

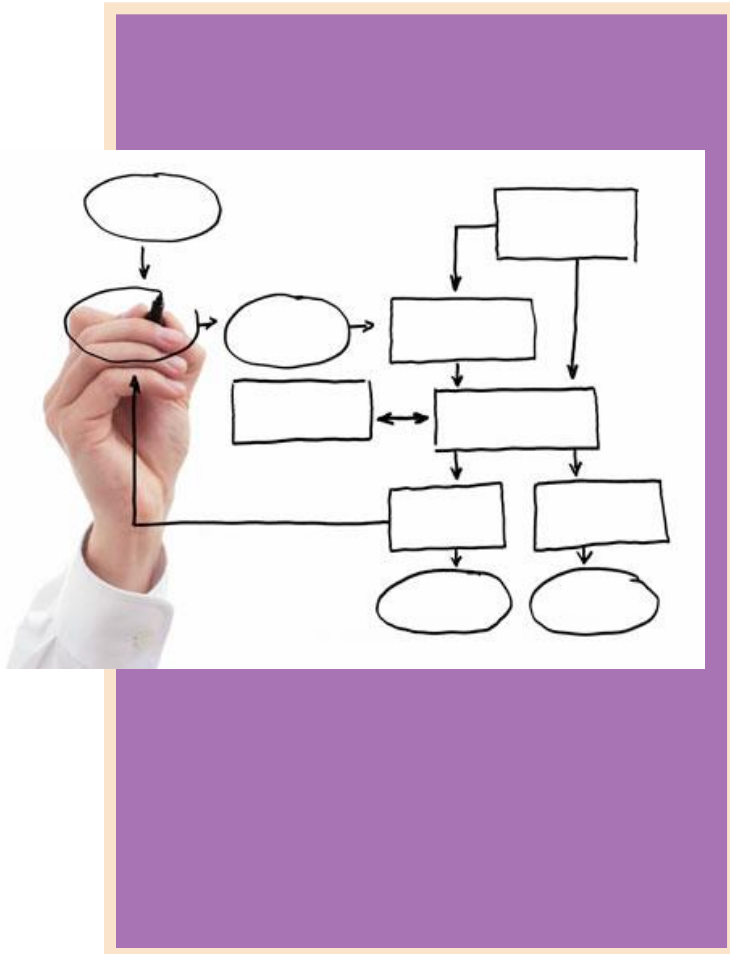


การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual Development)





เนื้อหาการเรียนรู้



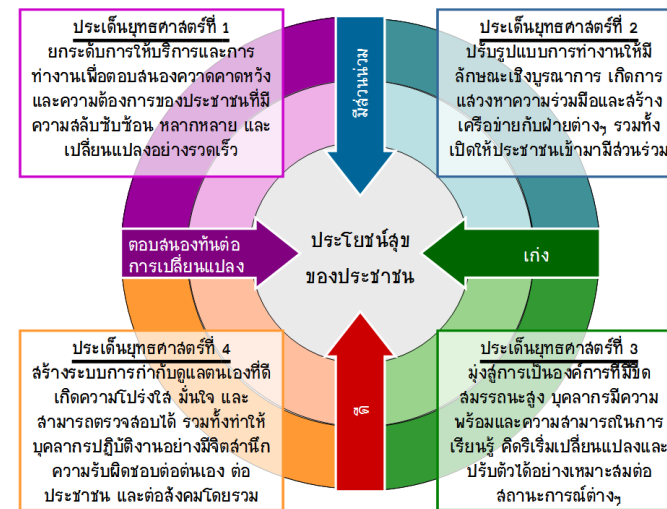
- หลักการและเหตุผลในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
- แนวคิด / เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
- คู่มือปฏิบัติงานคืออะไร?
- ลักษณะที่ดีของคู่มือปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
- องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน
- การเขียนผังงาน
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน



หลักการและเหตุผลในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - 2555) ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเสนอไว้อยู่ 4 ประเด็นยุทธศาสตร์

โดยทั้ง 4 ประเด็นยุทธศาสตร์นั้นมีความเกี่ยวข้องกับการจัดการกระบวนการทำงานทั้งสิ้น



