

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**(Work Manual)**

(ชื่อเรื่องหรือชื่อกระบวนการปฏิบัติงาน)

 ส่วน/โครงการ...................................

 สำนักงานชลประทานที่ 2

 กรมชลประทาน .....เดือนที่จัดทำ.... 2561

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**(Work Manual)**

(ชื่อเรื่องหรือชื่อกระบวนการปฏิบัติงาน)

**รหัสคู่มือ.........................**

**หน่วยงานที่จัดทำ**

ฝ่าย................................ส่วน/โครงการ.............................

สำนักงานชลประทานที่ 2

ที่ปรึกษา

ผู้อำนวยการส่วน/โครงการ.....................

สำนักงานชลประทานที่ 2

พิมพ์ครั้งที่ 1

จำนวน……..... เล่ม

เดือน …………………พ.ศ.....................

**คำนำ**

 ...........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

 ...........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

 คณะผู้จัดทำ ส่วน/โครงการ........

 สำนักงานชลประทานที่ 2

 กรมชลประทาน

**สารบัญ**

หน้า

วัตถุประสงค์

ขอบเขต

คำจำกัดความ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

สรุปกระบวนการ

Work Flow กระบวนการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระบบติดตามประเมินผล

เอกสารอ้างอิง

แบบฟอร์มที่ใช้

**ภาคผนวก**

1. ปัจจัยการพิจารณาการจำแนกประเภทกระบวนงาน
2. กฎระเบียบ/คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
3. ตัวอย่างแบบฟอร์ม

.

.

.

 N) รายชื่อผู้จัดทำ

**คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)**

**(ชื่อเรื่อง)....................................................................**

1. **วัตถุประสงค์**

1.1 เพื่อ (ระบุ วัตถุประสงค์สําคัญเฉพาะของกระบวนการ)

1.2 เพื่อ

1.3 เพื่อ

1. **ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอน ...

( ระบุขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด)

**3. คำจำกัดความ**

ระบุ ข้อความ คําศัพท์ ที่สําคัญ พร้อมความหมายเพื่อให้เป็นที่เข้าใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ใช้บริการ

 ... คําย่อ ที่ใช้ในคู่มือ …

 ... คณะกรรมการ/คณะทํางาน ระบุ อํานาจหน้าที่ และองค์ประกอบที่สําคัญ ...

 ... คําศัพท์เฉพาะ ระบุ ภาษาอังกฤษ หรือคําย่อ พร้อมคําอธิบายเพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน …

 ... บุคคล/หน่วยงาน ระบุ ความหมายที่ใช้ในคู่มือ รวมถึงองค์ประกอบที่กําหนด …)

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

( ระบุว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดําเนินการในกระบวนการ ประกอบด้วย

บุคคล เรียงจาก ผู้มีอํานาจหรือตําแหน่งสูงสุด

องค์คณะ เรียงจาก คณะกรรมการ ถึง คณะทํางานย่อย

ส่วนราชการ เรียงจาก ส่วนราชการระดับกรม ถึง หน่วยงานระดับสํานัก/กอง/กลุ่มงาน และส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกสังกัดกระทรวง )

**สรุปกระบวนการจัดทำคู่มือ...............................................................**

กระบวนการจัดทําคู่มือ.............................................................. ประกอบด้วยขั้นตอนสําคัญ ดังนี้

 1.1 ……………………….

 1.2 ……………………….

 1.3 ....................................

 ( สรุปกระบวนการทั้งหมดในการจัดทําคู่มือการปฏิบัติงานนั้นๆ )

**Work Flow กระบวนการจัดทําคู่มือ………………………………………….**

ลำดับที่ ผังกระบวนการ เวลา(วัน)

 1

 2

 3

 4

5

จัดทํา Work Flow กระบวนการในการจัดทําคู่มือการปฏิบัติงานนั้นๆ ในภาพรวม

 ( ระบุ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทํางาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์

ก่อนหลัง ของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทํางาน ที่จะเป็นประโยชน์ในการช่วยทําความเข้าใจกระบวนการทํางานที่ง่ายขึ้น และ แสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง)

(ความหมายสัญลักษณ์ “ ไม่ต้องแสดงในคู่มือ”

จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ

 แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน

 จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)

**5. Work Flow กระบวนการ**

 **ชื่อกระบวนการ : ..............................................**

**ตัวชี้วัดผลลัพธ์กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : .............................................**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ผังกระบวนการ** | **ระยะเวลา****(หน่วย)** | **รายละเอียดงาน** | **มาตรฐานคุณภาพงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |  |

หมายเหตุ ระบุคําอธิบายเพิ่มเติม หรือ เงื่อนไขที่สําคัญในการดําเนินงาน

**6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 ( ระบุ รายละเอียดงานตามลําดับที่ ที่แสดงไว้ใน ข้อ 5. Work Flow กระบวนการ โดยอธิบายวิธีการทํางาน หรือขั้นตอนการทํางานอย่างละเอียด ว่าใคร ทําอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และระบุเอกสาร / ระเบียบ / แบบฟอร์ม / ที่ใช้ประกอบการดําเนินการนั้น รวมทั้ง ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน โดยใช้

ข้อความอธิบาย หรือ ตารางอธิบาย พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขการทํางาน หรือเงื่อนไขความสําเร็จ ที่จําเป็น)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายละเอียดงาน** | **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** | **เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้** | **ผู้รับผิดชอบ** | **เงื่อนไขการปฏิบัติงาน** |
| 1. |  |  |  |  |
| **รายละเอียดงาน** | **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** | **เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้** | **ผู้รับผิดชอบ** | **เงื่อนไขการปฏิบัติงาน** |
| 2. |  |  |  |  |

**7. ระบบติดตามประเมินผล**

( ระบุ วิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนําเสนอผลการติดตาม ซึ่ง อาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทํางาน เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ กําหนด และการกําหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **กระบวนการ** | **มาตรฐานคุณภาพงาน** | **วิธีการติดตามประเมินผล** | **ตัวชี้วัดกระบวนการในจุดวิกฤต** | **ผู้ติดตาม/ประเมินผล** |
| 1. |  |  |  |  |

**8. เอกสารอ้างอิง**

(ระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก / หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดําเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทํางาน เป็นต้น

**9. แบบฟอร์มที่ใช้**

(ระบุรายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในการดําเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ใน การบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ สําหรับตัวอย่างแบบฟอร์มให้แสดงไว้ ในภาคผนวก)

**ภาคผนวก**

เอกสารหมายเลข 1 ...............................................................

เอกสารหมายเลข 2 ...............................................................