



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๒๓๖๐

ที่ EKM สบอ ๑๒๑ กบ๕๕๗ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยาจัดทำแผนผังกระบวนการ
และรวบรวมภาพกิจกรรมพร้อมสรุปรายละเอียด

เรียน ผอ.ส่วน , ผอน.ภาค , ทน.สถานีทดลองฯ และ ผบ.อน.

ตามหนังสือคณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) ที่ KM สบอ ๑๑๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๕๗ ขอเชิญประชุมคณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๗ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมการจัดการความรู้ (KM Team) ชั้น ๓ อาคารอำนวยการ กรมชลประทาน สามเสน กทม. ซึ่งมีประเด็นในระเบียบวาระที่ ๓.๓ พิจารณาแผนกิจกรรม KMA ๒๐๑๔ ของสำนักฯ หมวด ๓.๓ สำนัก/กอง นำข้อมูล (ทั้งข้อร้องเรียนและความต้องการ) จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการที่ดีขึ้นอย่างไร และหมวด ๓.๔ สำนัก/กอง มีการใช้ข้อมูลและความรู้ (จากข้อ ๓.๑-๓.๓) จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร นั้น

คณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) มีมติเพื่อขับเคลื่อน ๒ ประเด็น โดยขอความร่วมมือให้ทุกส่วนดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยาจัดทำแผนผังกระบวนการ (ตามตัวอย่างที่แนบ)

๒. รวบรวมภาพกิจกรรมพร้อมสรุปรายละเอียดและรายงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกกรมชลประทาน (ทุกเดือน)

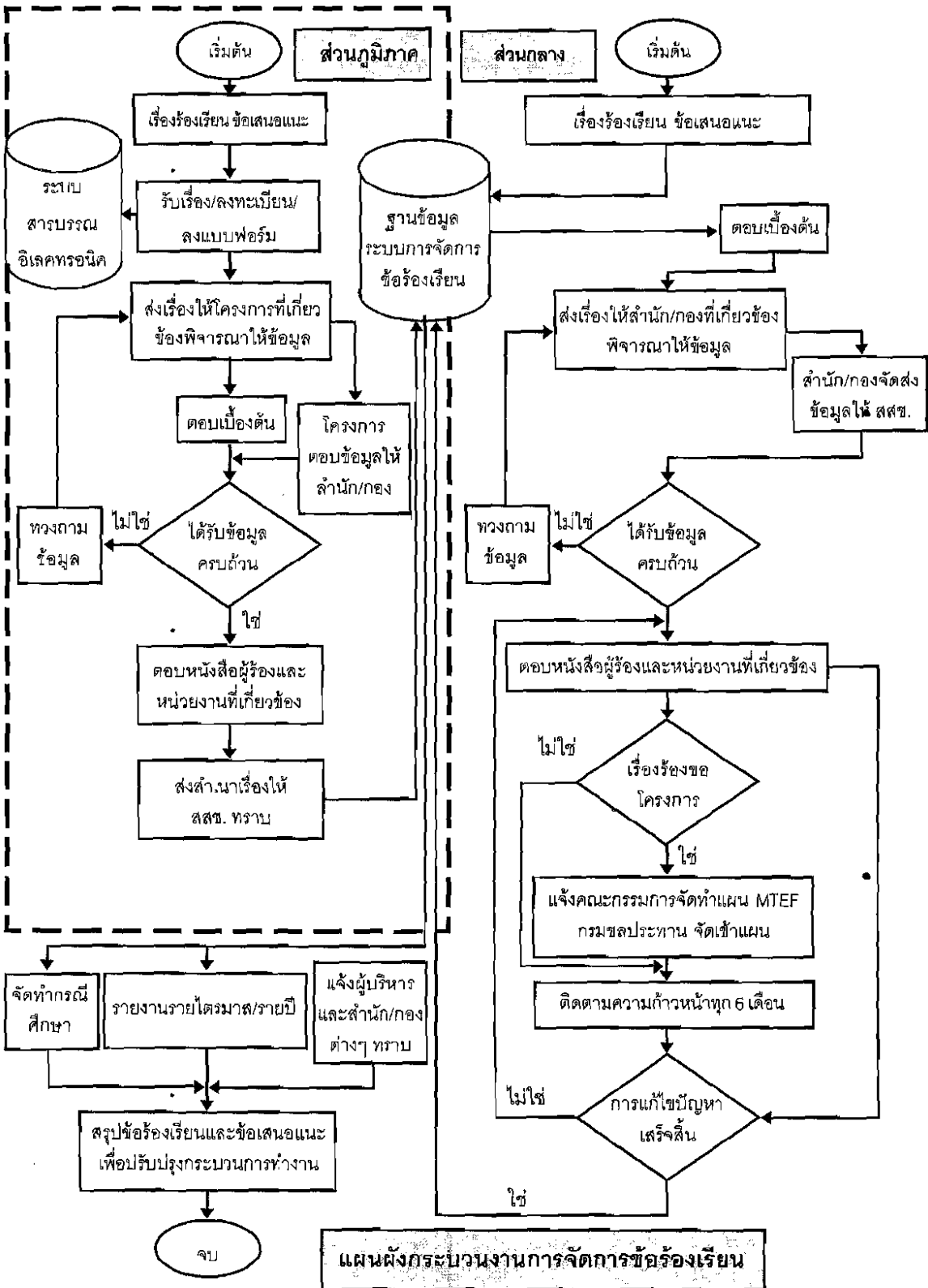
ทั้งนี้ ให้ส่งงานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป ภายในวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗ (ข้อที่ ๑.)
โทรสาร ๐ ๒๒๔๑ ๒๓๖๐

