

ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

จัดทำโดย
กองระบบงาน
สำนักงาน ก.ก.

สารบัญ

	หน้า
ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน	๑
ภาคผนวก	๗
- คำอธิบายสัญลักษณ์	
- แบบฟอร์มตาราง ๑ - ๕	
- ตัวอย่าง	
- รายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘	
- รายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน ครั้งที่ ๒/๒๕๕๘	
- ภาพถ่าย	

ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง ควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
4. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน และเป็นสื่อในการประสานงาน

ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน

1. ช่วยลดการตอบคำถาม ลดเวลาในการสอนงาน
2. ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน
3. ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดในการทำงาน
4. ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นแบบมืออาชีพ
5. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการงานใหม่

องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน

1. คำนำ
2. สารบัญ
3. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
4. ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ
5. วัตถุประสงค์
6. ขอบเขต
7. กรอบแนวคิด
8. ข้อกำหนดที่สำคัญ
9. คำจำกัดความ
10. คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ / คำอธิบายคำย่อ
11. หน้าที่ความรับผิดชอบ
12. แผนผังกระบวนการงาน
13. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม
14. เอกสารประกอบ เช่นกฎหมาย ระเบียบ

โดยองค์ประกอบที่ ๑-๕ คือ คำนำ สารบัญ บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ และวัตถุประสงค์ให้จัดทำในภาพรวมของหน่วยงาน สำหรับองค์ประกอบที่ ๖-๑๔ ให้จัดทำเป็นรายละเอียดรายการ

ความหมายของแต่ละองค์ประกอบที่สำคัญ

วัตถุประสงค์ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารเรื่องนี้ขึ้นมา

ตัวอย่างวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการตรวจสอบภายใน

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ขอบเขต เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด หรือขอบเขตในมิติอื่นๆ(ถ้ามี) เช่น เชิงพื้นที่ เชิงความครอบคลุมบุคลากร หรือเชิงระยะเวลา

ตัวอย่างขอบเขตกระบวนการ การตรวจสอบภายใน

กระบวนการ การตรวจสอบภายในนี้ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

กรอบแนวคิด เป็นการระบุที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ เช่น จากความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประสิทธิภาพของกระบวนการ ทั้งนี้ต้องมีความเหมาะสมกับกระบวนการ ของแต่ละกระบวนการด้วย

ข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นข้อกำหนดที่กำหนดขึ้นจากปัจจัย ๕ ด้าน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่า ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีครบทุกปัจจัยที่กล่าวมา โดยแต่ละกระบวนการจะเน้นที่แต่ละปัจจัยไม่เหมือนกัน ส่วนใหญ่ของข้อกำหนดที่สำคัญจะเป็นนามธรรม จึงต้องแปลงให้เป็นรูปธรรมโดยการกำหนดเป็นตัวชี้วัด โดยในแต่ละกระบวนการจะมีตัวชี้วัดภายในซึ่งอาจเป็นตัวควบคุมระหว่างกระบวนการและตัวชี้วัดด้านผลกระบวนการ ซึ่งต้องเป็นผลลัพธ์สุดท้าย ทั้งนี้ จะมีตัวชี้วัดประเภทใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องมีทั้ง ๒ ประเภท หรืออาจดูว่าภาพรวมของกระบวนการต้องการอะไรเป็นสำคัญ สิ่งนั้นก็คือ ข้อกำหนดที่สำคัญ โดยต้องมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด เหมาะสมกับกระบวนการ มีความสอดคล้องกันระหว่างข้อกำหนดที่สำคัญกับตัวชี้วัด

คำจำกัดความ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์ หรือความหมายเฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานตามมติ ก.ก. เป็นอย่างไร นอกจากนั้นควรดูพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และนโยบายของผู้บริหารประกอบด้วย

แผนผังกระบวนการ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแต่ละกิจกรรมที่มีกิจกรรมย่อย (นำไปจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน) โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ทั้งเรื่องของกิจกรรม การตัดสินใจ การแสดงทิศทาง โดยแผนผังกระบวนการต้อง ถูกต้อง ครอบคลุมตามขอบเขตของแต่ละกระบวนการ (คำอธิบายสัญลักษณ์อยู่แนบท้าย)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการลำดับขั้นตอนการทำงาน โดยใช้สัญลักษณ์แสดงกิจกรรม การตัดสินใจ การแสดงทิศทางของงาน

มาตรฐานคุณภาพงาน เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญ มีความถูกต้อง เหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ กรณีที่มีการอ้างอิงไปยังคู่มือ/มาตรฐาน/กฎหมาย ต้องระบุรายชื่อของเอกสารอ้างอิงต่างๆครบถ้วน

การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน สามารถกำหนดได้หลายๆ ด้านด้วยกัน เช่น ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านระยะเวลา ด้านค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปแบบของคุณภาพองค์กรจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ

ระบบติดตาม/ประเมินผล เป็นการบ่งบอกว่าขั้นตอนที่สำคัญของแต่ละกระบวนการจะต้องมีการติดตามหรือประเมินผลด้วยอะไร ซึ่งส่งผลต่อข้อกำหนดที่สำคัญ และสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานในขั้นตอนที่กำหนด

แบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิง เป็นการบ่งบอกว่าในแต่ละขั้นตอน แต่ละกิจกรรม ต้องใช้แบบฟอร์มและเอกสารอ้างอิงอะไร โดยต้องสอดคล้องกับขั้นตอน/มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ระบุไว้

ขั้นตอน วิธีการจัดทำคู่มือ

๑. วิเคราะห์ภารกิจหลักของหน่วยงาน ศึกษารายละเอียดของงานจากเอกสารและสังเกตการปฏิบัติงานจริง

๒. กำหนดกระบวนการหลัก ออกแบบกระบวนการ ขอบเขตของแต่ละกระบวนการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยกระบวนการจะต้องครอบคลุมภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ (ตามตารางที่ ๑)

๓. วิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญ ที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการและความคุ้มค่า ไม่จำเป็นต้องมีครบทุกปัจจัยที่กล่าวมา ส่วนใหญ่จะเป็นนามธรรม จึงต้องแปลงให้เป็นรูปธรรมโดยการกำหนดเป็นตัวชี้วัด (ตามตารางที่ ๒)

๔. จัดทำ Flow รายละเอียด ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา มาตรฐาน/คุณภาพงาน ระบบติดตามประเมินผล และอื่นๆที่มีของแต่ละกระบวนการ (ตามตารางที่ ๓)

๕. นำรายละเอียดจากข้อ ๔ มาจัดทำแผนผังกระบวนการ (ตามตารางที่ ๔)

๖. นำรายละเอียดจากข้อ ๔ มาใส่ในตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ตามตารางที่ ๕)

๗. นำรายละเอียดจากตารางต่างๆมาจัดทำองค์ประกอบของคู่มือจนครบทุกหัวข้อ

การเขียน Flowchart

๑. ผู้เขียนควรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานจริง

๒. กำหนดกระบวนการที่ต้องเขียน Flowchart

๓. เขียนขั้นตอน กิจกรรม การตัดสินใจ

๔. จัดลำดับก่อนหลังของขั้นตอนดังกล่าว

๕. เขียน Flowchart โดยใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม

๖. ตรวจสอบและปรับปรุง Flowchart ที่เขียนเสร็จ ดังนี้

- ปฏิบัติได้จริง
- กระบวนการมีประสิทธิภาพ
- ไม่ซ้ำซ้อน
- ทำแล้วได้ประโยชน์

ข้อควรคำนึง

๑. คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้ อาจเหมือนหรือไม่เหมือนกันกับลักษณะที่ทำในปัจจุบัน
๒. การออกแบบกระบวนการเหมือนเป็นการสร้างมาตรฐาน ซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายคือ การตอบสนองความต้องการของประชาชน
๓. คู่มือฯมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าเหตุการณ์เปลี่ยน เวลาเปลี่ยน กฎหมายเปลี่ยน เช่น มีการปรับเปลี่ยนนโยบาย กระบวนการทำงาน มีการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ แบบฟอร์ม หรือเอกสารอ้างอิงต่างๆ และควรมีการทบทวนกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างน้อยทุกๆ ๓ ปี เพื่อให้แน่ใจว่ายังเป็นฉบับปัจจุบัน (Update) อยู่

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและใช้งานของคู่มือ

๑. ผู้จัดทำเอกสารขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างถ่องแท้
๒. ผู้จัดทำเอกสารไม่ทราบวิธีการเลือกประเภทของคู่มือให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้เข้าใจยากและไม่นำไปปฏิบัติตาม
๓. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูล
๔. ขาดอุปกรณ์ที่เพียงพอและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
๕. ไม่มีการสื่อสารหรือฝึกอบรมวิธีการใช้คู่มือหลังจากทำเสร็จแล้ว
๖. ไม่มีการนำเอกสารที่จัดทำเสร็จแล้วไปใช้อย่างจริงจัง
๗. ไม่มีการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัย

การตรวจสอบภายหลังการจัดทำกระบวนการเสร็จแล้ว

ภาพรวม

๑. รูปเล่ม
 - ๑.๑ ความครบถ้วนขององค์ประกอบ
๒. รายการกระบวนการ
 - ๒.๑ ครอบคลุมหน้าที่ปฏิบัติงานหลัก

รายการบรรณการ

๓. ขอบเขต

๓.๑ ระบุจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ

๓.๒ ระบุขอบเขตในมิติอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น เชิงพื้นที่ เชิงความครอบคลุมบุคลากร เชิงระยะเวลา

๓.๓ มีความสอดคล้องกับผังกระบวนการภาพรวม (องค์ประกอบที่ ๑๒) และขอบเขตของกระบวนการ

อื่นที่เกี่ยวข้องกัน

๔. กรอบแนวคิด

๔.๑ ระบุที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญได้ชัดเจน เช่น จากความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประสิทธิภาพของกระบวนการ

๔.๒ มีความเหมาะสมกับกระบวนการ

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญ

๕.๑ สอดคล้องกับกรอบแนวคิด

๕.๒ เหมาะสมกับกระบวนการ โดยพิจารณาจาก ๕ ปัจจัย ดังกล่าว

๕.๓ กำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญ

๖. แผนผังกระบวนการงาน

๖.๑ ความครอบคลุมตามขอบเขตของกระบวนการ

๖.๒ ความถูกต้องของหน่วยงานรับผิดชอบ และกิจกรรม

๖.๓ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์กับแต่ละกิจกรรมที่มีกิจกรรมย่อย (นำไปจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เพิ่มเติมในรายละเอียด) ได้ชัดเจน

