



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ส่วนแผนงานและวิชาการ โทร. 0-2277-1866

ที่ นร 0207.01/ว 3092 วันที่ ๑ ธันวาคม 2553

เรื่อง การดำเนินงานตามแผน PMQA หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ประจำปีงบประมาณ 2554

เรียน ผอ.สำนัก/กอง.ตล.สปช.1-8 และ ปรส.75 จังหวัด

1. เรื่องเดิม

1.1 มติที่ประชุมผู้บริหาร กปส. เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 23 กันยายน 2553 มีมติเห็นชอบตามที่ กพร. กปส. เสนอ ให้ สวท. เป็นเจ้าภาพการดำเนินงานแผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับพื้นฐาน (PMQA) หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ประจำปีงบประมาณ 2554 และกำหนดให้มีการดำเนินการจัดทำคู่มือกระบวนการที่สร้างคุณค่า 4 กระบวนการ ได้แก่

- | | |
|---|----------------------------|
| 1) การผลิตสารคดีวิทยุ | สวท. เป็นเจ้าภาพกระบวนการ |
| 2) การผลิตสารคดีโทรทัศน์ | สทท. เป็นเจ้าภาพกระบวนการ |
| 3) การแถลงข่าว | สปป. เป็นเจ้าภาพกระบวนการ |
| 4) การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ระดับพื้นที่ | สปช.6 เป็นเจ้าภาพกระบวนการ |

1.2 กพร.กปส. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการคณะทำงานเพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กปส. ระดับกรมและระดับ สำนัก/กอง ครั้งที่ 1/2554 เมื่อวันที่ 1-3 ธันวาคม 2553 เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน PMQA กปส. หมวด 1-7 และทบทวนนโยบายการจัดการองค์การที่ดี

2. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การ (PMQA) หมวด 6 ปีงบประมาณ 2554 เป็นไปตามแผนที่กำหนด จึงขอความร่วมมือทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

2.1 ขอความร่วมมือผู้ปฏิบัติของทุกสำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการใช้คู่มือกระบวนการที่สร้างคุณค่า ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 5 กระบวนการ ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------------|
| 1) การผลิตและเผยแพร่ข่าววิทยุวิทยุกระจายเสียง | สวท. เป็นเจ้าภาพกระบวนการ |
| 2) การถ่ายทอดสดทางโทรทัศน์ | สทท. เป็นเจ้าภาพกระบวนการ |
| 3) การจัดฝึกอบรม | สปช. เป็นเจ้าภาพกระบวนการ |
| 4) การจัดกิจกรรมสื่อสารมวลชนสัญจร | สปป. เป็นเจ้าภาพกระบวนการ |
| 5) การให้บริการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ | สนช. เป็นเจ้าภาพกระบวนการ |

2.2 ขอความร่วมมือทุกสำนัก/กองที่ตอบแบบสอบถามรวบรวมแบบสอบถามการประเมินผล
คู่มือของแต่ละกระบวนการ จัดส่งให้เจ้าภาพกระบวนการตามข้อ 2.1 ภายในวันที่ 30 ธันวาคม 2553

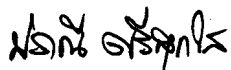
2.3 ขอความร่วมมือเจ้าภาพกระบวนการสรุป/ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ
พิจารณาปรับปรุงคู่มือกระบวนการ แล้วส่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว พร้อมคู่มือกระบวนการที่ปรับปรุง
ใหม่ มาที่ สวท. เจ้าภาพหมวด 6 ปีงบประมาณ 2554 ภายในวันที่ 31 มกราคม 2554

2.4 ขอความร่วมมือเจ้าภาพกระบวนการ ปีงบประมาณ 2554 ตามข้อ 1.1 (สวท. สทท. สพป.
และ สปข.6) จัดทำร่างคู่มือกระบวนการที่สร้างคุณค่า 4 กระบวนการ ปีงบประมาณ 2554 ตามกรอบตัวอย่าง
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ที่แนบมาพร้อมนี้ และจัดส่งร่างคู่มือฯ ดังกล่าวมายัง สวท. ภายในวันที่ 30
ธันวาคม 2553

2.5 ขอความร่วมมือทุกสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ PMQA หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ปีงบประมาณ 2554 ให้สอดคล้อง
กับแผนฯ PMQA หมวด 6 กปส. ปีงบประมาณ 2554 ที่แนบมาพร้อมนี้ ส่งมา สวท. ภายในวันที่ 30 ธันวาคม 2553

อนึ่ง สวท.ได้มอบหมาย นางสาวสุนทรธรรม สมแสง ส่วนแผนงานและวิชาการ สวท.
ผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงาน PMQA กปส. หมวด 6 โทร. 0-2277-1866 หรือ 08-0631-4112 เป็นผู้ประสาน
รายละเอียดทั้งหมด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามข้อ 2.1 - 2.5 ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง


(นางปราณี ศรีสุกใส)

ร.ผอ.สวท.

