**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**

กลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1,2 ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อแสดงขั้นตอน วิธีการ กรอบระยะเวลาและมาตรฐานคุณภาพงานของกระบวนการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ เพื่อให้บุคลากรสามารถเลือกกำหนดแนวทางและวิธีการในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างถูกต้อง ประกอบด้วยภารกิจดังนี้

กระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1,2 จำนวน 10 กระบวนการ ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กระบวนการย่อย** | **จำนวนขั้นตอน** | **ระยะเวลา (วัน)** |
| 1. กระบวนงานป้องกันแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2. กระบวนงานการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. กระบวนงานซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่อง   ทุ่นแรง   1. กระบวนงานบำรุงรักษาสถานีสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้าเครื่องจักรกล   และเครื่องทุ่นแรง   1. กระบวนงานถ่ายเทน้ำในคูคลองสายหลักตามโครงการคลองสวยน้ำใส 2. กระบวนงานบริหารบึงรับน้ำตามโครงการแก้มลิง เพื่อป้องกันน้ำท่วม 3. กระบวนงานจัดตั้งและของบประมาณประจำปี 4. กระบวนงานป้องกันน้ำเค็มเข้าพื้นที่ 5. กระบวนงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน 6. กระบวนงานการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อป้องกันและ   แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร   * 1. กระบวนงานปฏิบัติงานร่วมกับกองระบบท่อระบายน้ำ   2. กระบวนงานปฏิบัติงานร่วมกับกองเครื่องจักรกล | 7  6  9  3  6  7  5  6  5  5  6 | 365  365  365  161  365  365  34  365  8  365  365 |

**ความเป็นมาและความสำคัญ**

1. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1,2 นี้ขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามาข้อกำหนดที่สำคัญ โดยแสดงให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้อ้างอิงในการทำงาน มิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระบบและมาตรฐานเดียวกันและได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ รวมถึงเจ้าหน้าที่เมื่อได้ดำเนินการตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ เมื่อพบปัญหาอุปสรรคหรือข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินการเก็บข้อมูลและนำกลับมาเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีผลการดำเนินงานได้ดีขึ้น ป้องกันการผิดพลาดการทำงานซ้ำและป้องกันการสูญเสียจากการดำเนินงาน เป็นการสร้างความเข้าใจ ซึ่งเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ
2. คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีความคาดหวังว่าจะสามารถจัดกระบวนการทำงานของกลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1,2 ให้เป็นระบบมีแนวทางการทำงานชัดเจนขึ้น มีการถ่ายทอดและนำไปสู่การปฏิบัติ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้บูรณาการในการทำงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กร ให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพแก่ผู้รับบริการต่อไป

**วัตถุประสงค์**

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1,2 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1,2 ได้ดำเนินการได้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อสร้างความเข้าใจ ในแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1,2 ให้เกิดผลการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นแนวทาง ให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามเงื่อนไขและแนวทางของระเบียบและข้อกฎหมาย

**การจัดการกระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก**

**ของกลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1,2**

**ขอบเขตกระบวนการ**

กองระบบอาคารบังคับน้ำได้กำหนดขอบเขตกระบวนการไว้ 10 กระบวนการย่อย ประกอบด้วย

1. งานป้องกันปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. งานการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. งานซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรงต่างๆ
4. งานบำรุงรักษาสถานีสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรงต่างๆ
5. งานถ่ายเทน้ำในคูคลองสายหลักตามโครงการคลองสวยน้ำใส
6. งานบริการบึงรับน้ำตามโครงการแก้มลิง เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วม
7. งานจัดตั้งและของบประมาณประจำปี
8. งานป้องกันน้ำเค็มเข้าพื้นที่
9. งานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน
10. การปฏิบัติงานร่วมหน่วยงานต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร
11. กระบวนงานป้องกันปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร

มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารทรัพยากรและวางแผนปฏิบัติการเพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วมขัง อันเนื่องมาจากน้ำฝน น้ำเหนือ น้ำหนุน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พร้อมจัดทำมาตรการในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ บันทึกข้อมูล รายงานผล ประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกปีและสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นมาแก้ไขปรับปรุงในปีถัดไป

1. กระบวนงานการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กำหนดวิธีการปฏิบัติกรณีเกิดเหตุน้ำท่วมขังในพื้นที่ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนเพื่อเร่งลดระดับน้ำในคลองโดยให้สถานีสูบน้ำ บ่อสูบน้ำ ประตูระบายน้ำ พร้อมตรวจสอบผลการปฏิบัติงานให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็วเมื่อเกิดปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1. กระบวนงานซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรง

จัดการซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรง เมื่อเกิดเหตุชำรุดขัดข้องในสภาวะปกติและสภาวะเร่งด่วน จัดหาอะไหล่ ประกอบ ติดตั้ง ลงทะเบียนประวัติ รายงานผลการดำเนินงาน เมื่อเสร็จแล้ว เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานได้ทุกปี

1. กระบวนงานบำรุงรักษาสถานีสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรง

จัดทำแผนงานบำรุงรักษาฯ ดำเนินการบำรุงรักษาฯ ตรวจสอบ รายงานผลประจำทุกปี

1. กระบวนงานถ่ายเทน้ำในคูคลองสายหลักตามโครงการคลองสวยน้ำใส

จัดทำแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินการถ่ายเทน้ำในคูคลอง ตรวจสอบ รายงานผล ระดับน้ำสภาพน้ำในคูคลอง ประจำทุกปี

1. กระบวนงานบริหารบึงรับน้ำตามโครงการแก้มลิง เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วม

จัดทำแผนปฏิบัติการ กำหนดการปฏิบัติงานของบึงรับน้ำ ปฏิบัติงานตรวจสอบ ควบคุม เพื่อบริหารจัดการน้ำในบึงรับน้ำ ลดภาระในคลองสายหลัก ประจำทุกปี

1. กระบวนงานจัดตั้งและของบประมาณประจำปี

มีการสำรวจวัสดุ ครุภัณฑ์ พิจารณาความจำเป็น ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ เป็นประจำทุกปี

1. กระบวนงานป้องกันน้ำเค็มเข้าพื้นที่

จัดทำแผนปฏิบัติงาน ควบคุมการถ่ายเทน้ำ ตรวจสอบวัดค่าความเค็มของแม่น้ำเจ้าพระยา บันทึกค่ารายงาน เป็นประจำทุกปีของปีงบประมาณ เพื่อมิให้เกิดความเสียหายของพันธุ์พืชและสัตว์

1. กระบวนงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน

ตรวจสอบตามข้อร้องเรียน สรุปผล แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือเสนอแนวทางตามขั้นตอนของหน่วยงาน ติดตามผลการดำเนินการ รายงานผลและชี้แจงพร้อมแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนทุกฉบับ

1. กระบวนงานปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อป้องกัน แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร

10.1 การปฏิบัติงานร่วมกับกองระบบท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกัน แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จัดทำแผนควบคุมระดับน้ำในคูคลองรองรับน้ำจากท่อระบายน้ำ ติดตามผลน้ำท่วมขังถนนสายหลัก ปฏิบัติงานเร่งรัดการระบายน้ำในคูคลองให้อยู่ในการควบคุม

10.2 การปฏิบัติงานร่วมกับกองเครื่องจักรกล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตรวจสอบวิเคราะห์สาเหตุการท่วมขังของน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ขอสนับสนุนเครื่องสูบน้ำเพิ่มเติม เพื่อเร่งการสูบน้ำให้ระยะเวลาสั้นลง

