำนัก/กอง ที่จัดทำคู่มือ และเว็บไซต์กรมในส่วนของคลังความรู้กลาง 4. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อชี้แจงวิธีการใช้คู่มือในการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทางปฏิบัติ 5. มีการส่งเอกสารคู่มือให้ห้องสมุดกรมเก็บไว้เป็นหลักฐาน 	คณะทำงานจัดทำคู่มือ

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
16. การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามคู่มือ	การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การติดตามที่กำหนด โดยจะต้องติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามคู่มือว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหรือไม่ ผ่านตัวชี้วัดกระบวนการที่กำหนดหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยงหรือข้อร้องเรียนอะไรที่ยังเหลืออยู่เพื่อนำมาสรุปผลรายงานในภาพรวม	ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามคู่มือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมิน ดังนี้ 1. แจกแบบสอบถามการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามคู่มือให้ระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ที้นำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ภายใน 6 เดือน 2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามและจัดทำรายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผลเสนอคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 โดยมีองค์ประกอบรายงาน ดังนี้ 2.1 การบรรลุวัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือนั้นๆ 2.2 ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและผู้ที้นำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงาน	มีการรายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผลตามขั้นตอนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามคู่มือ หน้า 48 – 49	คณะกรรมการจัดทำคู่มือ

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
		<p>จริงที่มีต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์การดำเนินการตามคู่มือเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหรือไม่ - การนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดกระบวนการที่กำหนดหรือไม่ - ปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยงหรือข้อร้องเรียนอะไรที่ยังเหลืออยู่เพื่อนำมาสรุปผลรายงานในภาพรวม <p>2.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามคู่มือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>		

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
17. รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือ	รายงานสรุปผลการดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะ มีความถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบการรวบรวมข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผลจากการนำคู่มือ ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง (นำข้อมูล ข้อ 2.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามคู่มือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในรายงานการติดตามฯ มาตรวจสอบ) 2. ตรวจสอบว่าได้มีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานลงในคู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงใหม่หรือไม่ 3. ตรวจสอบให้มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามคู่มือและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ในปีถัดไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือจากการติดตามและประเมินผลการนำคู่มือไปใช้ปฏิบัติงานจริง 2. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตามคู่มือและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ในปีถัดไป 	คณะทำงานจัดทำคู่มือ

7.2 ระบบติดตามประเมินผลการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาพรวมของกรมชลประทาน

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้ติดตาม/ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
1. ตรวจสอบ กระบวนการสร้าง คุณค่าและกระบวนการ สนับสนุน และคู่มือ การปฏิบัติงานใน กระบวนการดังกล่าว ว่ามีครบถ้วนสมบูรณ์ ทุกกระบวนการหรือไม่	การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ของกระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการ สนับสนุนทั้งหมด	1. ตรวจสอบโดยการ ออกแบบสำรวจรายการ (Checklist) ที่ระบุชื่อ กระบวนการ และชื่อคู่มือ การปฏิบัติงานใน กระบวนการนั้นๆ 2. ตรวจสอบตามแบบ สำรวจรายการว่าในแต่ละ กระบวนการ มีการจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน ครบถ้วนตาม ตัวชี้วัดหรือไม่	- ร้อยละของ กระบวนการสร้าง คุณค่าที่มีการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน (เป้าหมาย ร้อยละ 70) - ร้อยละของ กระบวนการ สนับสนุน ที่มีการ จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน (เป้าหมาย ร้อยละ70)	กพร./ ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	-