เอกสารแนบ

- 1.คู่มือกระบวนการ 5 กระบวนการ ประจำปี 2553 ให้ Download จาก เว็บไซต์ Intranet กปส. (แจ้งเวียนเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2554 โดย สปข.2)
 2. แบบสอบถามผลการใช้คู่มือกระบวนการที่สร้างคุณค่า ปีงบประมาณ 2553
 3. แผนพัฒนาองค์การตามหลักคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในระดับพื้นที่ (LQA) หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ประจำปี 2554
 4. กรอบตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงาน
-

แบบสอบถาม

ผลการใช้คู่มือกระบวนการที่สร้างคุณค่า ปีงบประมาณ 2553

1. สำนัก/กอง.....
2. ชื่อหน่วยงาน.....
3. กระบวนการ ☐ กระบวนการผลิตและเผยแพร่ข่าววิทยุ ☐ กระบวนการถ่ายทอดสดโทรทัศน์
☐ กระบวนการสื่อมวลชนสัญจร ☐ กระบวนการฝึกอบรม
☐ กระบวนการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์
4. ผลการดำเนินงานตามคู่มือกระบวนการ

หัวข้อรายละเอียด	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ใช้ไม่ได้	หมายเหตุ
4.1 วัตถุประสงค์ / ขอบเขต						
4.2 คำจำกัดความ / หน้าที่รับผิดชอบ						
4.3 ผังกระบวนการทำงาน (Work Flow)						
4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
4.5 มาตรฐานงาน / ระบบติดตามประเมินผล						
4.6 ร่างแผนสำรองฉุกเฉิน						
4.7 เทคนิควิธีการปฏิบัติงาน						
4.8 การเขียน การอธิบาย และรูปเล่มเข้าใจได้						
4.9 โดยรวมสามารถใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานได้						

5. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ กรุณาให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการ ตอบแบบสอบถามและส่งกลับเจ้าภาพกระบวนการ
ภายในวันที่ 30 ธันวาคม 2553

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง
คณะทำงาน PMQA หมวด 6 กปส. ปีงบประมาณ 2554

แผนพัฒนาองค์การประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554

กรม: กรมประชาสัมพันธ์
 ประเภทกรม :
 กระทรวง :
 ชื่อแผนพัฒนาองค์การ: แผนพัฒนาระบบการจัดการกระบวนการ
 หมวด : 6 การจัดการกระบวนการ
 วัตถุประสงค์: เพื่อปรับปรุงระบบการจัดการกระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนองการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน: จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงผลการดำเนินงานดีขึ้น
 รายละเอียดโดยย่อ: ทบทวนข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนและปรับปรุง/ออกแบบกระบวนการใหม่ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

โอกาสในการปรับปรุง : 6.1ก(2) (3)(4) (6) 6.2ก (8)(9)(10)(12)
 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ : PM1,PM2,PM3,PM4,PM5 และ PM6,
 หน่วยงาน : สำนัก/กอง (สพป.สปด.สปช.สนช.สวท. สทท.สปช.1-8 ส.ปชส. กคส.สกก.)
 งบประมาณ: 1,600,000.- บาท
 ระยะเวลาดำเนินการ: 1 ตุลาคม 2553 - 30 กันยายน 2554
 วันที่จัดทำ: 1-3 ธันวาคม 2553

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2554												ผลผลิต/ ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งปม.
				ค.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
กิจกรรมหลักที่ 1(PM1) กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์พันธกิจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน	3 เดือน	ค.ค.53	ธ.ค.53													1 รายงานผลการทบทวนหลักเกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่า 2 กระบวนการสร้างคุณค่า/กระบวนการสนับสนุนที่ได้รับความเห็นชอบ	สวท. / คณะทำงาน PMQA หมวด 6	กระบวนการที่สร้างคุณค่า : สวท. สทท. สปช.1-8 สพป. สปช. สนช. สปด. กระบวนการสนับสนุน : สกก. กคส. กกช. กกร.สพท.ก กช. นตส. สนผ. กกจ.ศสช.	โครงการหลัก : การพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการ (โครงการพัฒนามาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่า)
1.1 กำหนดผู้รับผิดชอบ(เจ้าภาพกระบวนการ)	7 วัน	ค.ค.53	ค.ค.53																
1.2 กำหนด/ทบทวนหลักเกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน	14 วัน	ธ.ค.53	ธ.ค.53																
1.3 คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน (พิจารณาข้อเสนอของคณะทำงาน PMQA ปี 2553) - การผลิตสารคดีโทรทัศน์ - การผลิตสารคดีวิทยุ - การแถลงข่าว - การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ระดับพื้นที่	1 เดือน	ธ.ค.53	ธ.ค.53																
1.4 นำเสนอผู้บริหารเพื่อให้ความเห็นชอบ	7 วัน	ธ.ค.53	ธ.ค.53																