**กรอบแนวคิด**

1. **ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**
   1. กระบวนงานป้องกันปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1. ประชาชน | 1. ไม่เกิดน้ำท่วมขังในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2. มีบุคลากรติดตามตรวจสอบ เฝ้าระวังเหตุที่จะเกิด   ทำให้น้ำท่วมขังในพื้นที่กรุงเทพมหานคร |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. ประชาชน 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการระบายน้ำ   สำนักงานเขตต่างๆ | 1. มีแผนปฏิบัติการเพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง อันเนื่องมาจาก   น้ำฝน น้ำเหนือ น้ำหนุนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร | 1. ประสิทธิภาพของกระบวนการมีมาตรการและระบบปฏิบัติงานที่ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน 2. มีระบบป้องกันที่กำหนดใช้ในแผนการดำเนินงานให้สามารถลดระดับน้ำได้อย่างรวดเร็ว | 1. ลดปัญหาการจราจร 2. ลดความเสียหายทางเศรษฐกิจ 3. ลดความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหา   น้ำท่วมขัง |

**1.ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**

* 1. กระบวนแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1. ประชาชน | 1. ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2. ไม่เกิดผลกระทบกับการจราจร 3. ไม่เกิดผลเสียทางเศรษฐกิจ |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. ประชาชน  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการระบายน้ำ  สำนักงานเขตต่างๆ | 1. ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อลดระดับน้ำได้   รวดเร็วขึ้น |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร | 1. มีแผนงานปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ 2. สามารถบริหารจัดการน้ำให้ลดระดับน้ำในเวลาอันสั้น | 1. ลดปัญหาการจราจร 2. ลดความเสียหายทางเศรษฐกิจ 3. ลดความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหา   น้ำท่วมขัง |

**1.ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**

* 1. กระบวนงานซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรงต่างๆ

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1.ประชาชน | 1. ไม่ลดอัตราการสูบน้ำลง  2. ระยะเวลาไม่เพิ่มขึ้น |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. ประชาชน  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการระบายน้ำ  สำนักงานเขตต่างๆ | 1. รักษาอัตราการสูบน้ำคงเดิม 2. มีความรวดเร็วในการซ่อมแซม 3. มีเครื่องสูบน้ำฯ ใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร | 1. มีการดำเนินงานซ่อมเร่งด่วน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ 2. มีความชำนาญและความพร้อมเพิ่มขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ 3. เครื่องสูบน้ำฯใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ | 1.พัฒนาขีดความสามารถของบุคคลากร  2.บุคคลากรมีความชำนาญในการซ่อม |

**1.ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**

* 1. กระบวนงานบำรุงรักษาสถานีสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรงต่างๆ

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1. ประชาชน | 1. มีความพร้อมของเครื่องสูบน้ำฯ 2. มีความคุ้มค่าของการลงทุน |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. ประชาชน  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการระบายน้ำ  สำนักงานเขตต่างๆ | 1. ยืดอายุการใช้งาน 2. ประหยัดงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร | 1. บุคลากรได้พัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การวางแผนปฏิบัติรอบรู้ในการเตรียมความพร้อมวัสดุ อุปกรณ์ 2. มีความพร้อมของเครื่องสูบน้ำฯ ที่จะใช้งานในฤดูฝน | 1. ประหยัดงบประมาณ 2. อายุการใช้งานของเครื่องสูบน้ำฯ นานขึ้น 3. พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร |

**1.ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**

* 1. กระบวนงานถ่ายเทน้ำในคูคลองสายหลักตามโครงการคลองสวยน้ำใส

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1. ประชาชน | 1. น้ำในคูคลองสายหลักไม่เน่าเสีย 2. ภูมิทัศน์ในคูคลองสวยงาม |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. ประชาชน  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการระบายน้ำ  สำนักงานเขตต่างๆ | 1. สามารถปฏิบัติงานให้น้ำในคูคลองทั่วกรุงเทพมหานครไม่เน่าเสีย 2. ปฏิบัติงานการถ่ายเทน้ำต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร | 1. บุคลากรมีความรู้และทักษะสามารถมีความเข้าใจรูปแบบในการการปฏิบัติงานในการลดระดับน้ำ ป้องกันน้ำท่วมให้สอดคล้องกับการถ่ายเทน้ำในคูคลอง ซึ่งเป็นภารกิจที่แตกต่างกันได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ 2. ในคูคลองมีสภาพการเน่าเสียลดลงไม่เป็นอันตรายต่อสัตว์น้ำ | 1. คูคลองมีความเน่าเสียลดลง 2. กรุงเทพมหานครมีสิ่งแวดล้อมในคูคลองที่ดี |

