

คำอธิบายการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- ข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- ตัวอักษร TH SarabunIT9
- ขนาดตัวอักษร

หัวข้อ ปรับขนาดได้ตามความเหมาะสม
 เนื้อหา ขนาด 16

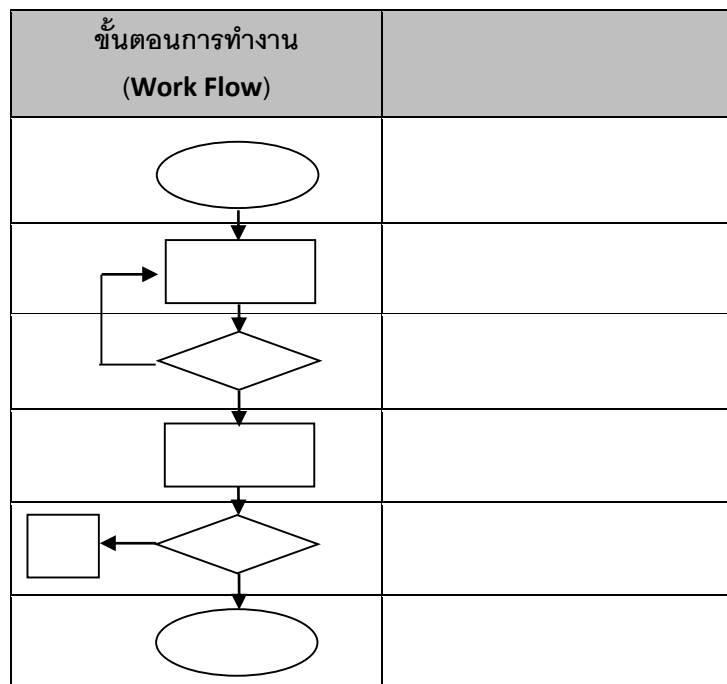
- ใช้ชื่อหัวข้อ และ เนื้อหาสำคัญบางส่วนเหมือนกันทุกคู่มือ


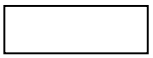
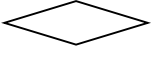


1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เอกสาร/คู่มือ...ทำขึ้นเพื่อ
- 1.2 กระบวนการนี้ เพื่อ (ระบุ วัตถุประสงค์สำคัญเฉพาะของกระบวนการ)

2. ผังกระบวนการทำงาน Work Flow กระบวนการ

ระบุ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อน – หลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการช่วยทำความเข้าใจกระบวนการทำงานที่ง่ายขึ้น และแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง)



- ความหมายสัญลักษณ์ “ไม่ต้องแสดงในคู่มือ”
-  จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการงาน
 -  กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
 -  การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
 -  แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
 -  จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)

* ผู้รับผิดชอบ ระบุตำแหน่ง (เช่น ผู้อำนวยการ, นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นต้น) หรือ กลุ่ม/ฝ่าย

3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอน ให้ระบุ ขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่า ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด (แนะนำว่า ให้นำข้อความในผังกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอน มาเรียงต่อกัน แล้วใส่คำเชื่อมลงไป ตั้งแต่ขั้นตอนแรก จนถึงขั้นตอนสุดท้าย)

4. ความรับผิดชอบ

ระบุว่า มีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ ประกอบด้วย

- บุคคล เรียงจาก ผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุด
- องค์กรคณะ เรียงจาก คณะกรรมการ ถึง คณะทำงานย่อย
- ส่วนราชการ เรียงจาก ส่วนราชการระดับกรม ถึง หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่มงาน
- ส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกสังกัดกระทรวง

5. คำจำกัดความ

- ระบุ ข้อความ คำศัพท์ ที่สำคัญ พร้อมความหมาย เพื่อให้เป็นที่เข้าใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ให้บริการ
- คำย่อ ที่ใช้ในคู่มือ ...
- คณะกรรมการ/คณะทำงาน ระบุ อำนาจหน้าที่ และองค์ประกอบที่สำคัญ
- คำศัพท์เฉพาะ ระบุ ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ พร้อมคำอธิบายเพื่อให้เป็นที่ เข้าใจตรงกัน ...
- บุคคล/หน่วยงาน ระบุ ความหมายที่ใช้ในคู่มือ รวมถึงองค์ประกอบที่กำหนด ...

6. ข้อกำหนดที่สำคัญ

- กระบวนการหลัก ใช้ข้อกำหนดที่สำคัญที่อนุมัติ เป็นกรอบในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเอกสารที่แนบหมายเลข ๒
- กระบวนการสนับสนุน ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญโดยใช้ตารางดังตัวอย่าง เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จัดทำ

ตัวอย่าง

รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญจำแนกตามปัจจัยการวิเคราะห์					สรุปข้อกำหนดที่สำคัญ
	ความต้องการของผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพ	ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน	
กระบวนการถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิตพืช	ชัดเจน ถูกต้อง ใช้ได้จริง	สินค้าเกษตรมีคุณภาพ	มาตรฐาน GAP	ประหยัดทรัพยากร	คุ้มค่า	1. ชัดเจน 2. ถูกต้อง 3. ใช้ได้จริง
กระบวนการส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP	ตรงกับความต้องการของตลาด	ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ	ลิขสิทธิ์สินค้า	ทันต่อความต้องการของการตลาด	ต้นทุนต่ำ	ตรงกับความต้องการของตลาด

7. ตัวชี้วัด และเป้าหมาย

- กระบวนการหลัก ให้หน่วยพิจารณาเลือกจากที่คณะอนุกรรมการฯ เสนอ พร. มาใช้ตามความเหมาะสม หรือพิจารณาจัดทำขึ้นใหม่ เพื่อให้หน่วยประเมินผลการดำเนินงานด้วยตนเองได้อย่างง่าย และเพื่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในอนาคต
- กระบวนการสนับสนุน ให้หน่วยพิจารณาจัดทำ เพื่อใช้ประเมินผลการดำเนินการของตนเองด้วยตนเอง และเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในอนาคต

ตัวอย่าง

ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดผลกระบวนการ
กระบวนการถ่ายทอดความรู้	1. ชัดเจน 2. ถูกต้อง 3. ใช้ได้จริง	<ul style="list-style-type: none">ร้อยละขององค์ความรู้ที่นำไปถ่ายทอดมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ/ผู้เชี่ยวชาญระดับความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการจำนวนองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดแล้วผู้รับบริการได้นำไปปฏิบัติจริง
กระบวนการส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP	ตรงกับความต้องการของตลาด	<ul style="list-style-type: none">ร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมที่มีการวิจัยตลาดร้อยละของสินค้า OTOP ที่สามารถจำหน่ายได้ในแต่ละเดือน

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระบุ รายละเอียดงานตามลำดับที่ ที่แสดงไว้ใน Work Flow กระบวนการ โดยอธิบายวิธีการทำงานหรือขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และระบุเอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ที่ใช้ประกอบการดำเนินการนั้น รวมทั้ง ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน โดยใช้ข้อความอธิบาย หรือตารางอธิบาย พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขการทำงาน หรือเงื่อนไขความสำเร็จ ที่จำเป็น

9. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ระบุ เอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก/หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ
- เอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติ

พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

10. การจัดเก็บ และการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา

11. ระบบการติดตามและประเมินผล

- ระบุ วิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตาม ซึ่งอาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด และการกำหนดรูปแบบและระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน

12. ภาคผนวก

- ระบุ รายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ติดตามผลการดำเนินการตามคู่มือ ที่แสดงให้เห็นทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ โดยขอให้แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มไว้ในภาคผนวก