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้ติดตาม/ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
<p>2. คู่มือการปฏิบัติงาน ทุกเล่มมีการพิจารณา ตรวจสอบ กลั่นกรอง จากผู้เชี่ยวชาญก่อน นำเสนอกรม ให้ความ เห็นชอบและเผยแพร่</p>	<p>คู่มือการปฏิบัติงานของกรม ทุกเล่มต้องมีการพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรอง จาก ผู้เชี่ยวชาญก่อนนำเสนอกรม ให้ความเห็นชอบและเผยแพร่</p>	<p>1. ตรวจสอบโดยการ ออกแบบสำรวจรายการ (Checklist) การพิจารณา ตรวจสอบ กลั่นกรองจาก ผู้เชี่ยวชาญของคู่มือการ ปฏิบัติงานที่ผ่านใน ประเด็นต่างๆ ของแต่ละ คู่มือ ได้แก่ การจัดทำ องค์ประกอบของคู่มือ การ กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัดของ กระบวนการ เนื้อหา รายละเอียดงาน ขั้นตอน การปฏิบัติงาน ระบบ ติดตามประเมินผล การ ลงทะเบียนคู่มือ และ</p>	<p>ร้อยละของคู่มือการ ปฏิบัติงานของกรม มีการพิจารณา ตรวจสอบ กลั่นกรอง จาก ผู้เชี่ยวชาญก่อน นำเสนอกรม ให้ความ เห็นชอบและ เผยแพร่ (เป้าหมาย ร้อยละ 100)</p>	<p>กพร./ ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย</p>	<p>-</p>

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้ติดตาม/ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
		รูปแบบการจัดทำคู่มือ 2. ตรวจสอบว่าในแต่ละคู่มือผ่านการตรวจสอบกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญในประเด็นต่าง ๆ ครบถ้วนหรือไม่			
3. มีการติดตามผลการนำคู่มือไปใช้จริงในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และการใช้คู่มือมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การติดตามที่กำหนด โดยจะต้องติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามคู่มือว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหรือไม่ผ่านตัวชี้วัดกระบวนการที่กำหนดหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยงหรือข้อร้องเรียนอะไรที่ยังเหลืออยู่เพื่อนำมาสรุปผลรายงานในภาพรวม	1. รวบรวมรายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผลของคู่มือในแต่ละเล่มที่คณะทำงานจัดทำคู่มือเสนอคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 2. จัดทำรายงานสรุปการติดตามผลการนำคู่มือการปฏิบัติงานจริง โดยมีองค์ประกอบรายการงาน	ร้อยละของคู่มือการปฏิบัติงานที่มีการติดตามผลลัพธ์ของการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของกระบวนการที่	กพร./ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	-

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้ติดตาม/ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
		<p>ดังนี้</p> <p>2.1 สรุปการบรรลุวัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานในแต่ละฉบับ</p> <p>2.2 สรุปความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องนำคู่มือปฏิบัติงานในแต่ละฉบับไปใช้</p> <p>ในการปฏิบัติงานจริงที่มีต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์การดำเนินการตามคู่มือเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหรือไม่ - การนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด 	กำหนด (เป้าหมายร้อยละ 70)		

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้ติดตาม/ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
		<p>กระบวนการที่กำหนดหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปัญหาอุปสรรค ความเสี่ยงหรือข้อร้องเรียน อะไรที่ยังเหลืออยู่เพื่อนำมาสรุปผลรายงานในภาพรวม - การใช้คู่มือมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ในการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด <p>2.3 สรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามคู่มือในแต่ละฉบับให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>			

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้ติดตาม/ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
4. นำผลการประเมินและติดตามไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้เหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงหรือไม่	สามารถนำผลจากการประเมินและติดตามการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ได้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์	<p>1. รวบรวมสรุปข้อเสนอแนะจากการติดตามและประเมินผลจากการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงของคู่มือแต่ละฉบับ</p> <p>2. ตรวจสอบว่าได้มีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานลงในคู่มือการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงใหม่ของแต่ละฉบับหรือไม่</p> <p>3. ตรวจสอบให้มีการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานในปีถัดไป</p>	ร้อยละของคู่มือการปฏิบัติงานที่มีการพัฒนา ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ (เป้าหมาย ร้อยละ 70)	กพร./ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	<p>การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลที่ดีขึ้นและเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>แนวทางการดำเนินการ</p> <p>1. การปรับปรุงกระบวนการให้ได้ผลที่ดีขึ้น</p> <p>1) องค์กรควรดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยใช้ตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนดขึ้น หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายควรวิเคราะห์หาสาเหตุและหาแนวทางเพื่อปรับปรุงและจัดทำเป็นแนวทางในการปรับปรุง ซึ่งจะต้องระบุปัญหา สาเหตุ วิธีการป้องกัน และแนวทางการปรับปรุง ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะป้อนกลับมาทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน</p>