**1.ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**

* 1. กระบวนงานบริหารบึงรับน้ำตามโครงการแก้มลิง เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วม

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1. ประชาชน | 1. ไม่เกิดน้ำท่วมขังในพื้นที่กรุงเทพมหานคร |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. ประชาชน  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการระบายน้ำ  สำนักงานเขตต่างๆ | การบริหารจัดการน้ำในบึงรับน้ำให้สอดคล้องกับภูมิทัศน์โดยรอบบึงรับน้ำ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร | 1. บุคลากรมีความเข้าใจระบบการบริหารจัดการน้ำ บึงรับน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วม 2. สามารถรองรับน้ำส่วนเกินของการระบายน้ำหลักได้ด้วยการจัดการบริหารที่ดี | 1. ไม่ใช้งบประมาณเพื่อเพิ่มเครื่องสูบน้ำ 2. ใช้สิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด |

**1.ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**

* 1. กระบวนงานจัดตั้งและของบประมาณประจำปี

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1. เจ้าหน้าที่พัสดุ  2. ผู้บริหารหน่วยงาน | 1. จัดหางบประมาณเพื่อใช้บริหารจัดการหน่วยงาน 2. จัดหาวัสดุ อุปกรณ์เป็นทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงาน |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานของกลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1,2 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักการระบายน้ำ | 1. บุคลากรมีวัสดุ อุปกรณ์ให้ใช้งานเพียงพอที่ตอบสนองภารกิจต่างๆ 2. บุคลากรมีความเข้าใจและเรียนรู้การจัดสรรงบประมาณ เพื่อไว้ใช้งานตามภารกิจ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร 3. ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับพัสดุ | 1. บุคลากรมีความรู้ มีทักษะเรียนรู้ระเบียบด้านพัสดุที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ 2. สามารถจัดตั้งและของบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ไว้ใช้งานให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ | 1. บุคลากรมีความสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ |

**1.ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**

* 1. กระบวนงานป้องกันน้ำเค็มเข้าพื้นที่

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1. ประชาชน | 1. ไม่เกิดอันตรายต่อพันธุ์พืชและสัตว์น้ำ 2. ไม่เป็นอุปสรรคต่อเกษตรกร |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. ประชาชน  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการระบายน้ำ  สำนักงานเขตต่างๆ | 1. บุคลากรมีความเข้าใจในการบริหารป้องกันน้ำเค็มเข้าพื้นที่ 2. เกษตรกรมีความพึงพอใจที่ไม่เกิดผลกระทบต่อผลผลิต |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร | 1. บุคลากรมีความสามารถและทักษะในการบริหารปัญหาน้ำเค็ม ไม่ให้มีผลกระทบกับผลผลิตของเกษตรกรในพื้นที่ 2. สามารถบริหารจัดการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำเค็มในพื้นที่ไม่ให้เกิดผลเสียกับคูคลอง | 1. ความพึงพอใจของประชาชน 2. บุคลากรมีความรู้และทักษะ |

**1.ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**

* 1. กระบวนงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1. ประชาชน | 1. ไม่เกิดผลกระทบกับการดำรงชีวิตของประชาชน |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. ประชาชน  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการระบายน้ำ  สำนักงานเขตต่างๆ | 1. สามารถแก้ไขปัญหาได้จริง 2. ตอบสนองกับข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว 3. สร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร | 1. บุคลากรมีความสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียน สร้างความเข้าใจต่อผู้ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง | 1. ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน 2. แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว |