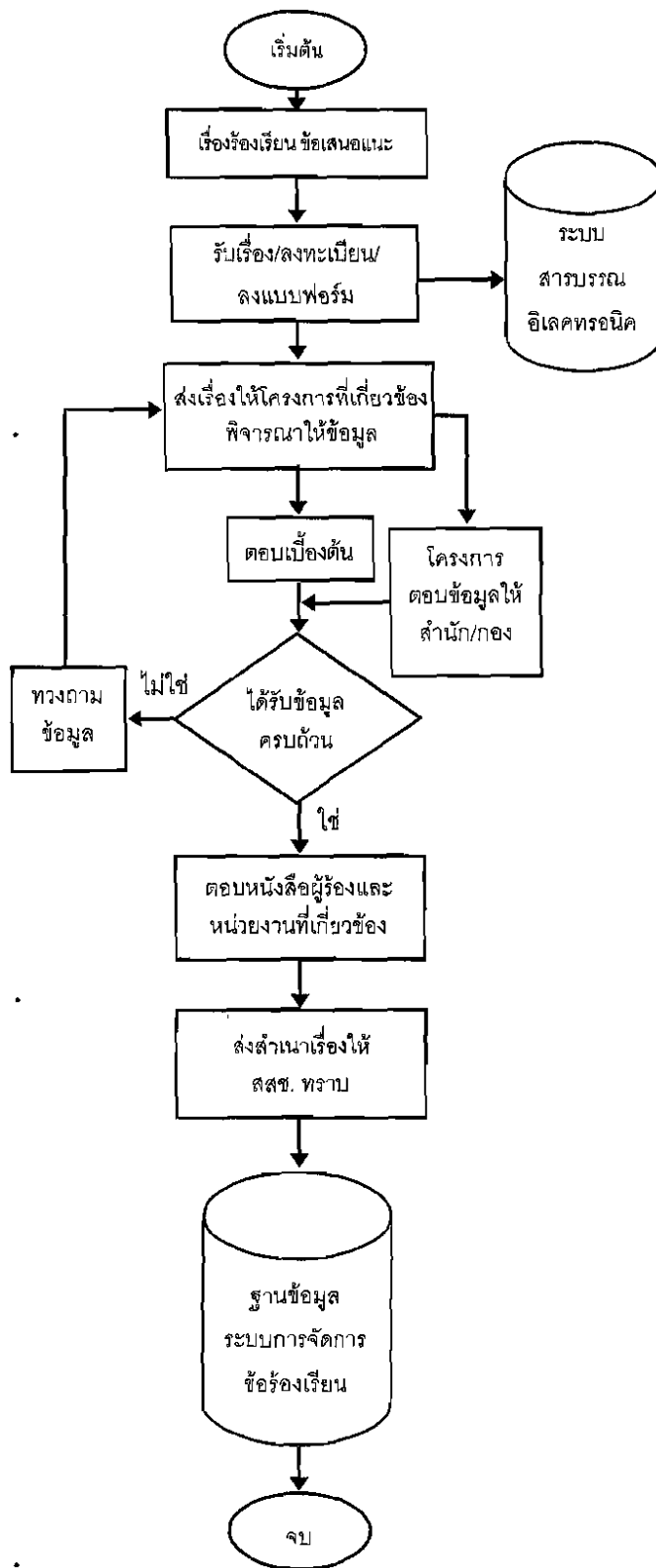
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

(นายชัยพoom ชมประดิษฐ์)