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2554												ผลลัพธ์/ ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบปม.
				ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
กิจกรรมหลักที่ 2 และ 3 (PM2-PM3) จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน และออกแบบกระบวนการงานใหม่ โดย พิจารณาจาก ผู้รับบริการ - ความต้องการของ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ข้อกำหนดด้าน กฎหมาย - ประสิทธิภาพ ของกระบวนการ - ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน	6 เดือน	พ.ย.53	เม.ย.54																
2.1 กำหนดผู้รับผิดชอบ (เจ้าภาพกระบวนการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)	14 วัน	พ.ย.53	พ.ย.53													1 ข้อกำหนดสำคัญ และตัวชี้วัด ของกระบวนการสร้างคุณค่า และ กระบวนการสนับสนุน ที่ได้รับ ความเห็นชอบ 2 Flow Chart กระบวนการสร้างคุณค่า/ กระบวนการสนับสนุนที่ออกแบบ ใหม่	สวท. / คณะกรรมการ PMQA หมวด 6 / เจ้าภาพ กระบวนการ ทั้ง 4 กระบวนการ	กระบวนการ ที่สร้างคุณค่า : สพป.สพด. สวท.สทท. สนช.สปช. สปช.1-8 กรรมการ สนับสนุน : หน่วยงาน สนับสนุน	แผนกกิจกรรม ในการจัด ประชุม คณะกรรมการ PMQA ครั้งที่ 1/2553 : กพร.กปส. (โครงการ พัฒนาคุณภาพ การบริหาร จัดการภาครัฐ ปี 2554)
2.2 จัดประชุมเจ้าภาพกระบวนการและสำนัก/ กองที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานเจ้าภาพหมวด 3 เพื่อระดมความเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการ จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ และออกแบบ กระบวนการ ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และ กระบวนการสนับสนุน (นำข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่จัดเก็บปี 2553 มาพิจารณา)(ดำเนินการร่วมกับ กพร.กปส.)	1 เดือน	พ.ย.53	พ.ย.53																
2.3 กำหนดตัวชี้วัดจากข้อกำหนดที่สำคัญของ แต่ละกระบวนการ	15 วัน	พ.ย.53	พ.ย.53																
2.4 นำเสนอผู้บริหารเพื่อให้ความเห็นชอบ	7 วัน	ธ.ค.53	ธ.ค.53																
2.5 ถ่ายทอด/สื่อสาร/เผยแพร่ข้อกำหนด สำคัญที่ปรับปรุงแล้วให้ทราบทั้งองค์กร และ การนำกระบวนการที่ออกแบบใหม่ไปทดลอง ปฏิบัติ	3 เดือน	ม.ค.53	มี.ค.54													บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ข้อกำหนดสำคัญและกระบวนการ การสร้างคุณค่า/กระบวนการ สนับสนุนที่ออกแบบใหม่	สวท. สทท. สปช.1-8, ส.ปชส., สพป. , สปด.		
2.6 จัดกิจกรรม KM เพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ระหว่างกลุ่มผู้ทดลองปฏิบัติงาน ตามกระบวนการที่ออกแบบใหม่ เพื่อปรับปรุง กระบวนการ 4 กระบวนการ	4 เดือน	ม.ค.	เม.ย.														เจ้าภาพ กระบวนการ ทั้ง 4 กระบวนการ	สวท. สทท. สปช.6,สปป.	- เจ้าภาพ 4 กระบวนการ ๑ ละ 10,000.-
	4 เดือน	ม.ค.	เม.ย.													-ทุกหน่วยงาน (สปช.1-8)จัด กิจกรรม KM สปช.ละ 1 ครั้ง (4 กระบวนการ)		สปช.1-8,	-สปช.ละ 20,000'-
	4 เดือน	ม.ค.	เม.ย.													-จัดกิจกรรม KM ส่วนกลาง จำนวน 1 ครั้ง		สวท. สทท. สปช.1-8, ส. ปชส., สพป., สปด.	200,000.-