**1.ภารกิจหลักของกองระบบอาคารบังคับน้ำ**

10. กระบวนงานการปฏิบัติงานร่วมหน่วยงานต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับบริการ | ความต้องการของผู้รับบริการ |
| 1. ประชาชน | 1. ป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมได้อย่างรวดเร็ว 2. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน 3. เกิดความร่วมมือและสามัคคี |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย |
| 1. ประชาชน  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักการระบายน้ำ  สำนักงานเขตต่างๆ | หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในงานป้องกันแก้ไขปัญหาน้ำท่วม |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง | ประสิทธิภาพของกระบวนการ | ความคุ้มค่า |
| 1. การบริหารราชการแผ่นดิน 2. การบริหารกรุงเทพมหานคร | มีความสามารถปฏิบัติงานแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง | 1. มีความสามัคคี 2. มีความสัมพันธ์อันดี |

**ข้อกำหนดที่สำคัญ**

กระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1 , 2 มี 10 กระบวนการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **กระบวนการ** | **ข้อกำหนดที่สำคัญ** | **ตัวชี้วัด** |
| 1. งานป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง | มีมาตรการและระบบปฏิบัติการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ดำเนินการได้ทุกเวลาเมื่อมีฝนตก | ร้อยและความพร้อมของเครื่องสูบน้ำฯ ที่จะใช้งานในหน่วยงาน |
| 2. งานการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร | มีการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว | ร้อยละของถนนสายหลักการระบายน้ำให้เข้าสู่สภาวะปกติภายในระยะเวลาที่กำหนด |
| 3. งานซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรงต่างๆ | มีการซ่อมแซมเครื่องสูบน้ำแล้วเสร็จ | ร้อยละของเครื่องสูบน้ำฯ ที่ชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ได้รับการซ่อมแซม |
| 4. งานบำรุงรักษาสถานีสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องจักรกลและเครื่องทุ่นแรงต่างๆ | มีการบำรุงรักษาตามแผนดำเนินการให้เครื่องสูบน้ำฯ มีความพร้อมใช้งาน | ร้อยละของเครื่องสูบน้ำฯ ได้รับการบำรุงรักษาแล้วเสร็จ |
| 5. งานถ่ายเทน้ำในคูคลองสายหลักตามโครงการคลองสวยน้ำใส | มีการถ่ายเทน้ำเสียในคลองสายหลัก | ร้อยละของค่าอ็อกซิเจนในน้ำตามคูคลองสายหลักในช่วงภารกิจถ่ายเทน้ำ |
| 6. งานบริการบึงรับน้ำตามโครงการแก้มลิง เพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วม | มีการบริหารบึงรับน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วม | ร้อยละของปริมาณที่ได้บริหารจัดการสู่บึงรับน้ำต่อปริมาณความจุของบึงรับน้ำ |
| 7. งานจัดตั้งและของบประมาณประจำปี | สามารถจัดตั้งและของบประมาณในการจัดหาวัสดุ-อุปกรณ์มาใช้งานได้ | ร้อยละของเครื่องที่ดำเนินการจัดตั้งและของบประมาณ |
| 8. งานป้องกันน้ำเค็มเข้าพื้นที่ | สามารถป้องกัน ตรวจสอบ จัดสรร น้ำในคู-คลองไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเค็มเข้าพื้นที่ | ร้อยละของค่าเฉลี่ยน้ำเค็มในคลองสายหลัก |
| 9. งานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียน | สามารถตอบและแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์และร้องเรียนได้ | ร้อยละความสำเร็จของเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและตอบต่อผู้ร้องเรียน |
| 10. การปฏิบัติงานร่วมหน่วยงานต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่กรุงเทพมหานคร | สามารถประสานงานการบริหารจัดการร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง | 1. ร้อยละของถนนสายหลักการระบายน้ำให้เข้าสู่สภาวะปกติภายในระยะเวลาที่กำหนด  2. ร้อยละของเครื่องสูบน้ำที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆที่ สามารถใช้งานได้ |

**คำจำกัดความ**

น้ำฝน หมายถึง น้ำที่ตกลงมาจากเมฆเป็นเม็ดๆ , น้ำเป็นเม็ดๆ ตกลงมาจากอากาศ

น้ำเหนือ หมายถึง น้ำฝนที่ตกบริเวณภาพเหนือของประเทศและไหลหลากมาตามแม่น้ำสายหลักของประเทศ