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้ติดตาม/ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
					<p>อีกครั้งหนึ่ง</p> <p>2) การควบคุมกระบวนการ จะใช้ผลการดำเนินการตาม ตัวชี้วัดของกระบวนการเป็น ตัวควบคุม ทั้งนี้จะต้อง พัฒนาระบบเตือนภัยที่แสดง ว่าผลที่เกิดขึ้นเริ่มเข้าสู่จุด วิกฤตซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ ความสำเร็จขององค์กรและ กระทบต่อกระบวนการอื่น ๆ</p> <p>3) การปรับปรุงกระบวนการ สามารถดำเนินการได้หลาย แนวทาง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแลกเปลี่ยน <p>ประสบการณ์กับหน่วยงาน อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาและวิเคราะห์ กระบวนการ - Benchmarking - การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้ติดตาม/ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
					<p>มาใช้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การใช้ข้อมูลของ ผู้รับบริการเพื่อนำมา ปรับปรุงกระบวนการ 2. การเผยแพร่แลกเปลี่ยน ประสบการณ์การปรับปรุง กระบวนการ 1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผล การทบทวนและปรับปรุง กระบวนการควรมีระบบที่ ช่วยสนับสนุน เช่น ระบบ การจัดการความรู้ ระบบ ข้อมูลสารสนเทศที่มีการ วิเคราะห์ผลของกระบวนการ ที่ชัดเจน 2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการปรับปรุง กระบวนการจะต้องนำไปสู่ การพัฒนาที่ต่อเนื่อง ในด้านต่าง ๆ ขององค์กร

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้ติดตาม/ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
					เช่น - นวัตกรรมของ กระบวนการ - การมอบอำนาจการ ตัดสินใจและความ รับผิดชอบ (Empowerment) ให้กับบุคลากร - การวิจัยและพัฒนา - เทคโนโลยีที่เหมาะสม - การจัดการความรู้ - การบริหาร โครงการ

8. เอกสารอ้างอิง

คำสั่งกรมชลประทานที่ ข 977/2552 ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการย่อยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างคุณค่า หมวด 6
คำสั่งกรมชลประทานที่ ข 1076/2552 ลงวันที่ 17 ธันวาคม 2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (ภาคบังคับ) หมวด 6
รศ.รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. 2551 . ชุดเครื่องมือการพัฒนางองค์กร (Organization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ, : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) . 2551. คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เวอร์ชัน 1.0 : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)

9. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ (Work Flow กระบวนการ)

แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน

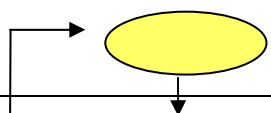
แบบฟอร์มระบบติดตามประเมินผล

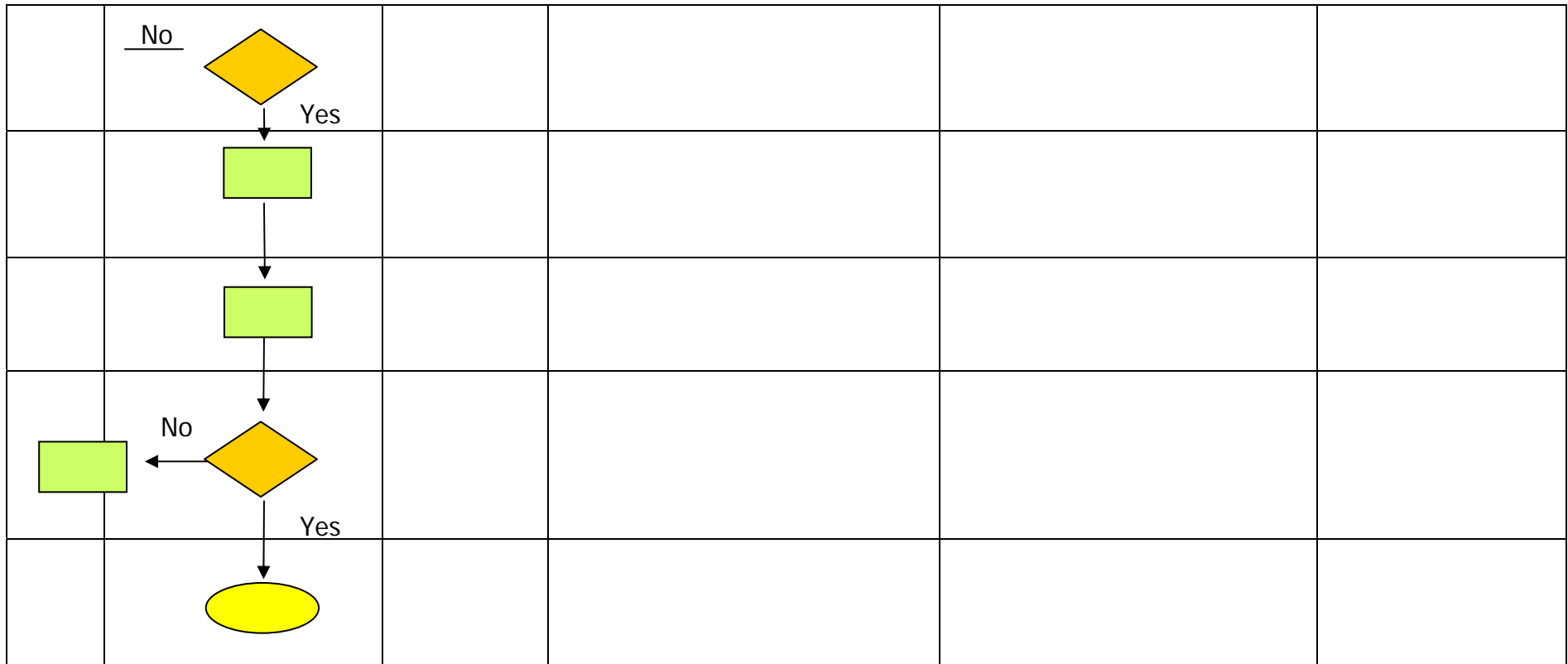
แบบฟอร์มการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร

แบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ (Work Flow กระบวนการ)

ชื่อกระบวนการ.....

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ.....

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
					



แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/ แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน

--	--	--	--	--

แบบฟอร์มระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จในการดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ประเมินผล

--	--	--	--	--

แบบฟอร์มการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร

ชื่อคู่มือ การปฏิบัติงาน	รหัสคู่มือ	ผู้จัดทำ	วันที่ประกาศใช้	หน่วยงานที่ต้อง แจกจ่าย	ผู้ถือครองเอกสาร	ลายมือชื่อ ผู้รับเอกสาร

--	--	--	--	--	--	--

ภาคผนวก

เอกสารหมายเลข 1 แนวทางการเขียน Flow Chart

เอกสารหมายเลข 2 องค์กรประกอบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เอกสารหมายเลข 3 ตัวอย่างการเขียนองค์กรประกอบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

เอกสารหมายเลข 4 เอกสารประกอบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

แนวทางการเขียน Flow Chart

Flow Chart คืออะไร






การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

ประโยชน์ของ Flow Chart

1. ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานง่ายขึ้น
2. เป็นเครื่องมือสำหรับฝึกอบรมพนักงาน
3. การชี้แจงถึงปัญหา และ โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ
4. ช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. สะดวกในการนำไปเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานในลำดับต่อไป

สัญลักษณ์ที่ใช้

ความหมายสัญลักษณ์ “ไม่ต้องแสดงในคู่มือ”

-  จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
-  กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
-  การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
-  แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
-  จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

การ เขียน Flowchart

1. ผู้เขียนควรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานจริง
2. กำหนดกระบวนการที่ต้องเขียน Flowchart
3. เขียนขั้นตอน กิจกรรม การตัดสินใจ
4. จัดลำดับก่อนหลังของขั้นตอนดังกล่าว
5. เขียน Flowchart โดยใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม
6. ตรวจสอบและปรับปรุง Flowchart ที่เขียนเสร็จ สามารถปฏิบัติได้ กระบวนการมีประสิทธิภาพไม่ซ้ำซ้อนทำแล้วได้ประโยชน์