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2554												ผลลัพธ์/ ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบปม.
				ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
กิจกรรมหลักที่ 4 (PM 4) จัดทำระบบการเตรียมความพร้อม รองรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อกระบวนการกระบวนการ	4 เดือน	พ.ย.	ก.พ.													แผนบริหารความเสี่ยงและระบบการเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน	เจ้าภาพ กระบวนการ ทั้ง 4 กระบวนการ และเจ้าภาพ หมวด 6	สวท. สทท. สปข.1-8, ส.ปชส., สฟป. , สปด.	งบประมาณของ สำนัก/กอง
4.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อกระบวนการกระบวนการ (ระบุปัจจัยเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง กำหนดมาตรการและระบบเตรียมความพร้อมรองรับความเสี่ยง)	1 เดือน	ธ.ค.	ธ.ค.																
4.2 สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนสำรองฉุกเฉินรับทราบถึงแนวทางปฏิบัติ - การประชุมประจำเดือนสำนัก/กอง - การซ้อมปฏิบัติการตามแผนฉุกเฉินฯ - เผยแพร่ทางเว็บไซต์ เป็นต้น	3 เดือน	ม.ค.	มี.ค.																
4.3 ทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนสำรองฉุกเฉินให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ	1 เดือน	เม.ย.	เม.ย.																
กิจกรรมหลักที่ 5 (PM 5) การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน : กระบวนการสร้างคุณค่า/กระบวนการสนับสนุนที่คัดเลือกมาปรับปรุง	6 เดือน	พ.ย.	เม.ย.													คู่มือ/มาตรฐานกระบวนการสร้างคุณค่าจำนวน 4 กระบวนการ	สวท. เจ้าภาพ กระบวนการ (สทท. สฟป. สปข.6 และ สวท.)	สวท. สทท. สปข.1-8, ส.ปชส., สฟป. , สปด. และ หน่วยงาน เจ้าภาพ หมวด 3 (สทท.)	100,000 บาท โครงการหลัก : การพัฒนา ประสิทธิภาพ กระบวนการ ให้บริการ (โครงการ พัฒนา มาตรฐาน กระบวนการ สร้างคุณค่า)
5.1 จัดประชุมเจ้าภาพกระบวนการและสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานเจ้าภาพ หมวด 3 เพื่อสรุปผลการปรับปรุงกระบวนการฯ ที่นำไปทดลองปฏิบัติ และจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	1 เดือน	เม.ย.	เม.ย.																
5.2 กพร. กปส. นำเสนอมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่าเพื่อให้ผู้บริหารเห็นชอบและอนุมัติ	2 เดือน	เม.ย.	พ.ค.													มาตรฐาน/คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร	สวท.		
5.3 นำมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ และสื่อสารเพื่อประกาศให้ทราบ และถือปฏิบัติ ทั่วทั้งองค์กร	1 เดือน	พ.ค.	พ.ค.													บุคลากรทั้งองค์กรได้รับทราบมาตรฐานการปฏิบัติงาน	เจ้าภาพ หมวด 6		
5.4 การติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานตามกระบวนการสร้างคุณค่า ที่ประกาศมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประจำปี 2553 (5 กระบวนการ) และปี 2554 (4 กระบวนการ) ไปใช้ เพื่อศึกษาวิเคราะห์จัดทำแนวทาง/วิธีในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ	3 เดือน	มิ.ย.	ส.ค.													รายงานการประเมินผล /ข้อเสนอการปรับปรุงกระบวนการ	สวท. / เจ้าภาพ กระบวนการ ทั้ง 5 กระบวนการ	กระบวนการที่ สร้างคุณค่า สวท. สทท. สปข.1-8 สฟป. สปข. สนข. สปด. กระบวนการ สนับสนุน สลก.,กคส.	งบประมาณของ สำนัก/กอง

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	ปีงบประมาณ 2554												ผลผลิต/ ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	งบม.
				ค.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
กิจกรรมหลักที่ 6 (PM 6) การจัดกิจกรรมปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่า/กระบวนการสนับสนุน	8 เดือน	ม.ค.54	ส.ค.54													กระบวนการสร้างคุณค่าที่ได้รับการปรับปรุง	สวท./ สทท./สปด.	สวท. สทท. สปข.1-8, ส.ปชส., สพป. , สปด.	<u>1,100,000 บาท</u> โครงการหลัก : การพัฒนาประสิทธิภาพ กระบวนการให้บริการ (โครงการพัฒนา มาตรฐาน กระบวนการ สร้างคุณค่า)
6.1 ศึกษาวิเคราะห์เพื่อจัดทำแนวทาง/วิธีป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และลดการสูญเสียในการปฏิบัติงาน (การบริหารงานประจำวัน)	1 เดือน	เม.ย.	เม.ย.													ผลการประชุมเจ้าภาพกระบวนการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางปรับปรุงกระบวนการไปสู่มาตรฐาน	เจ้าภาพ กระบวนการ ทั้ง 4 กระบวนการ		
6.2 สื่อสารให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบและนำไปปฏิบัติ	1 เดือน	พ.ค.	พ.ค.													เรียนแจ้งมาตรฐานการปฏิบัติงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	เจ้าภาพ กระบวนการ ทั้ง 4 กระบวนการ		
6.3 ผลิตรายการด้านรายการสารคดีวิทยุและโทรทัศน์ในนาม สปข. เพื่อส่งเข้าประกวดชิงรางวัล PRD QUALITY AWARD ประจำปี 2554 และการจัดส่งประกวดในเวทีระหว่างประเทศ -จัดอบรมเชิงปฏิบัติการกระบวนการผลิตสารคดีวิทยุและโทรทัศน์ -ผลิตผลงานด้านรายการสารคดีวิทยุและโทรทัศน์ เพื่อส่งเข้าประกวดฯ	7 เดือน	ก.พ.	ส.ค.														สวท.		
6.4 จัดประชุม/จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการ (ดำเนินการร่วมกับ กพร.กปส.)	1 เดือน	ส.ค.	ส.ค.														สวท. / เจ้าภาพ กระบวนการ ทั้ง 4 กระบวนการ		
6.5 เจ้าภาพหมวด 6 นำเสนอรายงานผลการปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่าให้ผู้บริหารทราบ	15 วัน	ส.ค.	ส.ค.														สวท.		