น้ำหนุน หมายถึง น้ำในแม่น้ำสายหลักที่ไหลลงสู่ทะเลยกระดับขึ้นเมื่อช่วงจังหวะที่น้ำทะเลขึ้น

สถานีสูบน้ำ หมายถึง อาคารสถานที่ติดตั้งเครื่องสูบน้ำเป็นการถาวรเพื่อใช้ระบายน้ำในคู-คลอง

เครื่องสูบน้ำ หมายถึง เครื่องจักรที่ใช้ในการสูบน้ำออกจากคู-คลอง

บ่อสูบ หมายถึง สถานที่ที่จัดทำไว้เป็นการถาวรหรือชั่วคราวไว้ติดตั้งเครื่องสูบน้ำ

ประตูระบายน้ำ หมายถึง เครื่องจักรกลที่ใช้เปิด-ปิด ควบคุมและบังคับน้ำในคู-คลอง

บึงรับน้ำ หมายถึง บึงน้ำธรรมชาติที่มีความเหมาะสมในการกักเก็บน้ำใช้ช่วยในการระบายน้ำในคู-คลองสายหลัก

น้ำเค็ม หมายถึง น้ำที่มีส่วนประกอบของเกลือสูงหว่าค่าปกติในแม่น้ำสายหลักที่เป็นน้ำจืด

**คำอธิบาย คำย่อ**

1. ป.กทม. หมายถึง ปลัดกรุงเทพมหานคร

2. สนน. หมายถึง สำนักการระบายน้ำ

3. ผอ.สนน. หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ

4. กบน. หมายถึง กองระบบอาคารบังคับน้ำ

5. ผอ.กบน. หมายถึง ผู้อำนวยการกองระบบอาคารบังคับน้ำ

**คำอธิบาย สัญลักษณ์ที่ใช้**

การเขียนแผนผังกระบวนการ (Work Flow) มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอบายสัญลักษณ์ที่ใช้ 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)) |

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

|  |  |
| --- | --- |
| **หน่วยงานรับผิดชอบ** | **หน้าที่ความรับผิดชอบ** |
| ผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ/รองผู้อำนวยการสำนักการระบายน้ำ | บริหารในฐานะหัวหน้าส่วนราชการปฏิบัติงานในด้านแผนงาน ด้านบริหารงาน ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านบริหารทรัพยากรและงบประมาณ |
| กองระบบอาคารบังคับน้ำ | มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การกำหนด ตรวจสอบ ซ่อมแซม ควบคุมระบบระบายน้ำ สถานีสูบน้ำ เครื่องสูบน้ำ ประตูระบายน้ำ และการถ่ายเทน้ำ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง |
| กลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 1 | มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วางแผน ควบคุมดำเนินการเกี่ยวกับระบบระบายน้ำ การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำ ประตูระบายน้ำ เครื่องจักรกล เครื่องทุ่นแรงที่เป็นทรัพย์สินของสถานีสูบน้ำ การถ่ายเทน้ำ การเก็บข้อมูล การควบคุมระดับน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การดูแลอุโมงค์ทางลอดต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบในพื้นที่เขตพระนคร จำนวน 35 เขต |
| กลุ่มงานควบคุมอาคารบังคับน้ำ 2 | มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วางแผน ควบคุมดำเนินการเกี่ยวกับระบบระบายน้ำ การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำ ประตูระบายน้ำ เครื่องจักรกล เครื่องทุ่นแรงที่เป็นทรัพย์สินของสถานีสูบน้ำ การถ่ายเทน้ำ การเก็บข้อมูลการควบคุมระดับน้ำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การดูแลอุโมงค์ทางลอดต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบในพื้นที่เขตธนบุรี จำนวน 15 เขต |

**เอกสารอ้างอิง**

60

1. พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545
2. พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542
3. พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2539
4. พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534
5. พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2528
6. พระราชบัญญัติ ระเบียบ บริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518
7. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องการพัสดุ พ.ศ. 2538