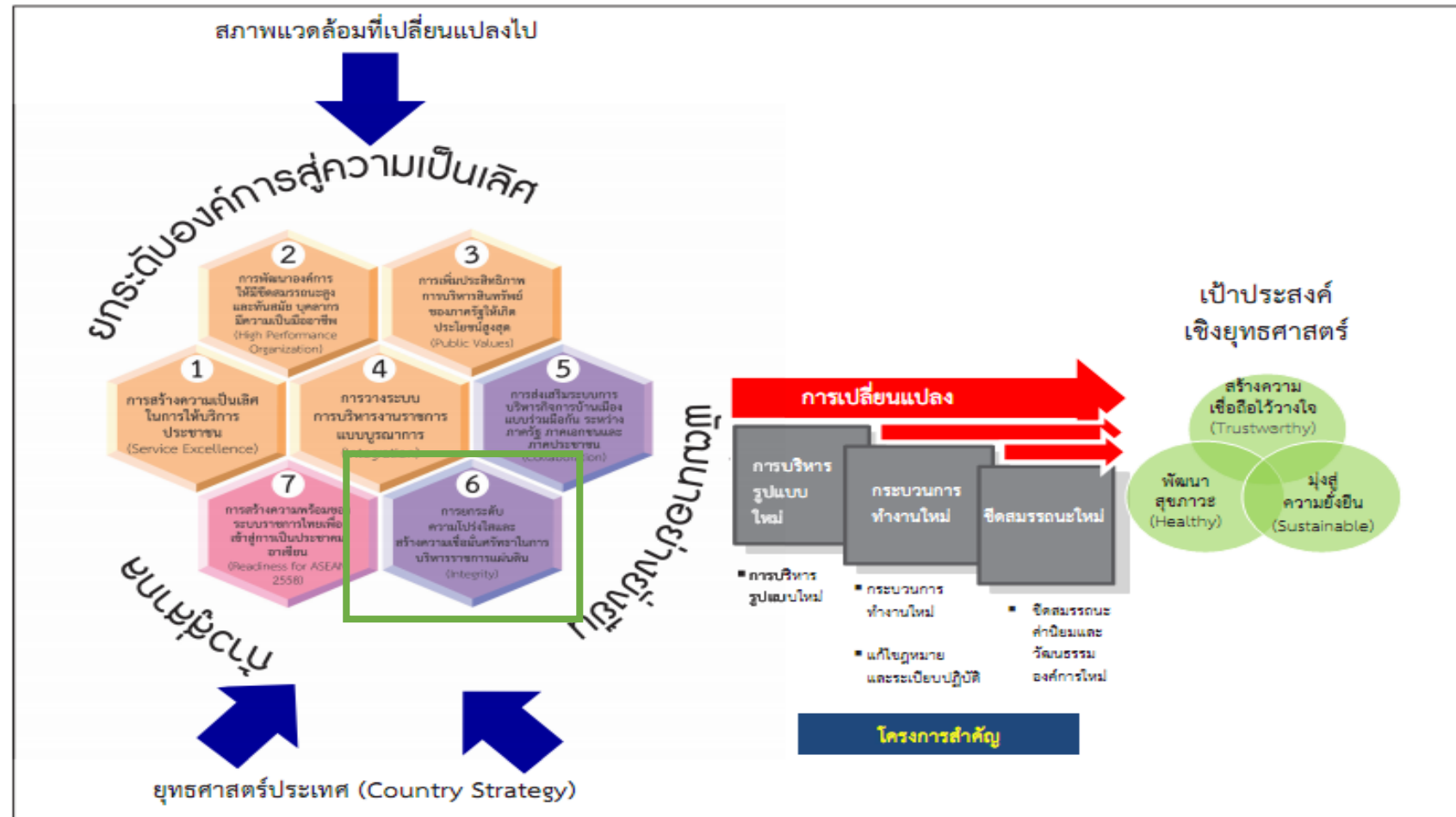
ซึ่งทำให้องค์กรภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญกับ การวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงาน และ การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



หลักการและเหตุผลในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ





หลักการและเหตุผลในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

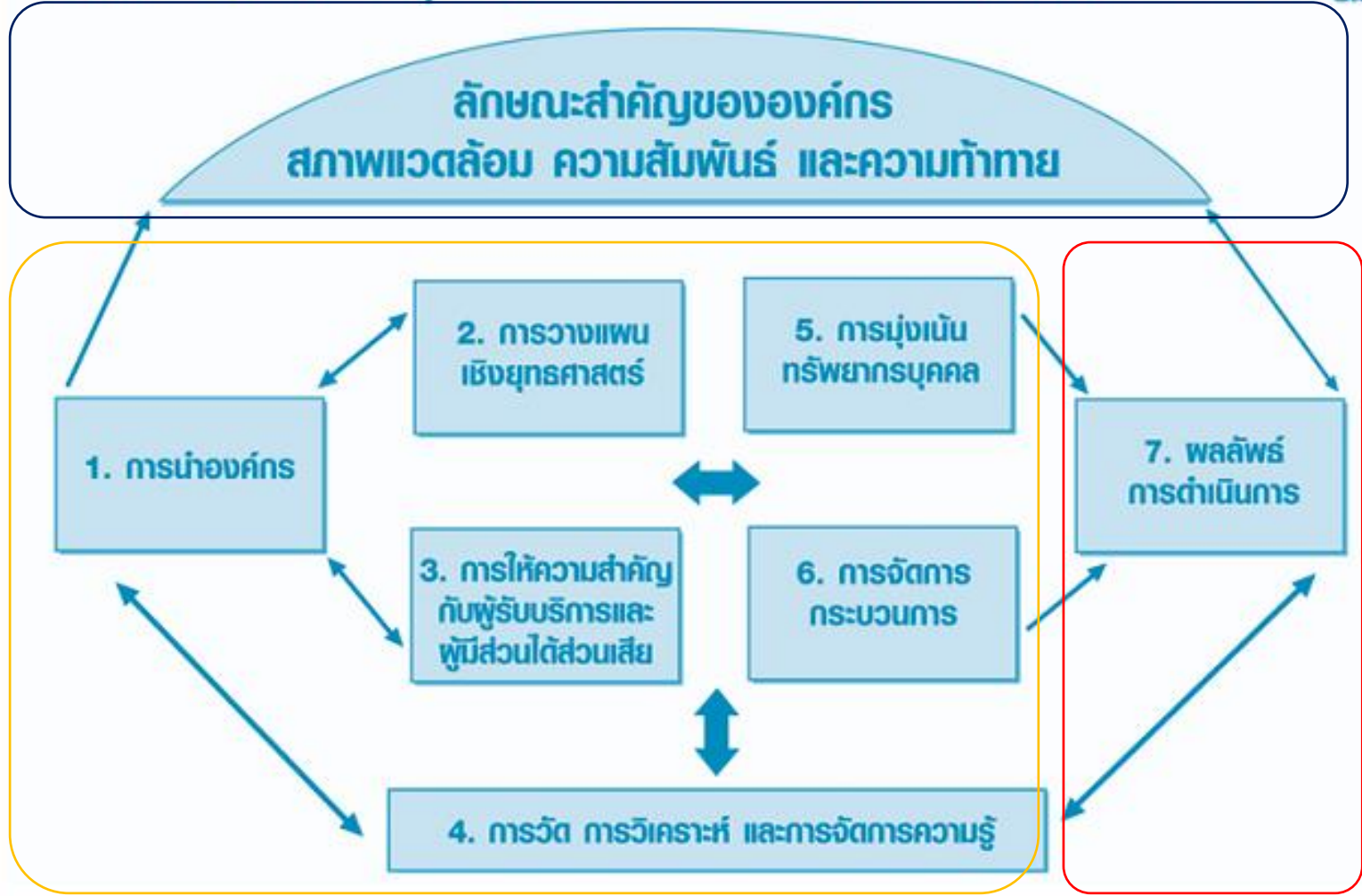
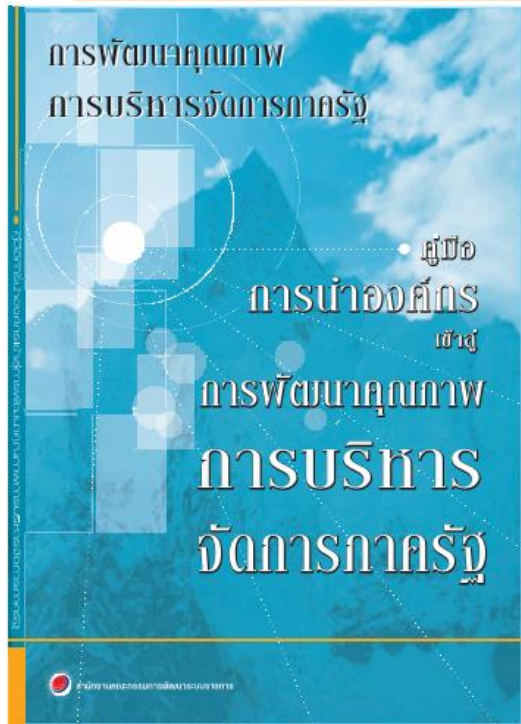


เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	ประเด็นยุทธศาสตร์
<p>1. สร้างความเชื่อถือไว้วางใจ (Trustworthy)</p> <p>ประชาชนได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนมีความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานของทวงราชการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการดำเนินงานของภาครัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	<ol style="list-style-type: none"> การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
<p>2. พัฒนากสุขภาพ (Healthy)</p> <p>ระบบราชการไทยมีการพัฒนาเป็นองค์กรที่มีสุขภาพดี มีขีดสมรรถนะสูง การทำงานทันสมัย คสอ่งตัว บุคลากรมีความสุข มีขวัญกำลังใจและผูกพันกับองค์กร มีความสำเร็จตามเป้าหมายชีวิตไปพร้อม ๆ กับเป้าหมายขององค์กร</p>	<ul style="list-style-type: none"> ผลผลิตภาพของภาครัฐเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ส่วนราชการสามารถพัฒนาขีดสมรรถนะของการบริหารจัดการองค์การ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	<ol style="list-style-type: none"> การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน
<p>3. มุ่งสู่ความยั่งยืน (Sustainable)</p> <p>สังคมเกิดการปรับตัวอย่างสมดุล ภาครัฐสามารถทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นได้เป็นอย่างดี มีการบูรณาการโดยการอาศัยยุทธศาสตร์ประเทศเป็นตัวนำ มีภูมิคุ้มกันที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกได้อย่างยั่งยืน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ความสำเร็จของการโอนถ่ายและทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นในสังคม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 	<ol style="list-style-type: none"> การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