พิจารณาเห็นชอบดำเนินการ

ลงนาม

(นายกฤษณพร เสริมพานิช)
อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

กรอบตัวอย่างการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

โครงสร้างของคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 1.วัตถุประสงค์ (Objectives)** เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารเรื่องนี้ขึ้นมา
- 2.ขอบเขต (Scope)** เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด
- 3.คำจำกัดความ (Definition)** เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน
- 4.หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)** เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา
- 5.ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติราชการ (Procedure)** เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่า ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้ตาราง อธิบาย การใช้แผนภูมิ และการใช้ Flow Chart
- 6.แผนสำรองฉุกเฉิน** เป็นแผนที่ใช้ดำเนินการในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อกระบวนการ เช่น ในกรณีภาวะวิกฤติ ภัยพิบัติ ระบบเทคโนโลยีอุปกรณ์เสียหาย เป็นต้น
- 7.เทคนิควิธีการปฏิบัติงาน หรือแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น** เป็นเทคนิควิธีการแนวคิด ทฤษฎี ในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้ดีขึ้น รวมถึงข้อเสนอความต้องการวัสดุ อุปกรณ์ทักษะความรู้ เพื่อพัฒนากระบวนการให้ดีขึ้น
- 8.เอกสารอ้างอิง (Reference Document)** เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กัน หรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น
- 9.แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)** เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ
- 10.เอกสารบันทึก (Record)** เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าบันทึกใดบ้างที่ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูลหรือหลักฐานของการปฏิบัติงาน พร้อมระบุผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บสถานที่ ระยะเวลา และวิธีการจัดเก็บ

หมายเหตุ สามารถใช้คู่มือกระบวนการผลิตและเผยแพร่ข่าววิทยุกระจายเสียง ปี 2553 เป็นตัวอย่าง



การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เพื่อดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
(Fundamental Level : FL)
ประจำปีงบประมาณ 2552

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



วัตถุประสงค์ การจัดทำ Work Manual

- เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การ
- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ตาม PM 5) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ เสรีรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการทำงานปลอดภัย และไม่สร้างมลพิษแก่ชุมชน เพื่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระทรวงศึกษาธิการ
กรอบการเรียนรู้
Work Manual

โครงการพัฒนาระบบราชการ
และกรอบการเรียนรู้
และกรอบการเรียนรู้
และกรอบการเรียนรู้

แนวทางการดำเนินการตาม PM 5

PM 5 : ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของ
กระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมี
วิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากร
นำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระทรวงศึกษาธิการ
กรอบการเรียนรู้
Work Manual

โครงการพัฒนาระบบราชการ
และกรอบการเรียนรู้
และกรอบการเรียนรู้
และกรอบการเรียนรู้

กระบวนการสร้างคุณค่า

กระบวนการสำคัญที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย และส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจหลัก/
ยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ เป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ของการ
จัดสรรทรัพยากร และความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ
แผ่นดิน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระบวนการสนับสนุน

กระบวนการที่ช่วยสนับสนุนให้กระบวนการสร้างคุณค่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ กระบวนการด้านสารบัญ การเงิน/งบประมาณ กระบวนการทรัพยากรบุคคล กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุ กระบวนการด้าน IT กระบวนการวางแผน เป็นต้น

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการด้าน IT

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

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

การค้นหาข้อกำหนดที่สำคัญ สามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น การออกแบบสำรวจ การสอบถาม หรือการสังเกต เป็นต้น

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานานาชาติ
Work Manual

ตัวชี้วัดที่สำคัญ

“ตัวชี้วัดที่สำคัญ” หมายถึง ตัววัดที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จของการดำเนินการของกระบวนการ เช่น