๖.๔ การใช้สัญลักษณ์

- ความถูกต้องของสัญลักษณ์กิจกรรม
- ความถูกต้องของสัญลักษณ์การตัดสินใจ
- ความถูกต้องของสัญลักษณ์แสดงทิศทาง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ มีความถูกต้องตามลำดับขั้นตอน

๗.๒ การใช้สัญลักษณ์

- ความถูกต้องของสัญลักษณ์กิจกรรม
- ความถูกต้องของสัญลักษณ์การตัดสินใจ
- ความถูกต้องของสัญลักษณ์แสดงทิศทาง

๗.๓ กรณีที่มีการอ้างอิงไปยังขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการอื่น (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน) ให้ตรวจสอบว่ามีการจัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการดังกล่าวด้วย

๘. มาตรฐานคุณภาพงาน

๘.๑ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญ

๘.๒ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ

๘.๓ กรณีที่มีการอ้างอิงไปยังคู่มือ/มาตรฐาน/กฎหมาย มีการระบุรายชื่อของเอกสารอ้างอิงต่างๆ ครบถ้วน

๘.๔ มีความถูกต้อง

๙. การติดตามประเมินผล

๙.๑ มีการติดตามในขั้นตอนที่สำคัญ/ส่งผลต่อข้อกำหนดที่สำคัญ

๙.๒ การติดตามประเมินผล สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานในขั้นตอนที่กำหนด

๙.๓ ความเป็นไปได้ในการติดตามประเมินผลตามที่ระบุ

๑๐. แบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิง

๑๐.๑ แนบแบบฟอร์มและเอกสารอ้างอิงครบถ้วนตามรายการ

๑๐.๒ แบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิงมีความสอดคล้องกับขั้นตอน/มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ระบุไว้

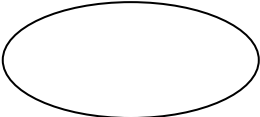
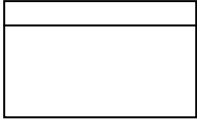

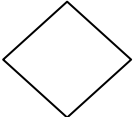



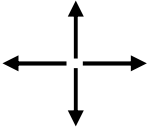

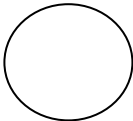
๑๑. ข้อสังเกตอื่นๆ

ภาคผนวก

- คำอธิบายสัญลักษณ์
- แบบฟอร์มตาราง ๑ - ๕
- ตัวอย่าง
- รายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘
- รายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน ครั้งที่ ๒/๒๕๕๘
- ภาพถ่าย

คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

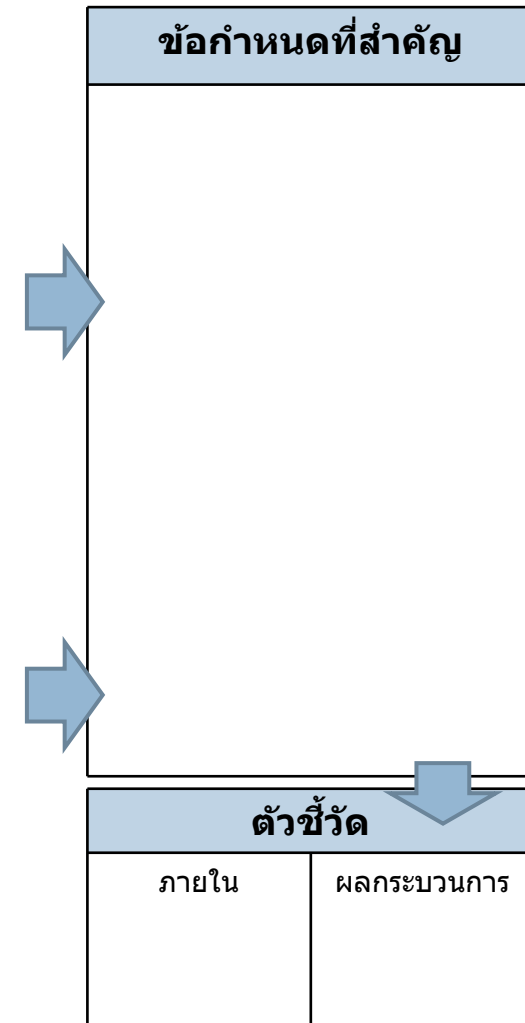
การเขียนแผนผังของกระบวนการ (Work Flow) มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กระบวนการที่มีกิจกรรมย่อยอยู่ภายใน
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ฐานข้อมูล (Database)
	เอกสาร / รายงาน (Document)
	เอกสาร รายงานหลายแบบ / ประเภท (Multi Document)
	ทิศทาง / การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า / ส่งออกของเอกสาร / รายงาน / ฐานข้อมูล ที่อาจจะเกิดขึ้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน / กระบวนการ (Connector)

กระบวนการ

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ
ผู้รับบริการ	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

ข้อกำหนดด้าน กฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่า



ตัวชี้วัด	
ภายใน	ผลกระบวนการ

แผนผังกระบวนการงาน

๑. กระบวนการ.....

ระยะเวลา	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน)	หน่วยงาน				
		กอง..... กลุ่มงาน	กอง..... กลุ่มงาน	ผู้อำนวยการกอง.....	ผู้อำนวยการสำนัก/ รองผู้อำนวยการสำนัก	หน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่าง
การจัดทำคู่มือ
รายการกระบวนการ

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทราบสถานะของหน่วยงานตนเองว่ามีสถานะอย่างไร และสมควรปรับปรุงการปฏิบัติงานเรื่องใด เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาซึ่งถือได้ว่าเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างดีเลิศ

ขอบเขตของกระบวนการ

การจัดกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดขอบเขตของกระบวนการไว้ ๕ กระบวนการย่อย ประกอบด้วย (๑) การกำหนด หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ (๒) การเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล การปฏิบัติราชการ (๓) การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (๔) การตรวจติดตามและประเมินผล การปฏิบัติราชการ และ (๕) การจัดสรรเงินรางวัลประจำปี โดยมีรายละเอียด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดของ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งแต่ละ กระบวนการย่อยมีขอบเขตของงาน ดังนี้

๑. กระบวนการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่ภายใต้ ๔ มิติ คือ

- มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ
- มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- มิติด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ
- มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงมติการประเมิน ต้องนำหลักเกณฑ์ฯ เสนอคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) พิจารณา หากเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ในแต่ละมิติให้นำเสนอ ก.ก. เพื่อทราบ

๒. กระบวนการเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีการเผยแพร่ความรู้ให้ทุกหน่วยงาน และส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร รับทราบหลักเกณฑ์ฯ ก่อนปีงบประมาณที่จะมีการประเมินผล (ก่อน ๑ ต.ค. ของทุกปี)

๓. กระบวนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี

การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับกรุงเทพมหานคร (ปลัดกรุงเทพมหานครทำคำรับรองฯ กับผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) และระดับหน่วยงาน (หัวหน้าหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และรองปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้ากลุ่มภารกิจ ทำคำรับรองฯ กับปลัดกรุงเทพมหานคร)

๔. กระบวนการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

๔.๑ การออกตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการ ณ หน่วยงานผู้รับการประเมิน ดำเนินการปีละอย่างน้อย ๒ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ การออกให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการระหว่างปีงบประมาณ (ภายในเดือนเมษายน) และครั้งที่ ๒ การตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการเมื่อสิ้นปีงบประมาณ (ภายในเดือนตุลาคม) ในลักษณะของคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งจาก อ.ก.ก. ซึ่งทำหน้าที่แทน ก.ก.

๔.๒ การประเมินผลการปฏิบัติราชการต้องประเมินโดยคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการกรุงเทพมหานคร และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ทั้งนี้เพื่อความโปร่งใส

๕. กระบวนการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี

๕.๑ เงินรางวัลประจำปีเป็นส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ต้องไม่เกินร้อยละ ๔๐ ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีของกรุงเทพมหานครตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๕.๒ การจ่ายเงินรางวัลประจำปี จ่ายตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินรางวัลสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานเพื่อจ่ายให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๔๙ และแนวทางตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบ

กรอบแนวคิดของกระบวนการ

การออกแบบกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานครมีกรอบแนวคิดมาจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และอาจจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการ โดย ส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สามารถเพิ่มผลงานโดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย หรือสามารถดำเนินการตามแผนลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ ส่วนราชการจะได้รับจัดสรรเงินรางวัลเพื่อนำไปจัดสรรในส่วนราชการ