องค์ประกอบ
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1. ข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
2. ร่างคู่มือการปฏิบัติงาน

1. ข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1.1 ตัวอักษร Angsana New

1.2 ขนาดตัวอักษร

หัวข้อ	ปรับขนาดได้ตามความเหมาะสม
เนื้อหา	ขนาด 16

1.3 การตั้งค่าน้ำกระดาษ

บน	2.00 เซนติเมตร
ล่าง	2.00 เซนติเมตร
ขวา	2.00 เซนติเมตร
ซ้าย	2.75 เซนติเมตร

1.4 ใช้รูปแบบปกแบบเดียวกัน (กระดาษ – สี ตามความเหมาะสม)

1.5 ใช้ชื่อหัวข้อ และ เนื้อหาสำคัญบางส่วนเหมือนกันทุกคู่มือ

2. ร่างคู่มือการปฏิบัติงาน

ปกนอก



คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

(ชื่อเรื่องหรือชื่อกระบวนการปฏิบัติงาน)
.....

กรมชลประทาน

(หน่วยงานรับผิดชอบ)

(วันที่จัดทำ)

ปกใน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

(ชื่อเรื่องหรือชื่อกระบวนการปฏิบัติงาน)
.....

รหัสคู่มือ

(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่...)

หน่วยงานที่จัดทำ

.....

.....

ที่ปรึกษา

.....

.....

พิมพ์ครั้งที่

จำนวน เล่ม

เดือน.....พ.ศ.....

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. Work Flow กระบวนการ
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. มาตรฐานงาน
8. ระบบติดตามประเมินผล
9. เอกสารอ้างอิง
10. แบบฟอร์มที่ใช้

ภาคผนวก

- 1) ปัจจัยการพิจารณาการจำแนกประเภทกระบวนการงาน
- 2) กฎระเบียบ/คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- 3) ตัวอย่างแบบฟอร์ม
- .
- .
- .
- N) รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ.....

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 ... (ระบุ วัตถุประสงค์สำคัญเฉพาะของกระบวนการ) ...

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอน ...

(ระบุขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด)

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน คือ สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีการรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

(ระบุ ข้อความ คำศัพท์ ที่สำคัญ พร้อมความหมายเพื่อให้เป็นที่เข้าใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ใช้บริการ

... คำย่อ ที่ใช้ในคู่มือ ...

... คณะกรรมการ/คณะทำงาน ระบุ อำนวยการหน้าที่ และองค์ประกอบที่สำคัญ ...

... คำศัพท์เฉพาะ ระบุ ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ พร้อมคำอธิบายเพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน ...

... บุคคล/หน่วยงาน ระบุ ความหมายที่ใช้ในคู่มือ รวมถึงองค์ประกอบที่กำหนด ...)

เอกสารหมายเลข 2

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

(ระบุว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการประกอบด้วย

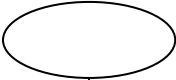
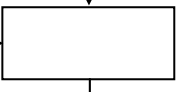
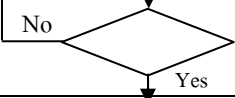
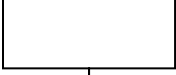
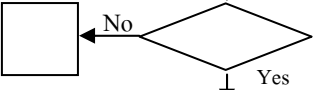

บุคคล เรียงจาก ผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุด
 องค์กร เรียงจาก คณะกรรมการ ถึง คณะทำงานย่อย
 ส่วนราชการ เรียงจาก ส่วนราชการระดับกรม ถึง หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่มงาน
 และส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกสังกัดกระทรวง)

5. Work Flow กระบวนการ

5.1 สรุปกระบวนการทั้งหมดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้นๆ






5.2 จัดทำ Work Flow กระบวนการในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้นๆ ในภาพรวม

(ระบุ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน ที่จะเป็นประโยชน์ในการช่วยทำความเข้าใจกระบวนการทำงานที่ง่ายขึ้น และแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (หน่วย)	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1					
2					
3					
4					
5					
6					

หมายเหตุระบุคำอธิบายเพิ่มเติม หรือ เงื่อนไขที่สำคัญในการดำเนินงาน

(ความหมายสัญลักษณ์ “ไม่ต้องแสดงในคู่มือ”