- การวัดความผิดพลาดของกระบวนการติดตั้งโปรแกรม สามารถวัดได้จาก ร้อยละของข้อผิดพลาดในการติดตั้งโปรแกรม โดยตั้งเป้าไว้ไม่เกิน 5% ของจำนวนครั้งในการติดตั้งโปรแกรม
- การวัดรอบระยะเวลาของกระบวนการบำรุงรักษาสามารถวัดได้จาก ร้อยละของการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานานาชาติ
Work Manual

ตัวอย่างกระบวนการสนับสนุนและข้อกำหนดที่สำคัญ

รายชื่อกระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ
กระบวนการรับ-ส่งหนังสือภายนอก	รับ-ส่งเอกสารรวดเร็ว	ร้อยละของหนังสือภายนอกที่ได้รับได้ภายใน 2 วัน
กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	ความทันเวลา	ร้อยละของโครงการที่สามารถจัดซื้อจัดจ้างได้ทันตามแผนงาน
กระบวนการพัฒนาบุคลากร	สอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากร	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามสมรรถนะที่กำหนด

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

กระทรวงศึกษาธิการ
ศูนย์พัฒนากรอบมาตรฐาน
Work Manual

การออกแบบกระบวนการ

ปัจจัยที่ใช้ในการออกแบบกระบวนการ ประกอบด้วย

- ❖ ข้อกำหนดที่สำคัญ
- ❖ องค์ความรู้
- ❖ เทคโนโลยี
- ❖ กฎระเบียบ กฎหมาย
- ❖ ต้นทุน/ ค่าใช้จ่าย
- ❖ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ❖ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เป็นต้น

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

กระทรวงศึกษาธิการ
ศูนย์พัฒนากรอบมาตรฐาน
Work Manual

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) คืออะไร

- แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ
- ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ
- มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน
- สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อย่างยิ่ง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



ขอบเขตหลัก Work Manual

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

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



องค์ประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน

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

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- **ความหมาย:**
เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนนี้ขึ้นมา
- **ตัวอย่างวัตถุประสงค์เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน**
เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual

ขอบเขต (Scope)

- **ความหมาย:**
เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด
- **ตัวอย่างขอบเขตเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน**
ระเบียบการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระทรวงศึกษาธิการ
กรมการศึกษานอกโรงเรียน
Work Manual

คำจำกัดความ (Definition)

- **ความหมาย:**
 เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัติงานนั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน
- **ตัวอย่างคำจำกัดความ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน**
 Auditor = ผู้ตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ
 Auditee = แผนก หน่วยงาน หรือบุคคลผู้ได้รับการตรวจสอบ
 CAR = Corrective Action Report - การร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