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

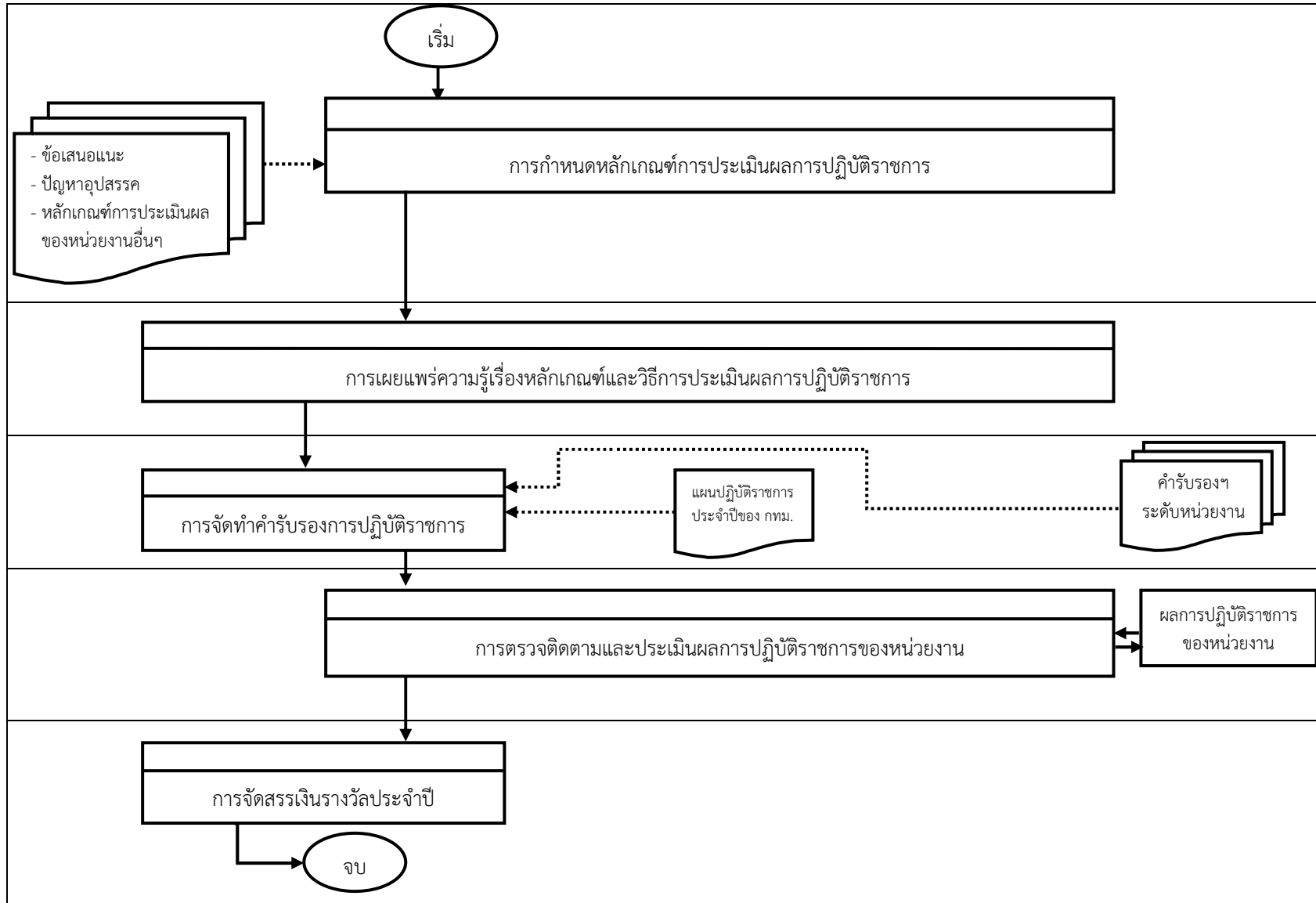
ข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกระบวนการย่อย ๕ กระบวนการ ประกอบด้วย ๑) การกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ๒) การเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ๓) การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ๔) การตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ และ ๕) การจัดสรรเงินรางวัลประจำปี ดังนี้

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
๑. การกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ	- มีหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่สามารถวัดผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานได้อย่างถูกต้องชัดเจน และสามารถแยกความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานได้	- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
๒. การเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	- ข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการต้องถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนดไว้	- ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
๓. การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี	- คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีทั้งระดับกรุงเทพมหานครและระดับหน่วยงานมีความถูกต้อง	- คำรับรองฯ มีความถูกต้องตรงตามรูปแบบที่กำหนด และได้มีการลงนามภายในเวลาที่กำหนด

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
๔. การตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร	<ul style="list-style-type: none">- การตรวจติดตามมีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ- ผลการประเมินการปฏิบัติราชการเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none">- มีการบันทึกผลการตรวจติดตามฯ ในแบบตรวจฯ ตรงตามแบบฟอร์มที่กำหนด และมีการลงนามรับรองผลการตรวจติดตามฯ ร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานลดลง- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
๕. การจัดสรรเงินรางวัลประจำปี	<ul style="list-style-type: none">- การจัดสรรเงินรางวัลมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินรางวัลสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานเพื่อจ่ายให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๔๙ และแนวทางตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบ- การจัดสรรเงินรางวัลเป็นไปตามหลักผลงาน มีความโปร่งใสและเป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none">- จำนวนข้อร้องเรียนและหรือข้อหาหรือเกี่ยวกับการจ่ายเงินรางวัลประจำปีจากหน่วยงาน ข้าราชการ และลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานครลดลง- ระดับความพึงพอใจของข้าราชการและลูกจ้างประจำต่อการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของกรุงเทพมหานคร

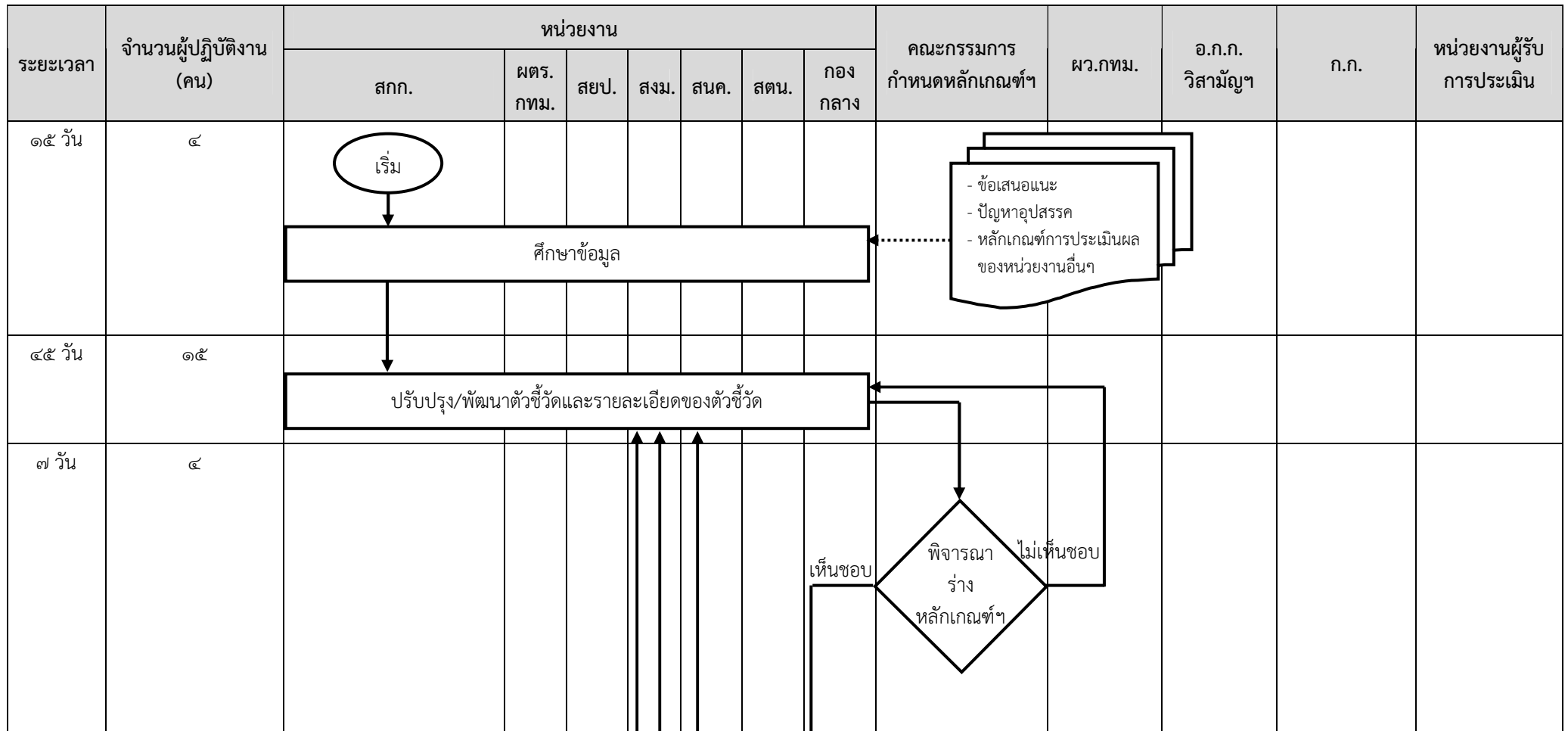
แผนผังกระบวนการ

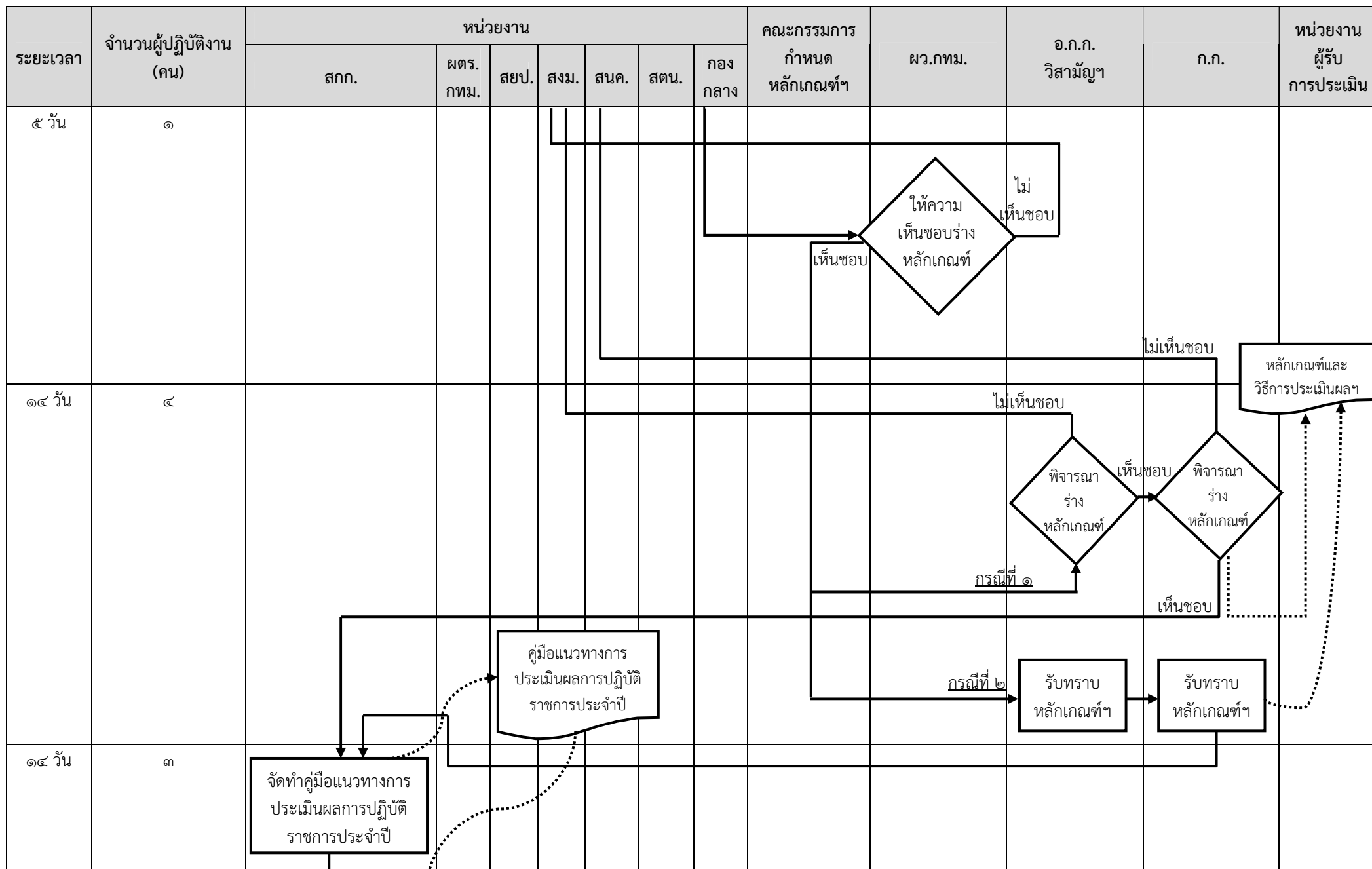
๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร