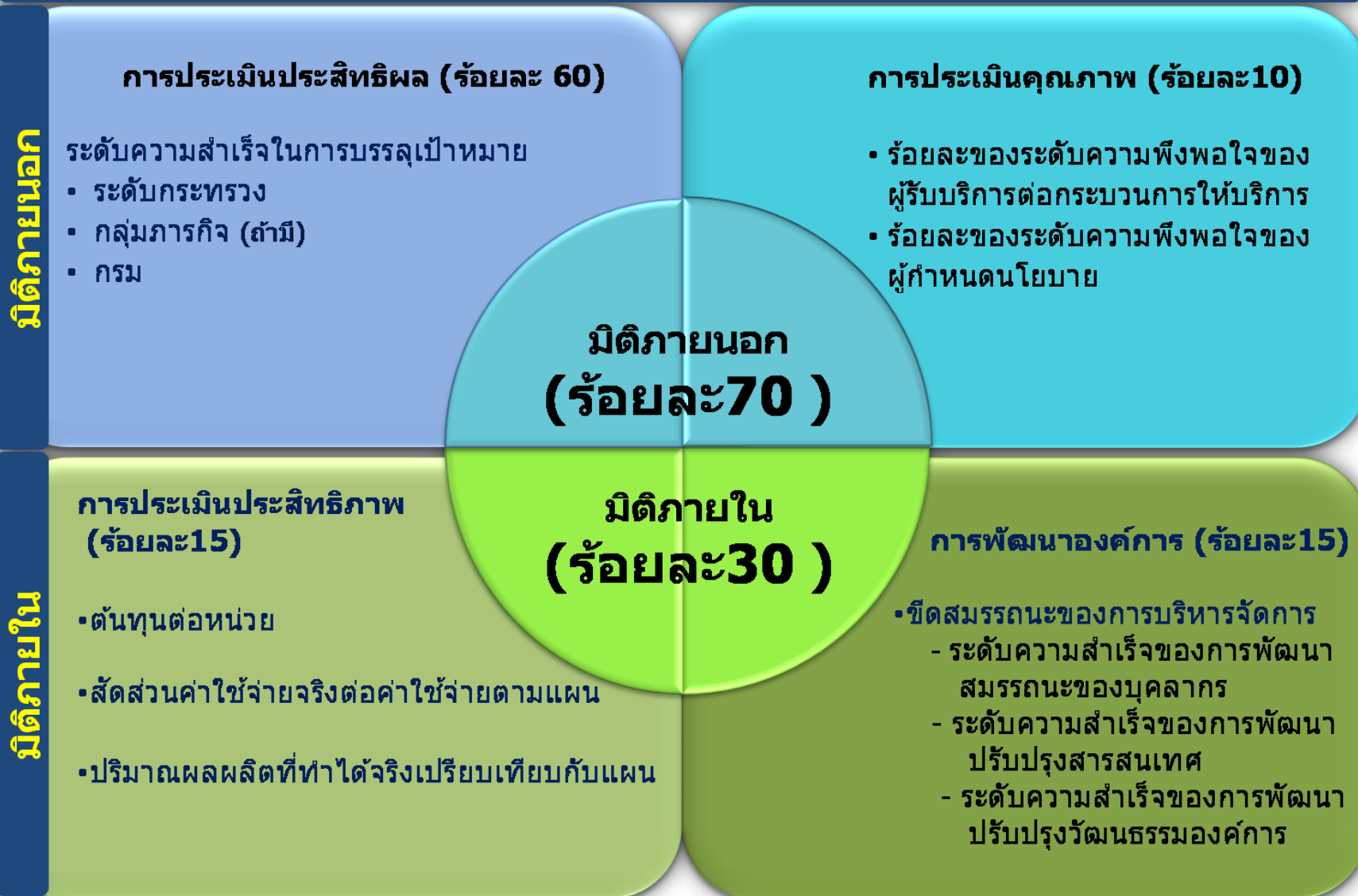


หลักกา

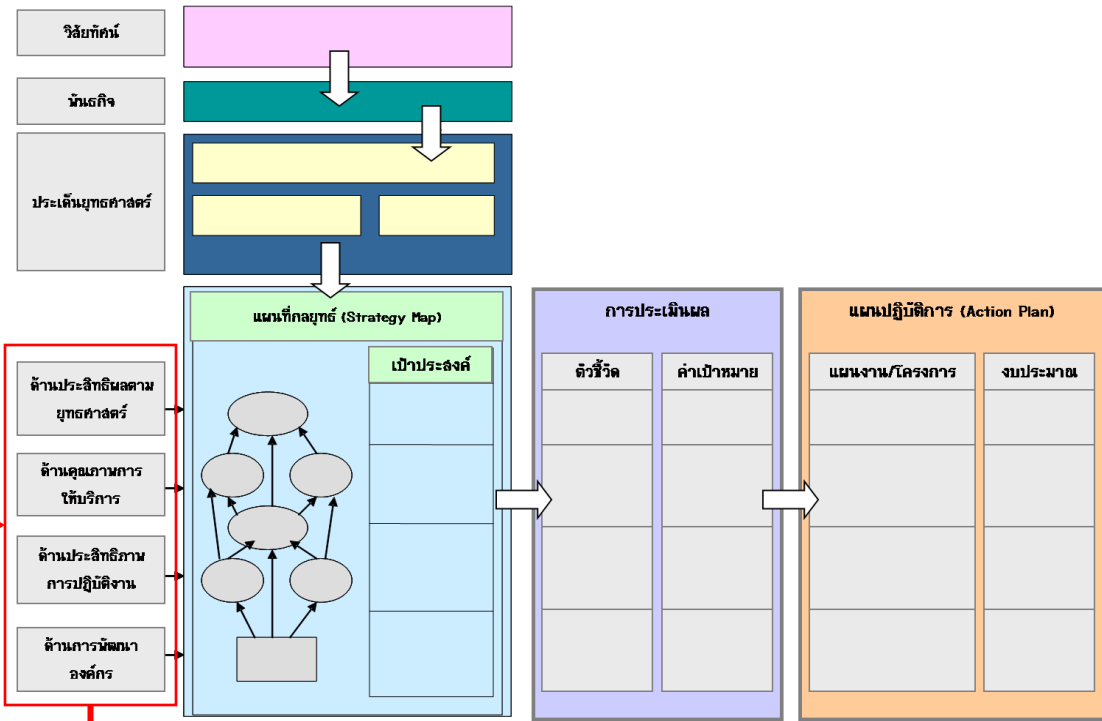
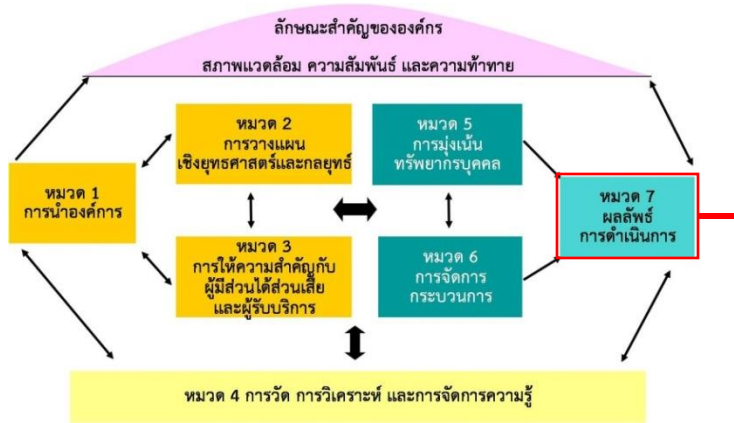
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