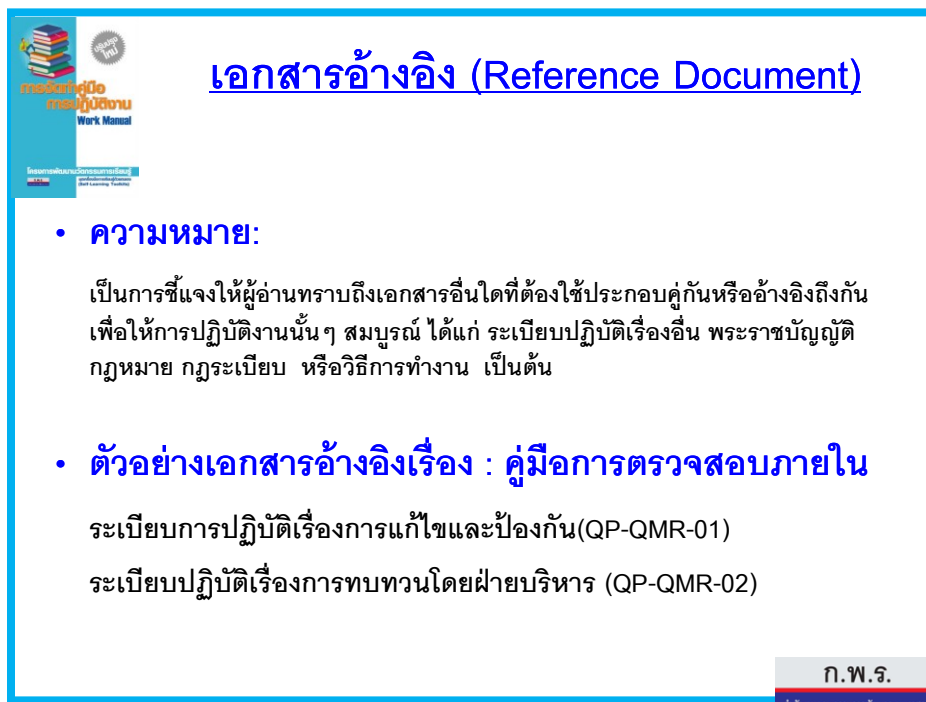
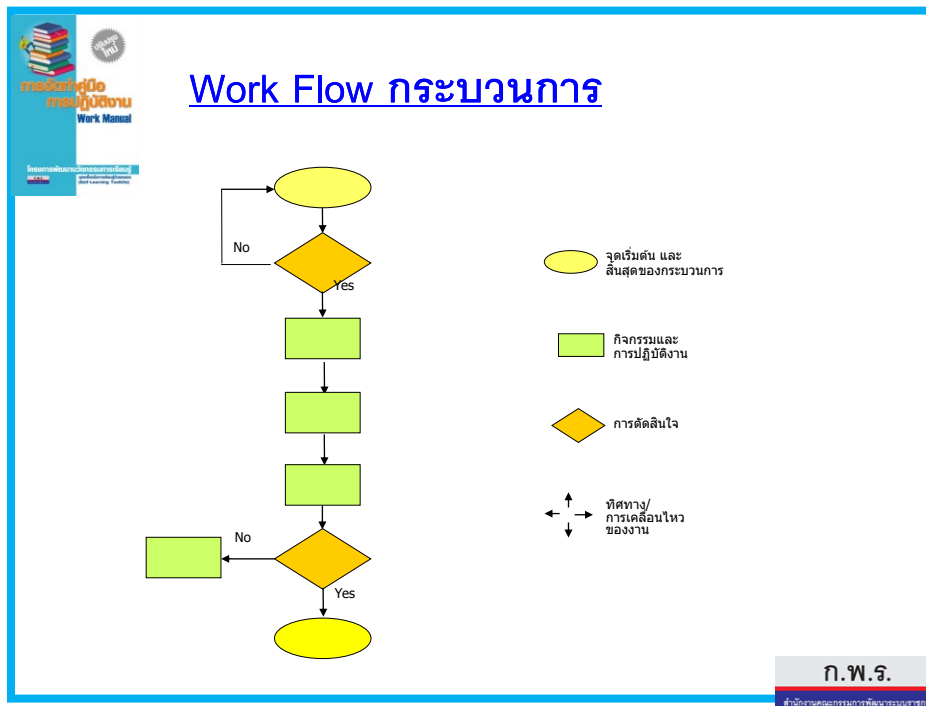


กระทรวงศึกษาธิการ
กรมการศึกษานอกโรงเรียน
Work Manual

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

- **ความหมาย:**
 เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติงานนั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้อำนวยการหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา
- **ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน**
ผู้อำนวยการกอง: อนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามและพิจารณาผลการตรวจสอบภายใน
หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม: รับทราบและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ
นักวิชาการ 6 ว. : จัดทำแผน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปผลและติดตามผล

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ





กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual

แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

- **ความหมาย:**
เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ
- **ตัวอย่างแบบฟอร์มเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน**
 แบบวางแผนการตรวจสอบภายใน (Audit Plan) (F-AD-01)
 แบบคำถามการตรวจสอบภายใน (Audit Checklist) (F-AD-02)
 แบบรายงานผลการตรวจสอบภายใน (Audit Report) (F-AD-03)

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual

ประโยชน์การจัดทำ Work Manual

ต้องการและผู้บังคับบัญชา

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

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual

ประโยชน์การจัดทำ Work Manual

ต่อผู้ปฏิบัติงาน

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

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual

ปัจจัยสำคัญในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- ✓ ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน
- ✓ คุณสมบัติและทักษะของผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

**กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual**

ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน

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

**Clear
Complete
Concise
Correct**

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

**กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual**

คุณสมบัติและทักษะ ของผู้จัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน

คุณสมบัติ

- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเรื่องนั้น ๆ
- เป็นคนช่างสังเกต
- เอาใจใส่ในรายละเอียดของการทำงาน
- รู้ทฤษฎีและความรู้พื้นฐานของการวิเคราะห์ระบบงาน
- รู้หลักการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ
- รู้เทคโนโลยีสมัยใหม่

ทักษะ

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

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual

ตัวอย่างแบบฟอร์มแสดงรายชื่อกระบวนการ

รายชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

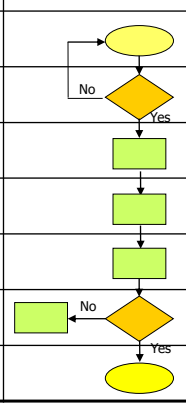


กระทรวงศึกษาธิการ
กรมส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และ成人ศึกษา
Work Manual

ตัวอย่างแบบฟอร์มการออกแบบกระบวนการ

ชื่อกระบวนการ.....

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ.....