แผนผังกระบวนการ

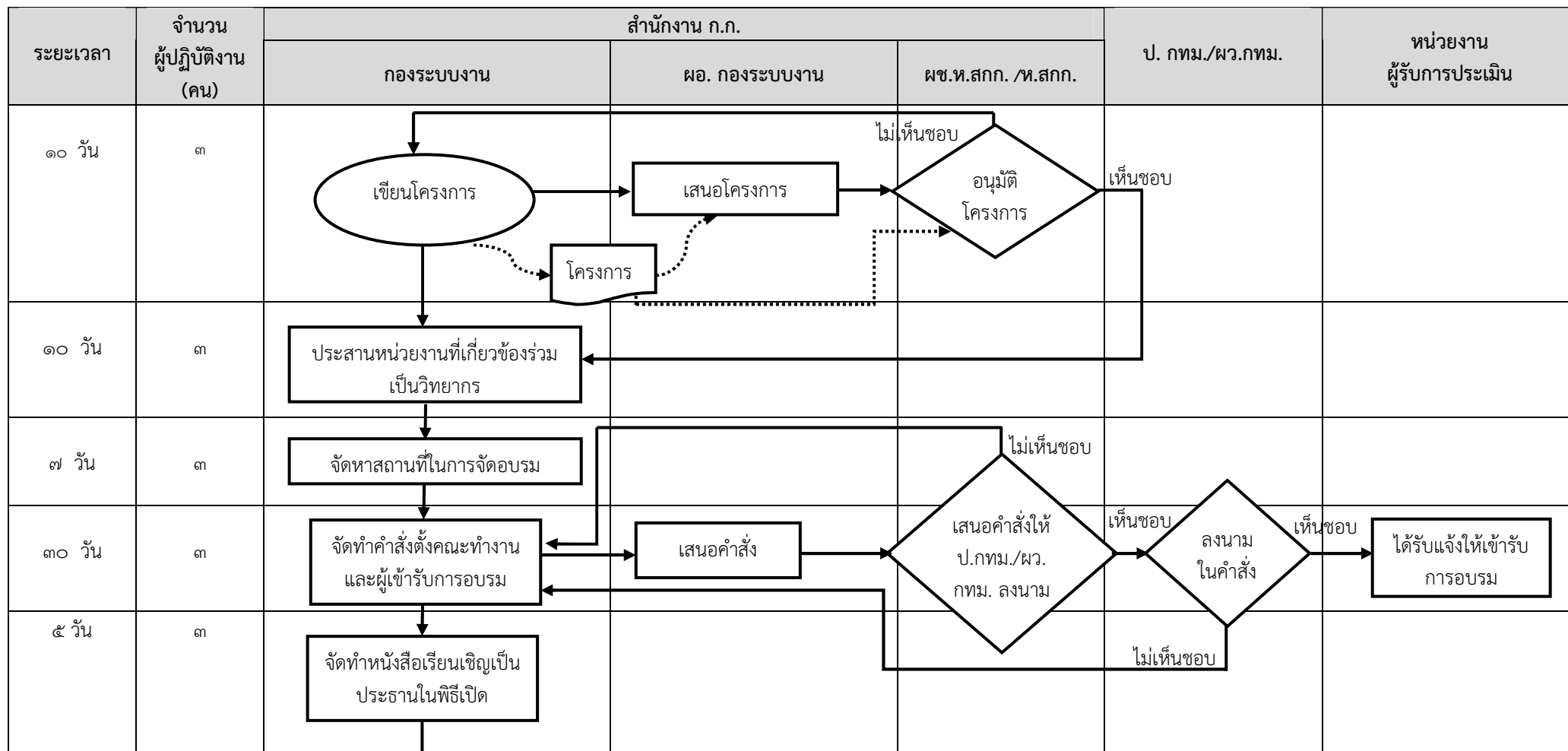
๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
 > ๑.๑ กระบวนการย่อยการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ





แผนผังกระบวนการงาน

๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
 > ๑.๒ กระบวนการย่อยการเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

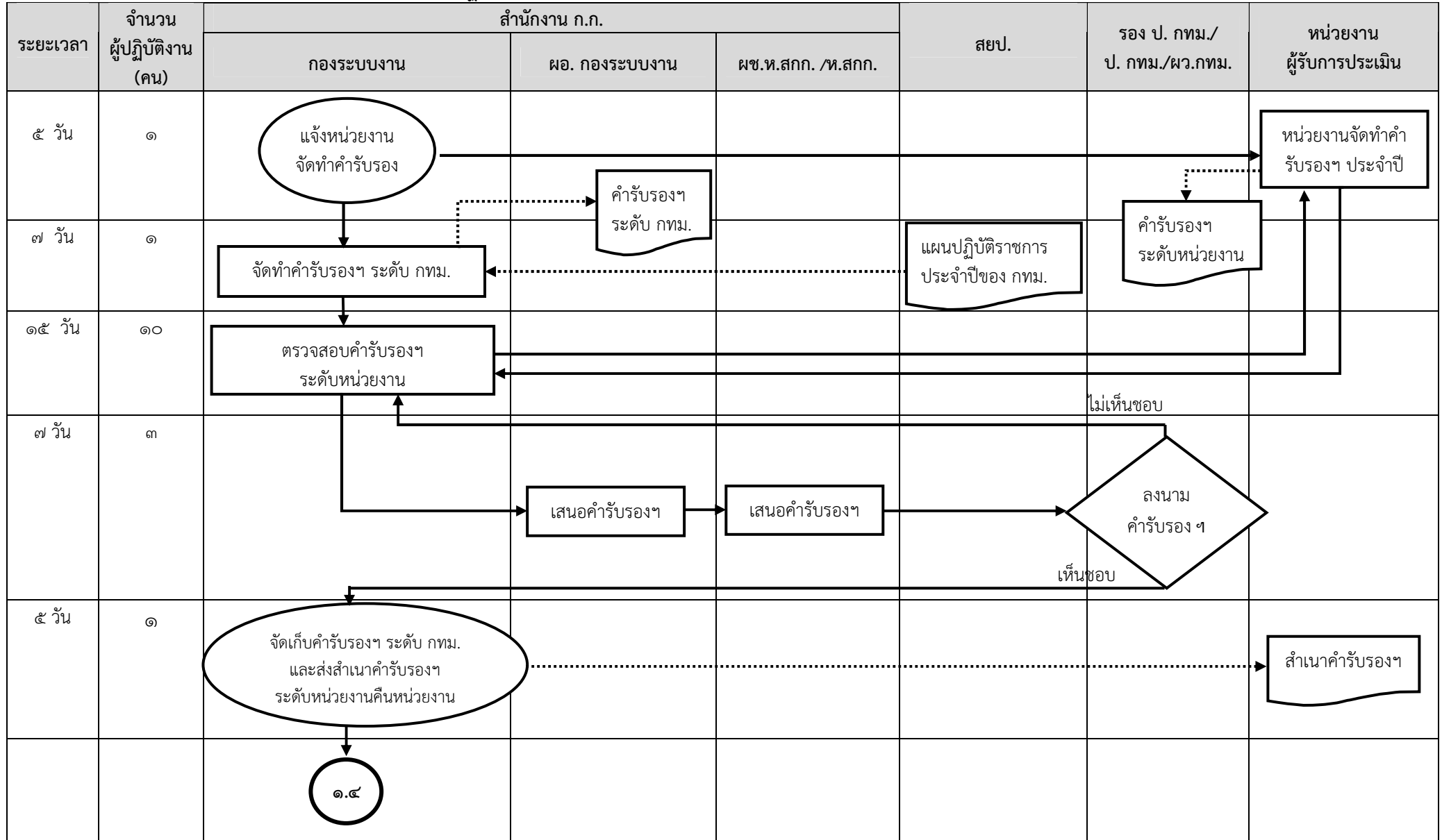


ระยะเวลา	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	สำนักงาน ก.ก.			ป. กทม./ผว.กทม.	หน่วยงาน ผู้รับการประเมิน
		กองระบบงาน	ผอ. กองระบบงาน	ผช.ท.สกก. /ท.สกก.		
๓ วัน	๔					
๒๐ วัน	๓					
๕ วัน	๑					