-  จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
-  กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
-  การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
-  แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
-  จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(ระบุ รายละเอียดงานตามลำดับที่ ที่แสดงไว้ใน ข้อ 5. Work Flow กระบวนการ โดยอธิบายวิธีการทำงาน หรือขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และระบุเอกสาร / ระเบียบ / แบบฟอร์ม / ที่ใช้ประกอบการดำเนินการนั้น รวมทั้ง ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน โดยใช้ข้อความอธิบาย หรือ ตารางอธิบาย พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขการทำงาน หรือเงื่อนไขความสำเร็จ ที่จำเป็น)

7. มาตรฐานงาน

(ระบุมาตรฐานระยะเวลา และ/หรือ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น)

8. ระบบติดตามประเมินผล

(ระบุ วิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตาม ซึ่งอาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด และการกำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน)

9. เอกสารอ้างอิง

(ระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก / หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น)

10. แบบฟอร์มที่ใช้

(ระบุรายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ สำหรับตัวอย่างแบบฟอร์มให้แสดงไว้ในภาคผนวก)

ภาคผนวก

กระบวนการ.....

1. เป็นกระบวนการ (สร้างคุณค่า หรือ สนับสนุน) ของกรมชลประทาน
2. ข้อกำหนดที่สำคัญ

(ระบุ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง เมื่อสิ้นสุดกระบวนการนั้น ซึ่งวิเคราะห์จากความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ทั้งนี้ สำหรับข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุน ไม่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผลผลิตและบริการเพียงอย่างเดียวแต่ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร)

3. ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

(ระบุตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการ)

4. ความสอดคล้องกับเกณฑ์กำหนดกระบวนการ

(ระบุความเกี่ยวข้องระหว่าง การดำเนินงานตามกระบวนการและผลที่ได้จากกระบวนการที่สอดคล้องกับเกณฑ์บ่งชี้กระบวนการที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2551: การตอบคำถาม หมวด 6 ข้อ 6.1 ก (1) 1.1 การกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า คำถาม A1 หรือ ข้อ 6.2 ข (7) 7.1 การกำหนดกระบวนการสนับสนุน คำถาม A1)

กระบวนการสร้างคุณค่า

เกณฑ์กำหนดกระบวนการสร้างคุณค่า	ความเชื่อมโยงกับเกณฑ์
1. เป็นกระบวนการสร้างผลผลิตตามพันธกิจ	
2. เป็นกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน	
3. เป็นกระบวนการที่กำหนดตามอำนาจหน้าที่ตามกฎกระทรวง	

หรือ กระบวนการสนับสนุน

เกณฑ์กำหนดกระบวนการสนับสนุน	ความเชื่อมโยงกับเกณฑ์
1. เป็นกระบวนการที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่า มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายตามตัวชี้วัด	
2. เป็นกระบวนการที่ช่วยลดความเสี่ยงที่จะให้กระบวนการสร้างคุณค่าไม่บรรลุเป้าหมาย	

ตัวอย่างการเขียนตามองค์ประกอบของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

3.1 การเขียนวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การบริหารโครงการฝึกอบรม

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้กรมชลประทานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึง รายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริหาร โครงการฝึกอบรม และสร้างมาตรฐานการบริหารโครงการฝึกอบรมที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการบริหารโครงการฝึกอบรมที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารการฝึกอบรมให้สร้างหลักสูตรการฝึกอบรม การเขียน โครงการฝึกอบรม และการดำเนินการฝึกอบรม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรมและการประเมินประสิทธิผลความคุ้มค่าของการฝึกอบรม

3.2 การเขียนขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การบริหารโครงการฝึกอบรม

2. ขอบเขต

คู่มือการบริหารโครงการฝึกอบรม สำหรับผู้ดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรมให้กับ ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานราชการของกรมชลประทาน ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- 2.1 การนำผลการวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมมากำหนดเป็นหลักสูตร
- 2.2 การกำหนดขอบเขต/คำอธิบายของหลักสูตร
- 2.3 การเขียนโครงการฝึกอบรม
- 2.4 การดำเนินการฝึกอบรม