ผจน. ประธานคณะทำงาน KM Team

2.1 แผนผังกระบวนการงาน





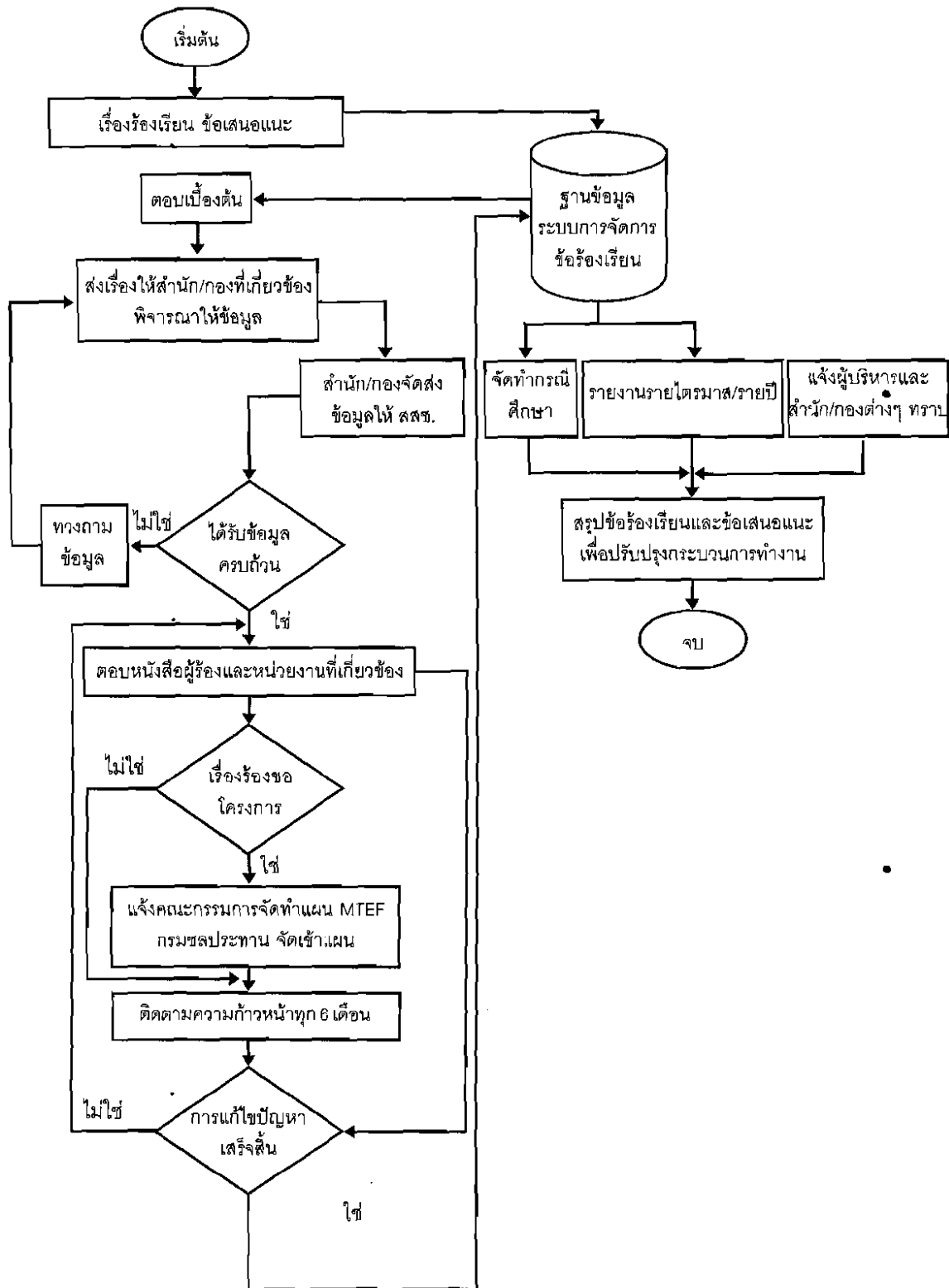
แผนผังกระบวนการงานการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนภูมิภาค

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนภูมิภาค

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		เรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนะที่ส่งตรงไปที่ สำนัก/กองต่างๆโดยตรง	ผู้อำนวยการ สำนัก/กอง	
		รับเรื่องลงทะเบียนในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนัก/กองต่างๆ	
		พิจารณาส่งเรื่องให้โครงการ/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบในสังกัดสำนัก/กอง นั้นๆ พิจารณาให้ข้อมูล และตอบเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้รับเรื่องไว้ พิจารณาแล้ว	ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนัก/กองต่างๆ	ตัวอย่าง หนังสือตอบ เบื้องต้น
		เมื่อโครงการส่งเรื่องตอบชี้แจงให้ สำนัก/กองพิจารณาหากไม่สมบูรณ์ จะมีการทวงถามข้อมูลก่อน	ฝ่ายบริหารทั่วไป	
		เมื่อได้รับเรื่องตอบชี้แจงจากโครงการที่ สมบูรณ์แล้วจะดำเนินการตอบชี้แจงผู้ ร้องเรียน และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนภูมิภาค (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<pre> graph TD 1((1)) --> A[ส่งสำเนาเรื่องให้ สสช. ทราบ] </pre>	<p>ส่งสำเนาหนังสือตอบผู้ร้องเรียนให้สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทราบ</p>	<p>สำนัก/กองต่างๆ</p>	
	<pre> graph TD B[ฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน] --> C([จบ]) </pre>	<p>สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนรวบรวมรายละเอียดในฐานข้อมูล สถิติ</p>	<p>กลุ่มจัดการข้อร้องเรียน สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน</p>	

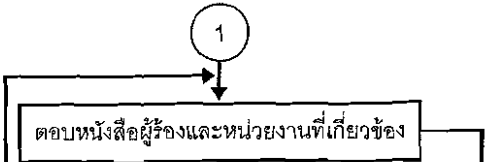

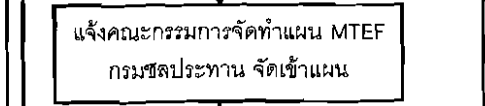
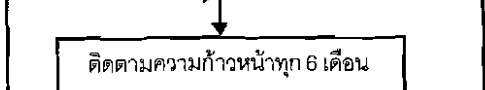
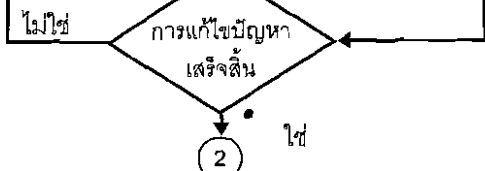


แผนผังกระบวนการงานการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนกลาง

รายละเอียดกระบวนการงานการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนกลาง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		<p>รับเรื่องร้องเรียน แล้วนำเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p>กลุ่มจัดการข้อร้องเรียน และฝ่ายบริหารทั่วไป</p>	
		<p>ส่งเรื่องให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน และดำเนินการตอบเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องจะส่งเรื่องตอบชี้แจงให้สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อพิจารณาดำเนินการตอบชี้แจง</p>	<p>ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และสำนัก/กอง</p>	<p>- ตัวอย่างการตอบเบื้องต้น (ภาคผนวก ก) - ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบการจัดการข้อร้องเรียน (บทที่ 3)</p>
		<p>สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนพิจารณาเรื่องตอบชี้แจง หากยังไม่สมบูรณ์ก็จะทวงถามเพิ่มเติม และเมื่อสมบูรณ์แล้วก็จะดำเนินการต่อไป</p>	<p>กลุ่มจัดการข้อร้องเรียน และผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน</p>	

รายละเอียดกระบวนการงานการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนกลาง (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		<p>สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนตอบหนังสือผู้ร้องเรียนและ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน รองอธิบดีฝ่ายบริหาร</p>	<p>ตัวอย่างการตอบชี้แจงกรณีต่างๆ (ภาคผนวก ก)</p>
		<p>พิจารณาคัดเลือกหากเป็นเรื่องร้องขอโครงการที่ได้รับการพิจารณาจากสำนัก/กองว่าเหมาะสมที่จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณ</p>	<p>กลุ่มจัดการข้อร้องเรียน</p>	
		<p>จัดทำบันทึกแจ้งคณะกรรมการจัดทำแผน MTEF เพื่อจัดเข้าแผน</p>	<p>ผส.สช., ผอ.ผง., รองอธิบดี</p>	
		<p>ติดตามความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และร้องขอโครงการทุก 6 เดือน</p>	<p>ผส.สช.</p>	
		<p>เมื่อแก้ปัญหายังไม่เสร็จสิ้น ก็จะแจ้งให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการ จนกว่าจะเสร็จสิ้น</p>	<p>ผส.สช. สำนัก/กองผู้เกี่ยวข้อง</p>	

รายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนกลาง (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
		<p>ผลการจัดการข้อร้องเรียน จะรวบรวมไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p>กลุ่มจัดการข้อร้องเรียน</p>	
		<p>นำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณาจัดทำกรณีศึกษา และการรายงานรายไตรมาส/รายปี แจ้งให้ผู้บริหารและสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องทราบ</p>	<p>กลุ่มจัดการข้อร้องเรียน สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน</p>	