แผนผังกระบวนการงาน

๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

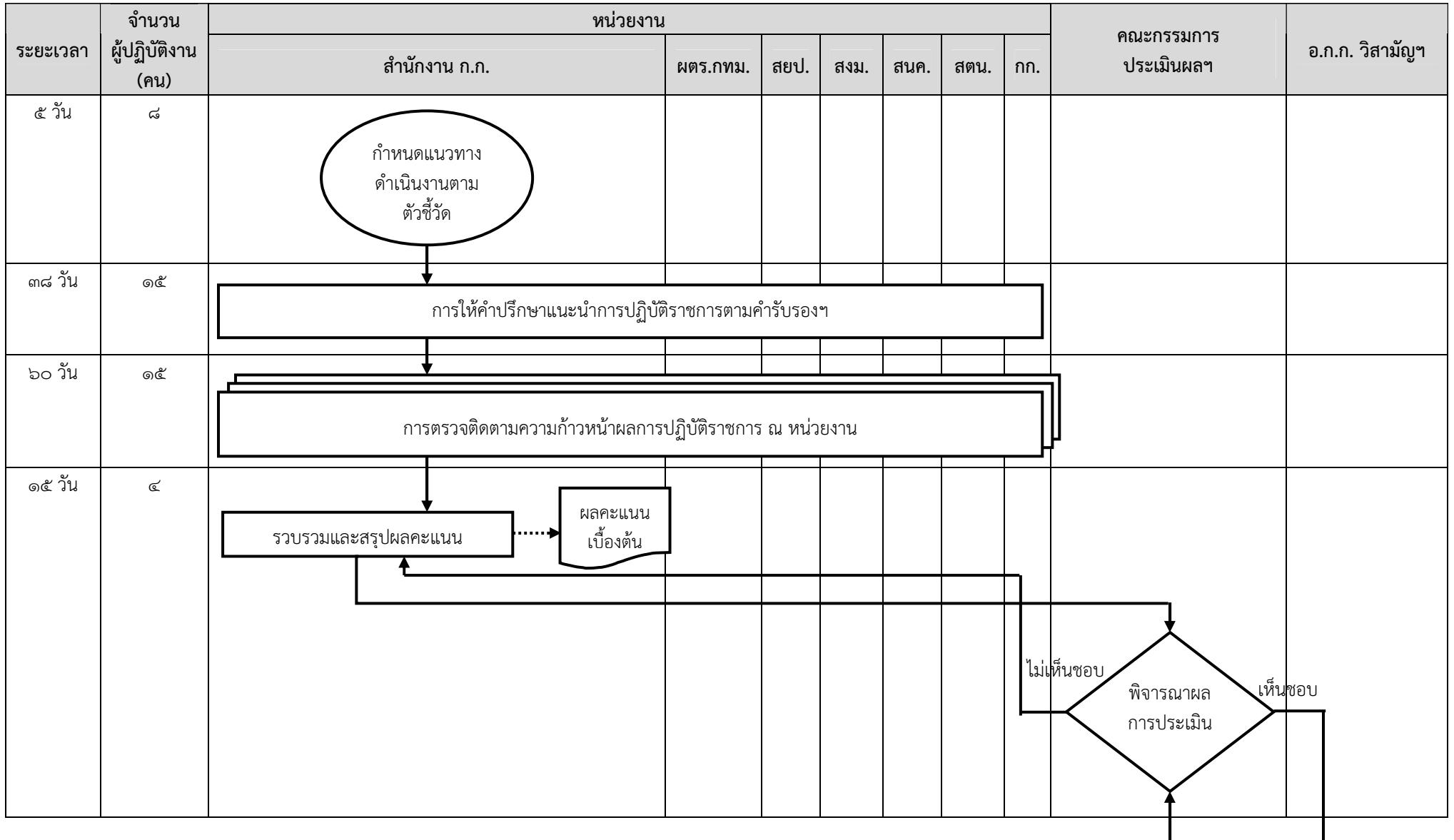
> ๑.๓ กระบวนการย่อยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี



แผนผังกระบวนการงาน

๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

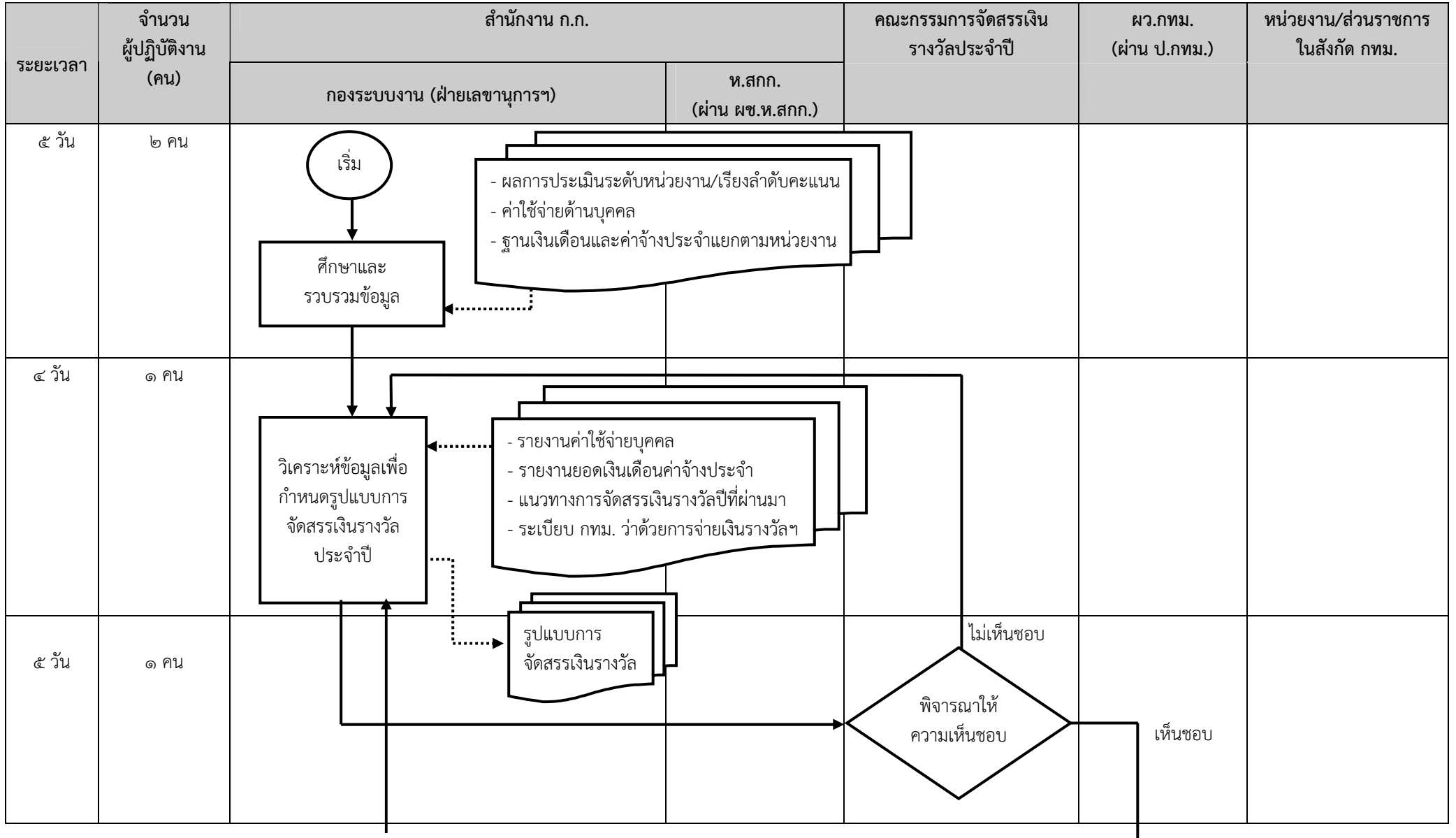
> ๑.๔ กระบวนการย่อยการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ



ระยะเวลา	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	สำนักงาน ก.ก.	หน่วยงานผู้ประเมินอื่น						คณะกรรมการ ประเมินผลฯ	อ.ก.ก. วิสามัญฯ
			ผตร.กทม.	สยป.	สงม.	สนค.	สตน.	กก.		
๕ วัน	๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">รายงานผลคะแนนการประเมินผลฯ ต่อผู้ว่าราชการ กทม.</div>								
๓ วัน	๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">แจ้งผลคะแนนการประเมินผลฯ ให้หน่วยงาน</div>								
		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">๑.๕</div>								

แผนผังกระบวนการงาน

๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
 > ๑.๕ กระบวนการย่อยการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี


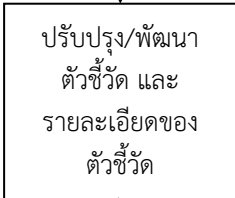


ระยะเวลา	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน)	สำนักงาน ก.ก.		คณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี	ผ.กทม. (ผ่าน ป.กทม.)	หน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัด กทม.
		กองระบบงาน (ฝ่ายเลขานุการฯ)	ท.สกก. (ผ่าน ผช.ท.สกก.)			
๒ วัน	๑ คน				พิจารณาอนุมัติ	
๑ วัน	๑ คน				อนุมัติ	


```

graph TD
    A[พิจารณาอนุมัติ] -- อนุมัติ --> B[เวียนแจ้งหน่วยงานรับทราบและดำเนินการ]
    B --> C[รับทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง]
    C --> D((จบ))
    
```

๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
 > ๑.๑ กระบวนการย่อยการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๑๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ - ศึกษาหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความครอบคลุมของเอกสารตามมติคณะกรรมการ ผู้บริหาร และหน่วยงานผู้รับการประเมิน รวมถึงข้อมูลของจากองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 	เอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - นักทรัพยากรบุคคล 	-	<ul style="list-style-type: none"> - มติคณะกรรมการ/ผู้บริหาร - เอกสารสรุปข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
๒.		๔๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งหน่วยงานและส่วนราชการที่รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินฯ ปรับปรุงและจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด - จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดใน ความรับผิดชอบ - ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัด 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำตามหลักวิชาการและสอดคล้องกับบริบทของกรุงเทพมหานคร 	เอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - นักทรัพยากรบุคคล - ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร/ผู้ตรวจราชการ - นักทรัพยากรบุคคล (กรง. และ กวส.) - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (สยป. และ กงต.) - นักบัญชี (สนค.) - นักวิเคราะห์งบประมาณ (สงม.) - นักวิชาการตรวจสอบภายใน (สตน.) - นักจัดการงานทั่วไป (กองกลาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบฟอร์มการเปรียบเทียบตัวชี้วัดปีที่ผ่านมา กับปีปัจจุบัน - รูปแบบการเขียนตัวชี้วัด 	<ul style="list-style-type: none"> - ร่างรายละเอียดตัวชี้วัด - มติที่ประชุม

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓.		๗ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ - จัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม - จัดประชุมคณะกรรมการฯ - กรณีมีการปรับแก้ไข ดำเนินการแก้ไขตามมติที่ประชุม 	- ร่างหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการฯ	เอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - นักทรัพยากรบุคคล - นักทรัพยากรบุคคล - นักจัดการงานทั่วไป - เจ้าหน้าที่งานธุรการ - นักทรัพยากรบุคคล 	แบบฟอร์มการจัดทำหลักเกณฑ์ฯ	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการประชุม - คณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
๔.		๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเสนอผู้ว่าราชการกทม. เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์ - จัดทำเอกสารประกอบแนบท้ายหนังสือ 	- หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ผ่านการพิจารณาเห็นชอบ	เอกสาร	- นักทรัพยากรบุคคล	-	- หนังสือเสนอผู้ว่าฯ
๕. ๕.๑		๑๔ วัน	<p><u>กรณีที่ ๑ มีการเปลี่ยนแปลงมติการประเมินผลฯ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำระเบียบวาระการประชุม อ.ก.ก. วิสามัญ เกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน - จัดทำเอกสารประกอบการประชุม - จัดทำรายงานการประชุม 	- หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ได้รับอนุมัติจาก ก.ก.	เอกสาร	- นักทรัพยากรบุคคล	-	- รายงานการประชุม