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
				

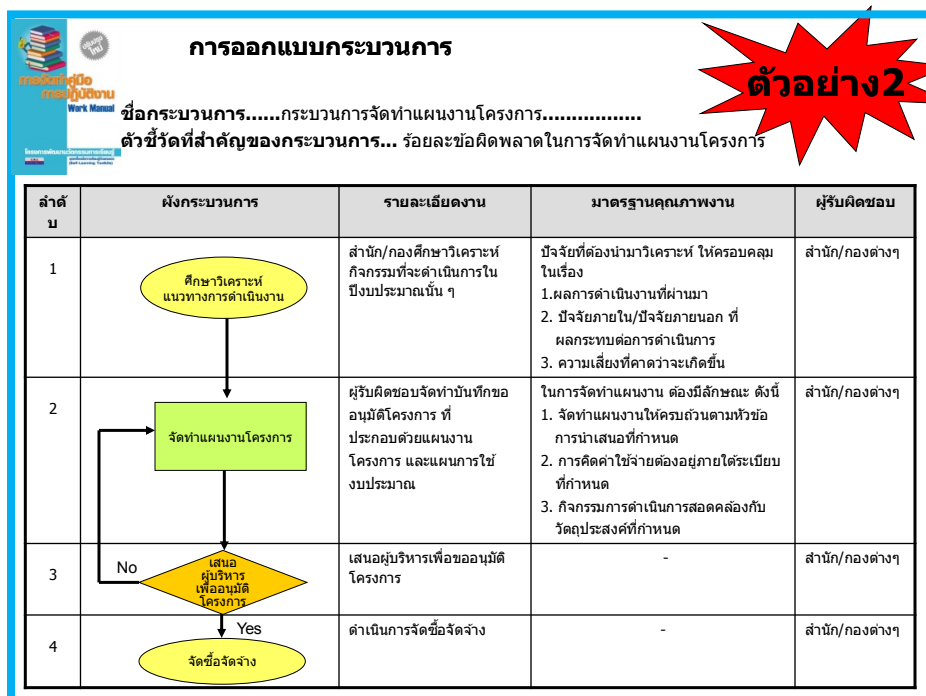
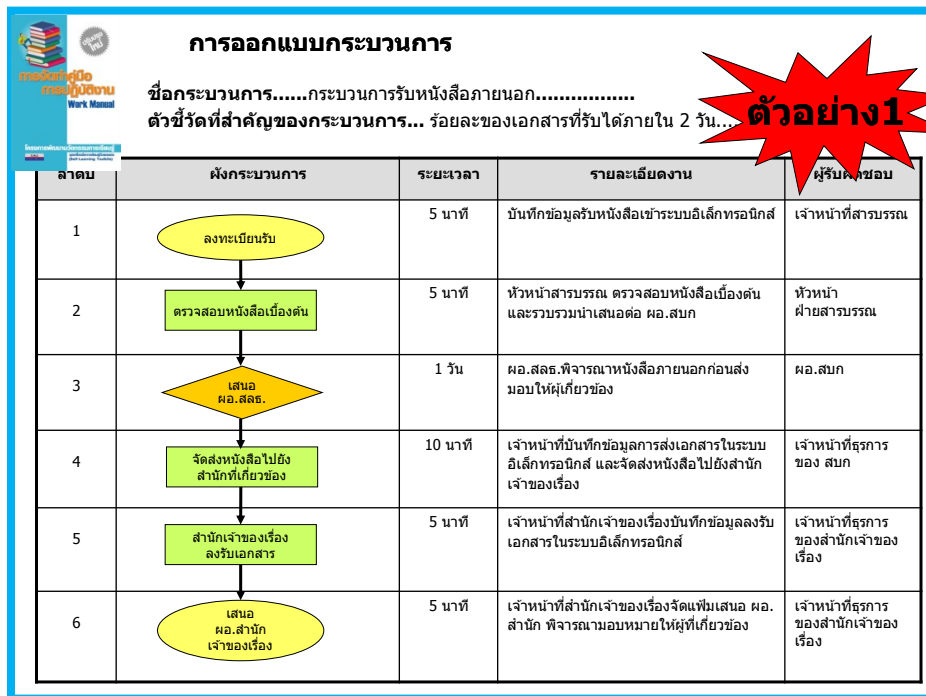
 จุดเริ่มต้น และ
สิ้นสุดของกระบวนการ

 กิจกรรมและ
การปฏิบัติงาน

 การตัดสินใจ

 ทิศทาง/
การเคลื่อนไหว
ของงาน

 จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน
(เช่น กรณีการเขียนกระบวนการ
ไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)



กระทรวงศึกษาธิการ
คณะกรรมการพัฒนา
Work Manual

โครงการพัฒนาระบบราชการ
Self-Learning Tool Kits
Self-Learning Tool Kits

Q & A

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
www.opdc.go.th

ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง
(Self-Learning Tool Kits)

“คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)”

Thank you

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