3.3 การเขียนคำจำกัดความ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การบริหารโครงการฝึกอบรม

3. คำจำกัดความ

3.1 การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่ดีเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (สมชาติ กิจจรรง และรศ.ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ หน้า 15,2552)

3.2 การหาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “Training Need” หรือ “TN” หมายถึง การค้นหาสถานะที่มีปัญหาเกี่ยวกับงานหรือบุคคลในองค์กร ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อจะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถดำเนินงานไปสู่เป้าหมายได้ดี (การประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรมเบื้องต้น สำนักงาน ก.พ. หน้า 68)

3.3 ผู้จัดการฝึกอบรม หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดฝึกอบรม ได้แก่ คณะกรรมการหรือทีมงานการบริหารการฝึกอบรม หัวหน้าโครงการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการจัดการฝึกอบรม รวมทั้งผู้ประสานงานโครงการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม และผู้ดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรม

3.4 การเขียนหน้าที่ความรับผิดชอบ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การบริหารโครงการฝึกอบรม

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 อธิบดี/รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย รับทราบและพิจารณาอนุมัติโครงการฝึกอบรม

4.2 ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง พิจารณากลับกรองโครงการฝึกอบรมให้คำปรึกษาแนะนำ และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการจัดการฝึกอบรม เพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติโครงการ

4.3 ผู้อำนวยการส่วน/หัวหน้ากลุ่มงาน/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาตรวจสอบ กลับกรองและเป็นที่ปรึกษาโครงการฝึกอบรม เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริหารโครงการ ผ่านผู้อำนวยการสำนักพัฒนาโครงสร้าง และระบบบริหารงานบุคคล

4.4 คณะกรรมการบริหารโครงการฝึกอบรม เป็นที่ปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะโครงการฝึกอบรม ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินการในกระบวนการต่างๆ แต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารโครงการฝึกอบรม

4.5 หัวหน้าโครงการ กำกับ ดูแล และควบคุมการดำเนินการฝึกอบรมให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การกำหนดขอบเขตในการศึกษาและวิเคราะห์งานและปัญหาต่างๆ ประสานงานรวบรวม ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อกำหนดหลักสูตรและโครงการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรมและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนข้าราชการของกรมชลประทาน กำหนดวัตถุประสงค์โครงการฝึกอบรม และกำหนดวิธีการประเมินผลและติดตามผลโครงการฝึกอบรม ขออนุมัติโครงการฝึกอบรมจากผู้บริหารระดับสูงและควบคุมค่าใช้จ่าย วางแผนดำเนินงานฝึกอบรม จัดทำแผนดำเนินงานในชั้นรายละเอียด และขออนุมัติแผนดำเนินการ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม รวมทั้งดำเนินการตามแผนงานทั้งในด้านธุรการและประสานงาน ตลอดจนด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องในขั้นเตรียมงานจนถึงเริ่มต้นการฝึกอบรม บริหารโครงการระหว่างดำเนินการฝึกอบรม ควบคุมการจัดทำรายงานผลการฝึกอบรมเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และควบคุมการติดตามผลภายหลังการฝึกอบรม

4.6 ผู้ดำเนินการจัดการฝึกอบรม ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรม วิเคราะห์ กำหนดโปรแกรมการฝึกอบรม จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม เนื้อหา เทคนิคการฝึกอบรม การดำเนินกิจกรรมโครงการฝึกอบรม การประเมินผลโครงการและดำเนินการติดตามผลโครงการ วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปจัดทำรายงานและเสนอรายงานผลการประเมินผลและติดตามผลโครงการฝึกอบรม

เอกสารหมายเลข 3

3.5 การเขียน work Flow กระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การบริหารโครงการฝึกอบรม

Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ร้อยละ 80 ของหลักสูตรฝึกอบรมมีการสร้างหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.		30 วัน	<ol style="list-style-type: none"> ศึกษา ผลการวิเคราะห์ ความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม วิเคราะห์ผลการศึกษาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม กำหนดหลักสูตร 	ผลการวิเคราะห์ จะต้องมีความน่าเชื่อถือ	หัวหน้าโครงการ
2.		5 วัน	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมของหลักสูตร กำหนดขอบเขตเนื้อหาวิชา 	<ol style="list-style-type: none"> ขอบเขตของหลักสูตรต้องมีความครอบคลุม คำอธิบายหลักสูตรต้องกระชับและชัดเจน 	หัวหน้าโครงการ
3.		2 วัน	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดหัวข้อวิชา กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมของหัวข้อวิชา แนวการฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรม ระยะเวลา ออกแบบการประเมินผลหลักสูตร/หัวข้อวิชา 	รายละเอียดของหลักสูตรมีความครอบคลุมตามเกณฑ์มาตรฐานและปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์	หัวหน้าโครงการ

เอกสารหมายเลข 3

3.6 การเขียน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การบริหารโครงการฝึกอบรม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/ แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการ ปฏิบัติงาน
1. ศึกษาผลการวิเคราะห์ ความต้องการ และความจำเป็นในการฝึกอบรม	1. นำผลการวิเคราะห์ ความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม มาสอบถามความครบถ้วนและความสอดคล้องกับสภาพปัญหา	รายงานสรุปความต้องการและความจำเป็นของการฝึกอบรม	หัวหน้าโครงการ	การสอบถาม การรับฟังข้อคิดเห็น และการกำหนดหัวข้อหลักสูตร ต้องใช้ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน
2. วิเคราะห์ผลการศึกษาความต้องการ และความจำเป็นในการฝึกอบรม	2. เสนอข้อคิดเห็นไปยังผู้ที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์ความต้องการ และความจำเป็นในการฝึกอบรมในกรณีวิเคราะห์แล้วพบว่า ความต้องการและความจำเป็นนั้นยังต้องได้รับการปรับปรุง	-	หัวหน้าโครงการ	-
3. กำหนดหลักสูตร	3. นำความคิดเห็นหรือผลการสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความต้องการ และความจำเป็นในการฝึกอบรม มากำหนดเป็นหัวข้อหลักสูตร	ตัวอย่างการกำหนดหลักสูตรตามเอกสารหมายเลข 1 ในภาคผนวก	หัวหน้าโครงการ	การกำหนดหลักสูตรจะต้องมีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์และความต้องการ ความจำเป็นในการฝึกอบรม

เอกสารหมายเลข 3

3.7 การเขียนระบบติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ตัวชี้วัด กระบวนการ ในจุดวิกฤต (ตัววัดความสำเร็จ ในการดำเนินการ ตามกระบวนการ ขั้นตอนที่กำหนด)	ผู้ติดตาม/ ประเมิน
12.เสนอคณะกรรมการ ตรวจสอบกลั่นกรอง คู่มือการปฏิบัติงาน แต่ละด้าน	มีการตรวจสอบ กลั่นกรองคู่มือการ ปฏิบัติงานที่มี กระบวนการ รายละเอียดงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ครบถ้วนถูกต้องโดย ผู้เชี่ยวชาญการ ปฏิบัติงานด้านนั้นๆ	1. ตรวจสอบการจัดทำ องค์ประกอบของคู่มือ การกำหนดข้อกำหนดที่ สำคัญและตัวชี้วัดของ กระบวนการ เนื้อหา รายละเอียดงาน ขั้นตอน การปฏิบัติงาน ระบบ ติดตามประเมินผลของ คู่มือ การลงทะเบียนคู่มือ ให้ถูกต้องและครบถ้วน 2. ตรวจสอบรูปแบบการ จัดทำคู่มือตามข้อกำหนด ร่วมกันในการจัดทำคู่มือ ตามที่กรมกำหนดให้ ครบถ้วนและถูกต้อง	ร่างคู่มือการ ปฏิบัติงานต้อง ผ่านการ ตรวจสอบจาก คณะกรรมการ ตรวจสอบ กลั่นกรองคู่มือ การปฏิบัติงาน ในแต่ละด้าน	คณะกรรมการ ตรวจสอบ กลั่นกรอง คู่มือการ ปฏิบัติงาน แต่ละด้าน/ คณะทำงาน พัฒนาคุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ หมวด 6