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕.๒			<p>กรณีที ๒ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง <u>มติการประเมินผลฯ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำระเบียบวาระการประชุม อ.ก.ก. วิสามัญการสรรหาฯ - จัดทำเอกสารประกอบการประชุม - จัดทำรายงานการประชุม 	<ul style="list-style-type: none"> - หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ อ.ก.ก. วิสามัญฯ และ ก.ก. รับทราบ 	เอกสาร	- นักทรัพยากรบุคคล	-	- รายงานการประชุม
๖.		๑๔ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคู่มือแนวทางการประเมินผลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ที่ผ่านความเห็นชอบแล้ว - เข้าใจง่าย 	- เอกสาร	- นักทรัพยากรบุคคล	-	- หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ
๗.		๗ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเวียนแจ้งหลักเกณฑ์ฯ ให้ผู้บริหาร กทม. และหน่วยงานทราบ - นำหลักเกณฑ์เผยแพร่ใน เว็บไซต์ของ สกก. 	<ul style="list-style-type: none"> - ความครบถ้วนในการเวียนแจ้งหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ผ่านการพิจารณา 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร - เว็บไซต์ 	- นักทรัพยากรบุคคล	- แบบฟอร์มคู่มือฯ	- คู่มือแนวทางการประเมินผลฯ


๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
 > ๑.๒ การเผยแพร่ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๑๐วัน	เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติจัดประชุมชี้แจงแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี	โครงการถูกต้องตามหลักการเขียนโครงการ และเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่จะเผยแพร่	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	รูปแบบการเขียนโครงการ	โครงการ
๒.		๑๐วัน	- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอรายชื่อวิทยากร	ความครบถ้วนของหน่วยงานที่มาเป็นวิทยากรตามตัวชี้วัด	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	-	-
๓.		๗ วัน	- ดำเนินการติดต่อหน่วยงานหรือโรงแรมเพื่อจัดหาสถานที่ในการประชุม	สถานที่สะอาด สะดวกปลอดภัย แสงสว่างเพียงพอ และสามารถรองรับจำนวนผู้เข้ารับการอบรมได้	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	-	-
๔.		๓๐ วัน	- จัดทำหนังสือขอให้ส่งรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม - จัดทำคำสั่งคณะกรรมการ - จัดทำคำสั่งผู้เข้ารับการอบรม - จัดทำหนังสือแจ้งผู้เข้ารับการอบรม	ความถูกต้องครบถ้วนของคำสั่ง	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	-	บันทึกแจ้งส่งรายชื่อเข้าอบรมของหน่วยงาน

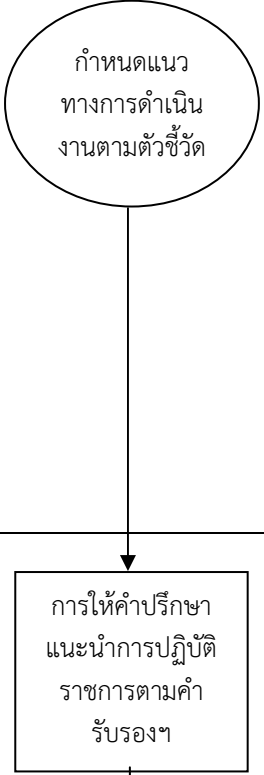
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕.		๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเรียนเชิญเป็นประธานในพิธีเปิดการอบรม - จัดทำคำกล่าวรายงาน - จัดทำคำกล่าวของประธาน 	ความถูกต้องของหนังสือและคำกล่าว	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	-	-
๖.		๓ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำใบลงทะเบียนรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม - จัดเตรียมอุปกรณ์ในการถ่ายภาพ/บันทึกวีดีโอ - ประสานงาน, รับ-ส่งเจ้าหน้าที่ 	ความถูกต้องครบถ้วนของรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมและความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	-	-
๗.		๒๐ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำรายงานผลการอบรม - จัดทำหนังสือรายงานการจัดการอบรมเสนอผู้บริหาร 	เอกสารสรุปผลการดำเนินการจัดอบรม/ประชุมเชิงวิชาการและการวัดความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมประชุม/อบรมมีความถูกต้องครบถ้วน	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	-	-
๘.		๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการฯ ในระบบ Daily Plans - จัดทำแฟ้มเอกสารโครงการเพื่อประกอบการรายงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ภายในกำหนดเวลา - รายละเอียดครบถ้วนตามที่สยป. กำหนด 	ระบบ Daily Plans ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	นักทรัพยากรบุคคล	-	คู่มือแนวทางการประเมินผลฯตามตัวชี้วัดที่ ๑

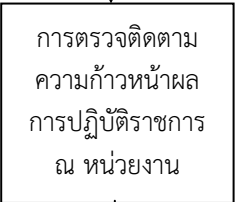
๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
 > ๑.๓ กระบวนการย่อยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๕ วัน	- จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานให้จัดทำคำรับรองฯ และให้ สยป. ส่งแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ กทม.	- ความครอบคลุมของหนังสือ	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	- แบบฟอร์มการจัดทำคำรับรองฯ	- หนังสือแจ้งหน่วยงาน
๒.		๗ วัน	- จัดทำคำรับ รongฯ ระดับ กทม. - จัดทำเอกสารประกอบคำรับรองฯ	- คำรับรองฯ ถูกต้องตามรูปแบบ	เอกสาร	- นักทรัพยากรบุคคล - นักทรัพยากรบุคคล (กรง.) และนักวิเคราะห์นโยบายและแผน (สยป.)	- แบบฟอร์มการจัดทำคำรับรองฯ	- คำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกรุงเทพมหานคร
๓.		๑๕ วัน	- ตรวจสอบความถูกต้องของคำรับรองฯ ระดับหน่วยงาน และความครบถ้วนของเอกสารประกอบต่างๆ ที่หน่วยงานส่งมา - กรณีมีข้อผิดพลาดแจ้งหน่วยงานปรับแก้	- คำรับรองฯ ถูกต้องตามรูปแบบ และมีเอกสารประกอบครบถ้วนทุกหน่วยงาน	เอกสาร	- นักทรัพยากรบุคคล	- แบบฟอร์มการจัดทำคำรับรองฯ	- คำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน
๔.		๗ วัน	- จัดทำหนังสือเรียนปลัด กทม. และผู้ว่า กทม. ลงนามคำรับรองฯ ระดับ กทม. - จัดทำหนังสือเรียนรองปลัด กทม. ตามกลุ่มภารกิจ และปลัด กทม. ลงนามคำรับรองระดับหน่วยงาน	- เอกสารคำรับรองฯ ที่ถูกต้องตามแบบฟอร์ม	เอกสาร	- นักทรัพยากรบุคคล	- แบบฟอร์มการจัดทำคำรับรองฯ	- คำรับรองการปฏิบัติราชการระดับ กทม. และระดับหน่วยงาน - คำสั่งมอบหมายรองป.กทม. ปฏิบัติราชการแทน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			- จัดทำเอกสารประกอบแนบ ท้ายหนังสือ	- จัดทำคำรับรองฯ ถูกต้องตาม รูปแบบ และครบถ้วนทุก หน่วยงาน	เอกสาร	- นักทรัพยากรบุคคล	- แบบ ฟอร์มการ จัดทำคำ รับรองฯ	- คำรับรองการปฏิบัติ ราชการระดับหน่วยงาน
๕.		๕ วัน	- จัดทำหนังสือส่งสำเนารับรองฯ ระดับหน่วยงานคืนให้หน่วยงาน - สกก. จัดเก็บคำรับรองฯ ระดับ กทม. และคำรับรองฯ ระดับ หน่วยงานฉบับจริงไว้เป็น หลักฐานสำหรับการประเมินผล การปฏิบัติราชการ	-	เอกสาร	- นักทรัพยากรบุคคล	-	- คำรับรองการปฏิบัติ ราชการระดับหน่วยงาน


๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
> ๑.๔ กระบวนการย่อยการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ

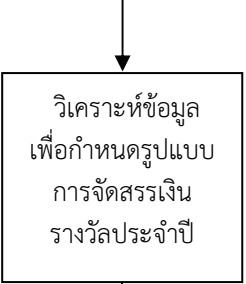
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๕ วัน	จัดทำแนวทางการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่างๆ ที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย - จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ รายละเอียดหลักฐานที่ต้องจัดส่งในเบื้องต้นเพื่อประกอบการพิจารณา และกำหนดการส่งเป็นต้น - ดำเนินการในฐานะเลขานุการคณะกรรมการต่างๆ (ในกรณีที่ตัวชี้วัดบางตัวต้องมีการตัดสินใจผ่านคณะกรรมการ)	- การส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานหรือการดำเนินการประชุมของคณะกรรมการต่างๆ ต้องรวดเร็วเพื่อให้หน่วยงานมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	- แบบฟอร์มเกี่ยวกับตัวชี้วัดต่างๆ	- หนังสือแจ้งหน่วยงาน
๒.		๓๘ วัน	- ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับตัวชี้วัดแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบด้วยวิธีตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือการออกไปให้คำแนะนำ ณ หน่วยงาน - ประสานหน่วยงานเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ แก่หน่วยงาน	- ความถูกต้องของข้อมูล	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	-	- คู่มือแนวทางการประเมินผล - มติที่ประชุม/รายงานการประชุมต่างๆ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓.	<div style="text-align: center;">  </div>	๖๐ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการ - การติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการ ณ หน่วยงาน (จำนวน ๒ ครั้งต่อปี) ได้แก่ <u>ครั้งที่ ๑</u> การติดตามฯ ณ หน่วยงานระหว่างปีงบประมาณ (ภายในเดือนพฤษภาคม) - จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานเกี่ยวกับกำหนดการตรวจติดตามฯ - ติดตามฯ ณ หน่วยงาน (เน้นการให้คำปรึกษาแนะนำ) <u>ครั้งที่ ๒</u> การติดตามฯ ณ หน่วยงานช่วงสิ้นปีงบประมาณ (๑-๑๕ ตุลาคม) - เสนอ อ.ก.ก. วิสามัญฯ แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลฯ - เสนอคณะกรรมการประเมินฯ แต่งตั้งคณะทำงานตรวจติดตามความก้าวหน้าฯ - จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานเกี่ยวกับกำหนดการตรวจติดตามฯ - ติดตามฯ ณ หน่วยงาน โดยระบุผลการตรวจติดตามฯ ของหน่วยงานในแบบการตรวจฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - ถูกต้องตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในคู่มือฯ - ตรวจสอบทุกหน่วยงานภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีการให้ข้อเสนอแนะ 	เอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - นักทรัพยากรบุคคล - คณะทำงานตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการ 	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือแนวทางการประเมินผล - มติที่ประชุม/รายงานการประชุมต่างๆ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๔.	<p>สรุปคะแนน การประเมินผล การปฏิบัติราชการ</p>	๑๕ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมผลคะแนนจากหน่วยงานผู้ประเมิน - จัดทำสรุปคะแนนการประเมินผลฯ ในเบื้องต้น - จัดประชุมคณะทำงานตรวจติดตามฯ เพื่อสรุปผลคะแนน - ประชุมคณะกรรมการประเมินผลฯ เพื่อพิจารณาผลการประเมินฯ - เสนอ อ.ก.ก. ฯ เพื่อพิจารณาผลการประเมินฯ - เสนอ ก.ก. รับทราบผลการประเมินฯ 	- ความถูกต้องของผลคะแนน	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	- แบบฟอร์มการสรุปผลคะแนน	- แบบตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการ - เอกสาร รายงานผลคะแนนจากหน่วยงานผู้ประเมิน
๕.	<p>รายงานผลคะแนน การประเมินผลการ ปฏิบัติราชการ</p>	๕ วัน	- จัดทำหนังสือเสนอผู้ว่าราชการฯ เพื่อโปรดทราบผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ.	- ความถูกต้องของผลคะแนน	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	- แบบฟอร์มการสรุปผลคะแนน	- แบบตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการ - เอกสาร รายงานผลคะแนนจากหน่วยงานผู้ประเมิน
๖.	<p>แจ้งผลคะแนน การประเมินฯ ให้หน่วยงาน</p>	๓ วัน	- จัดทำหนังสือแจ้งผลคะแนนการประเมินฯ ให้หน่วยงานทราบ	- ความถูกต้องของผลคะแนน	เอกสาร	นักทรัพยากรบุคคล	- แบบฟอร์มการสรุปผลคะแนน	- แบบตรวจติดตามความก้าวหน้าผลการปฏิบัติราชการ - เอกสาร รายงานผลคะแนนจากหน่วยงานผู้ประเมิน

๑. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร
> ๑.๕ กระบวนการย่อยการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๕ วัน	<p>ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- คณะแผนผลการปฏิบัติราชการประจำปี จำแนกเป็นรายหน่วยงานและส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร- คณะแผนเฉลี่ยของหน่วยงานที่ปลัดกรุงเทพมหานคร และรองปลัดกรุงเทพมหานครกำกับดูแล- ค่าใช้จ่ายด้านบุคคลที่มีการจ่ายจริง และส่วนที่สามารถนำมาจัดสรรเป็นเงินรางวัลประจำปีได้- ฐานเงินเดือนของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรุงเทพมหานคร ณ วันที่ ๑ ก.ย. จำแนกเป็นรายหน่วยงาน- การจัดสรรเงินรางวัลและปัญหาอุปสรรคที่พบจากการจัดสรรเงินรางวัลในปีที่ผ่านมา- นโยบายเกี่ยวกับการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร	ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดอัตราและแนวทางการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี		นักทรัพยากรบุคคล		<ul style="list-style-type: none">- มติ อ.ก.ก. วิสามัญที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประเมิน- รายงานค่าใช้จ่ายด้านบุคคลประจำปี- มาตรา ๓๕ แห่ง พ.ร.บ.ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒- รายงานยอดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๒.	<div style="text-align: center;">  <p>วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อกำหนดรูปแบบ การจัดสรรเงิน รางวัลประจำปี</p> </div>	๔ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - คำนวณหาค่ากลาง (Mean , Median) ของคะแนนผลการปฏิบัติราชการประจำปี (ภาพรวม) - เรียงลำดับหน่วยงานตามคะแนนผลการปฏิบัติราชการจากมากไปหาน้อย - กำหนดค่าคะแนนที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มหน่วยงาน (ใช้ค่ากลาง หรือฐาน ข้อมูลในปีที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์) - กำหนดอัตราการจัดสรรเงินรางวัลระดับหน่วยงานในอัตราต่าง ๆ ตามวงเงินงบประมาณที่สามารถนำมาจัดสรรได้และหรือตามที่ผู้บริหารกำหนด - คำนวณวงเงินงบประมาณที่จะต้องใช้ในการจัดสรรเงินรางวัล (ตามอัตราการจัดสรรเงินรางวัล และค่าของคะแนนที่จะใช้เป็นเกณฑ์การแบ่งกลุ่มหน่วยงาน ณ ค่าต่าง ๆ) เพื่อกำหนดรูปแบบการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีระดับหน่วยงาน - กำหนดอัตราการจัดสรรเงินรางวัลระดับบุคคลให้สอดคล้องกับรูปแบบการจัดสรรเงินรางวัลระดับหน่วยงาน - กำหนดแนวทางการจ่ายเงินรางวัลระดับบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> - การคำนวณถูกต้องและเป็นไปตามหลักสถิติ - ค่าใช้จ่ายด้านบุคคลไม่เกินตามที่กฎหมายกำหนด - แนวทางการจัดสรรเงินรางวัลเป็นไปตามหลักผลงาน 		นักทรัพยากรบุคคล		<ul style="list-style-type: none"> - มติ อ.ก.ก. วิสามัญที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประเมิน - รายงานค่าใช้จ่ายด้านบุคคลประจำปี - รายงานยอดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ - แนวทางการจัดสรรเงินรางวัลในปีที่ผ่านมา - ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินรางวัลสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานเพื่อจ่ายให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของ กทม. พ.ศ.๒๕๔๙

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓.		๕ วัน	- นำเสนอคณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี เพื่อพิจารณาอัตราและแนวทางการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี	- ข้อมูลประกอบการพิจารณา มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และครอบคลุมทุกประเด็น		นักทรัพยากรบุคคล		- ระเบียบวาระการประชุม
๔.		๒ วัน	- นำเสนอ ผว.กทม.เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติอัตราและแนวทางการจัดสรรเงินรางวัลตามความเห็นของคณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี	- เป็นไปตามมติคณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี - นำเสนอ ผว.กทม. ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด		นักทรัพยากรบุคคล		- มติคณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี
๕.		๑ วัน	- จัดทำหนังสือเวียนแจ้งอัตราและแนวทางการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีที่ ผว.กทม. อนุมัติให้หน่วยงานรับทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ความถูกต้องชัดเจนของหนังสือเวียนแจ้งแนวทางฯ	การหรือเกี่ยวกับแนวทางการจ่ายเงินรางวัลจากหน่วยงานต่าง ๆ	นักทรัพยากรบุคคล		-หนังสือที่ ผว. กทม. อนุมัติอัตราและแนวทางการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี

รายงานการประชุม

รายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน
ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘
วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๘
ณ ห้องประชุมสำนักงาน ก.ก. เวลา ๑๐.๐๐ น.

เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	จำนวน ๗ คน	ประกอบด้วย	
๑. นางนงเยาว์ หนูรัตน์		นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณเอื้อ/ผู้นำกลุ่ม
๒. นางสาวทัศนญา ภัทรขจรศักดิ์		นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณอำนวย/ผู้ประสานงาน
๓. นางสาวอรณณส์ บัณฑิตสุขุมาลัย		นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณกิจ/สมาชิก
๔. นางสุพัตรา เอี่ยมสะอาด		นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณกิจ/สมาชิก
๕. นางสาววราปณัช กิจขุนทด		นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณกิจ/สมาชิก
๖. นางสาวปาริชาติ พยัฆฤทธิ์		นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณกิจ/สมาชิก
๗. นายธีรวิทย์ อรุณรัมย์		นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณลิขิต/เลขานุการ

รายละเอียดการประชุม

เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน

ความรู้/ประสบการณ์ที่ได้ในครั้งนี้

องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน จะประกอบด้วย

๑. คำนำ
๒. สารบัญ
๓. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
๔. ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ
๕. วัตถุประสงค์
๖. ขอบเขต
๗. กรอบแนวคิด
๘. ข้อกำหนดที่สำคัญ
๙. คำจำกัดความ
๑๐. คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ / คำอธิบายคำย่อ
๑๑. หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑๒. แผนผังกระบวนการงาน
๑๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม
๑๔. เอกสารประกอบ เช่นกฎหมาย ระเบียบ

ความหมายของแต่ละองค์ประกอบที่สำคัญ

วัตถุประสงค์ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารเรื่องนี้ขึ้นมา ตัวอย่างวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการตรวจสอบภายใน

๑. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ขอบเขต เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หรือขอบเขตในมิติอื่นๆ(ถ้ามี) เช่น เชิงพื้นที่ เชิงความครอบคลุมบุคลากร หรือเชิงระยะเวลา

ตัวอย่างขอบเขตกระบวนการ การตรวจสอบภายใน

กระบวนการ การตรวจสอบภายในนี้ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

กรอบแนวคิด เป็นการระบุที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ เช่น จากความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประสิทธิภาพของกระบวนการ ทั้งนี้ต้องมีความเหมาะสมกับกระบวนการ ของแต่ละกระบวนการด้วย

ข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นข้อกำหนดที่กำหนดขึ้นจากปัจจัย ๕ ด้าน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่า ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีครบทุกปัจจัยที่กล่าวมา โดยแต่ละกระบวนการจะเน้นที่แต่ละปัจจัยไม่เหมือนกัน ส่วนใหญ่ของข้อกำหนดที่สำคัญจะเป็นนามธรรม จึงต้องแปลงให้เป็นรูปธรรมโดยการกำหนดเป็นตัวชี้วัด โดยในแต่ละกระบวนการจะมีตัวชี้วัดภายในซึ่งอาจเป็นตัวควบคุมระหว่างกระบวนการและตัวชี้วัดด้านผลกระบวนการ ซึ่งต้องเป็นผลลัพธ์สุดท้าย ทั้งนี้ จะมีตัวชี้วัดประเภทใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องมีทั้ง ๒ ประเภท หรืออาจดูว่าภาพรวมของกระบวนการต้องการอะไรเป็นสำคัญ สิ่งนั้นก็คือ ข้อกำหนดที่สำคัญ โดยต้องมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด เหมาะสมกับกระบวนการ มีความสอดคล้องกันระหว่างข้อกำหนดที่สำคัญกับตัวชี้วัด

คำจำกัดความ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์ หรือความหมายเฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานตามมติ ก.ก. เป็นอย่างไร นอกจากนั้นควรดูพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และนโยบายของผู้บริหารประกอบด้วย

แผนผังกระบวนการ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแต่ละกิจกรรมที่มีกิจกรรมย่อย (นำไปจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน) โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ทั้งเรื่องของกิจกรรม การตัดสินใจ การแสดงทิศทาง โดยแผนผังกระบวนการต้อง ถูกต้อง ครอบคลุมตามขอบเขตของแต่ละกระบวนการ (คำอธิบายสัญลักษณ์อยู่แนบท้าย)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการลำดับขั้นตอนการทำงาน โดยใช้สัญลักษณ์แสดงกิจกรรม การตัดสินใจ การแสดงทิศทางของงาน

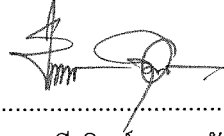
มาตรฐานคุณภาพงาน เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญ มีความถูกต้อง เหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ กรณีที่มีการอ้างอิงไปยังคู่มือ/ มาตรฐาน/กฎหมาย ต้องระบุรายชื่อของเอกสารอ้างอิงต่างๆครบถ้วน

การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงาน สามารถกำหนดได้หลายๆ ด้านด้วยกัน เช่น ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านระยะเวลา ด้านค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปแบบของคุณภาพองค์กรจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ

ระบบติดตาม/ประเมินผล เป็นการบ่งบอกว่าขั้นตอนที่สำคัญของแต่ละกระบวนการจะต้องมีการติดตามหรือประเมินผลด้วยอะไร ซึ่งส่งผลต่อข้อกำหนดที่สำคัญ และสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานในขั้นตอนที่กำหนด

แบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิง เป็นการบ่งบอกว่าในแต่ละขั้นตอน แต่ละกิจกรรม ต้องใช้แบบฟอร์มและเอกสารอ้างอิงอะไร โดยต้องสอดคล้องกับขั้นตอน/มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ระบุไว้

เลิกประชุม เวลา ๑๑.๓๐ น.

ลงชื่อ  ผู้จัดบันทึก
(นายธีรวิทย์ อรุณรัมย์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
คุณลิขิต/เลขานุการ

รายงานการประชุมกลุ่มพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน
ครั้งที่ ๒/๒๕๕๘
วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๕๘
ณ ห้องประชุมสำนักงาน ก.ก. เวลา ๑๐.๑๕ น.

เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน ๗ คน ประกอบด้วย

๑. นางนงเยาว์ หนูรัตน์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณเอื้อ/ผู้นำกลุ่ม
๒. นางสาวทัศนญา ภัทรขจรศักดิ์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณอำนวย/ผู้ประสานงาน
๓. นางสาวอรณณส์ บัณฑิตสุขุมาลัย	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คุณกิจ/สมาชิก
๔. นางสุพัตรา เอี่ยมสอาด	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณกิจ/สมาชิก
๕. นางสาววราปณัช กิจขุนทด	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณกิจ/สมาชิก
๖. นางสาวปาริชาติ พยัฆฤทธิ์	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณกิจ/สมาชิก
๗. นายธีรวิทย์ อรุณรัมย์	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	คุณลิขิต/เลขานุการ

รายละเอียดการประชุม

เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การเขียน Flowchart ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและใช้งานของคู่มือ และการตรวจสอบภายหลังการจัดทำคู่มือเสร็จแล้ว

ความรู้/ประสบการณ์ที่ได้ในครั้งนี้

ขั้นตอน วิธีการจัดทำคู่มือ

๑. วิเคราะห์ภารกิจหลักของหน่วยงาน ศึกษารายละเอียดของงานจากเอกสารและสังเกตการปฏิบัติงานจริง
๒. กำหนดกระบวนการหลัก ออกแบบกระบวนการ ขอบเขตของแต่ละกระบวนการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยกระบวนการจะต้องครอบคลุมภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ (ตามตารางที่ ๑)
๓. วิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญ ที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการและความคุ้มค่า ไม่จำเป็นต้องมีครบทุกปัจจัยที่กล่าวมา ส่วนใหญ่จะเป็นนามธรรม จึงต้องแปลงให้เป็นรูปธรรมโดยการกำหนดเป็นตัวชี้วัด (ตามตารางที่ ๒)
๔. จัดทำ Flow รายละเอียด ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา มาตรฐาน/คุณภาพงาน ระบบติดตาม ประเมินผล และอื่นๆที่มีของแต่ละกระบวนการ (ตามตารางที่ ๓)
๕. นำรายละเอียดจากข้อ ๔ มาจัดทำแผนผังกระบวนการ (ตามตารางที่ ๔)
๖. นำรายละเอียดจากข้อ ๔ มาใส่ในตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ตามตารางที่ ๕)
๗. นำรายละเอียดจากตารางต่างๆจัดทำองค์ประกอบของคู่มือจนครบทุกหัวข้อ

การเขียน Flowchart

๑. ผู้เขียนควรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานจริง
๒. กำหนดกระบวนการที่ต้องเขียน Flowchart
๓. เขียนขั้นตอน กิจกรรม การตัดสินใจ
๔. จัดลำดับก่อนหลังของขั้นตอนดังกล่าว
๕. เขียน Flowchart โดยใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม
๖. ตรวจสอบและปรับปรุง Flowchart ที่เขียนเสร็จ ดังนี้
 - ปฏิบัติได้จริง
 - กระบวนการมีประสิทธิภาพ
 - ไม่ซ้ำซ้อน
 - ทำแล้วได้ประโยชน์

ข้อควรคำนึง

๑. คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้อาจเหมือนหรือไม่เหมือนกันกับลักษณะที่ทำในปัจจุบัน
๒. การออกแบบกระบวนการเหมือนเป็นการสร้างมาตรฐาน ซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายคือ การตอบสนองความต้องการของประชาชน
๓. คู่มือจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าเหตุการณ์เปลี่ยน เวลาเปลี่ยน กฎหมายเปลี่ยน เช่น มีการปรับเปลี่ยนนโยบาย กระบวนการทำงาน มีการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ แบบฟอร์ม หรือเอกสารอ้างอิงต่างๆ และควรมีการทบทวนกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างน้อยทุกๆ ๓ ปี เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นฉบับปัจจุบัน (Update) อยู่

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและใช้งานของคู่มือ

๑. ผู้จัดทำเอกสารขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างถ่องแท้
๒. ผู้จัดทำเอกสารไม่ทราบวิธีการเลือกประเภทของคู่มือให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้เข้าใจยากและไม่นำไปปฏิบัติตาม
๓. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูล
๔. ขาดอุปกรณ์ที่เพียงพอและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
๕. ไม่มีการสื่อสารหรือฝึกอบรมวิธีการใช้คู่มือหลังจากทำเสร็จแล้ว
๖. ไม่มีการนำเอกสารที่จัดทำเสร็จแล้วไปใช้อย่างจริงจัง
๗. ไม่มีการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัย

การตรวจสอบภายหลังการจัดทำกระบวนการเสร็จแล้ว

ภาพรวม

๑. รูปเล่ม
 - ๑.๑ ความครบถ้วนขององค์ประกอบ
๒. รายการกระบวนการ
 - ๑.๑ ครอบคลุมหน้าที่ปฏิบัติงานหลัก

รายการบรรณการ

๓. ขอบเขต

๓.๑ ระบุจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ

๓.๒ ระบุขอบเขตในมิติอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น เชิงพื้นที่ เชิงความครอบคลุมบุคลากร

เชิงระยะเวลา

๓.๓ มีความสอดคล้องกับผังกระบวนการภาพรวม (องค์ประกอบที่ ๑๒) และขอบเขตของกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องกัน

๔. กรอบแนวคิด

๔.๑ ระบุที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญได้ชัดเจน เช่น จากความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประสิทธิภาพของกระบวนการ

๔.๒ มีความเหมาะสมกับกระบวนการ

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญ

๕.๑ สอดคล้องกับกรอบแนวคิด

๕.๒ เหมาะสมกับกระบวนการ โดยพิจารณาจาก ๕ ปัจจัย ดังกล่าว

๕.๓ กำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญ

๖. แผนผังกระบวนการงาน

๖.๑ ความครอบคลุมตามขอบเขตของกระบวนการ

๖.๒ ความถูกต้องของหน่วยงานรับผิดชอบ และกิจกรรม

๖.๓ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์กับแต่ละกิจกรรมที่มีกิจกรรมย่อย (นำไปจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานเพิ่มเติมในรายละเอียด) ได้ชัดเจน

๖.๔ การใช้สัญลักษณ์

- ความถูกต้องของสัญลักษณ์กิจกรรม
- ความถูกต้องของสัญลักษณ์การตัดสินใจ
- ความถูกต้องของสัญลักษณ์แสดงทิศทาง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ มีความถูกต้องตามลำดับขั้นตอน

๗.๒ การใช้สัญลักษณ์

- ความถูกต้องของสัญลักษณ์กิจกรรม
- ความถูกต้องของสัญลักษณ์การตัดสินใจ
- ความถูกต้องของสัญลักษณ์แสดงทิศทาง

๗.๓ กรณีที่มีการอ้างอิงไปยังขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการอื่น (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน) ให้ตรวจสอบว่ามีการจัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการดังกล่าวด้วย

๘. มาตรฐานคุณภาพงาน

๘.๑ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่สำคัญ

๘.๒ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆ

๘.๓ กรณีที่มีการอ้างอิงไปยังคู่มือ/มาตรฐาน/กฎหมาย มีการระบุรายชื่อของเอกสารอ้างอิงต่างๆ ครบถ้วน

๘.๔ มีความถูกต้อง

๙. การติดตามประเมินผล

๙.๑ มีการติดตามในขั้นตอนที่สำคัญ/ส่งผลต่อข้อกำหนดที่สำคัญ

๙.๒ การติดตามประเมินผล สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพงานในขั้นตอนที่กำหนด

๙.๓ ความเป็นไปได้ในการติดตามประเมินผลตามที่ระบุ

๑๐. แบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิง

๑๐.๑ แบบแบบฟอร์มและเอกสารอ้างอิงครบถ้วนตามรายการ

๑๐.๒ แบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิงมีความสอดคล้องกับขั้นตอน/มาตรฐานการ

ปฏิบัติงานที่ระบุไว้

๑๑. ข้อสังเกตอื่นๆ

เลิกประชุม เวลา ๑๑.๔๐ น.

ลงชื่อ ผู้จัดบันทึก
(นายธีรวิทย์ อรุณรัมย์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
คุณลิขิต/เลขานุการ

ภาพถ่าย