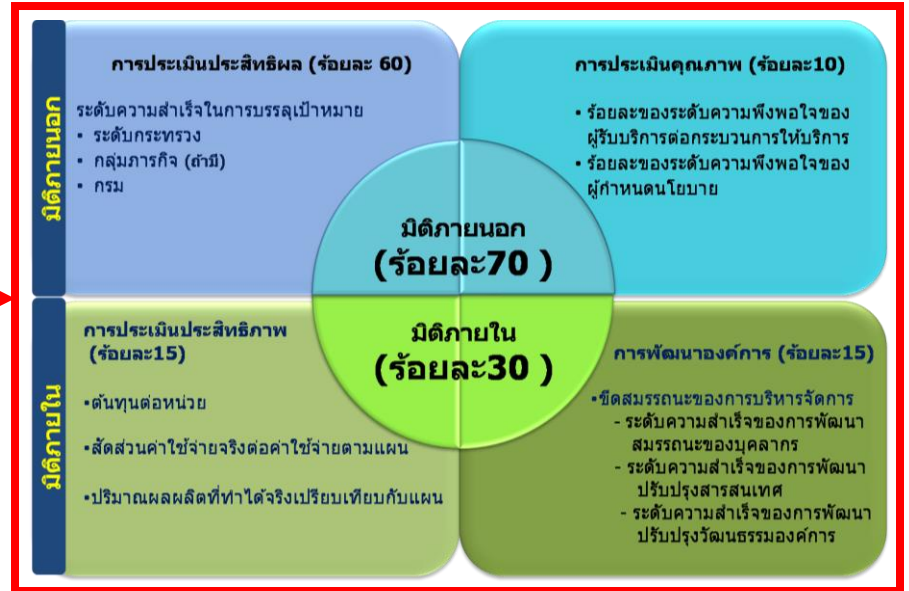
กรอบการประเมินผลของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555



ที่มา : ระบบประเมินผลภาครัฐแบบบูรณาการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



ความเชื่อมโยงระหว่าง PMQA กับ GES นั้นจะต้องเข้าใจถึงองค์ประกอบของแผนยุทธศาสตร์ขององค์การว่ามีส่วนที่เรียกว่า “แผนที่กลยุทธ์” (Strategy Map) ซึ่งมีการกำหนดกลยุทธ์ไว้ให้ครอบคลุม 4 มิติ อันประกอบด้วย **ประสิทธิผล คุณภาพการบริการ ประสิทธิภาพการดำเนินการ** และ **การพัฒนาองค์กร** ซึ่งเหมือนกับการแสดงผลลัพธ์ในหมวด 7 ของ PMQA และ ก็เหมือนกับกรอบการประเมินผลของ GES





การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

นโยบายภาครัฐ ความต้องการลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SOD,SWOT,RISKS การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ปัจจัยขับเคลื่อน ความยั่งยืน ความสามารถสนกการปฏิบัติ ตามแผน

1.1 การนำองค์กร โดยผู้นำระดับสูง

1.2 การกำกับดูแลและยอมรับผิดชอบต่อสังคม

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

2.2 การถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ

KPI's

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การปฏิบัติการที่เป็นเลิศ

3.2 ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1 กระบวนการสร้างคุณค่า

6.2 กระบวนการสนับสนุน

5.1 ระบบงาน

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

5.3 การสร้างความผูกพันและความพึงพอใจบุคลากร

ผลลัพธ์ที่สมดุล

7.1 มิติค่านประสิทธิผล

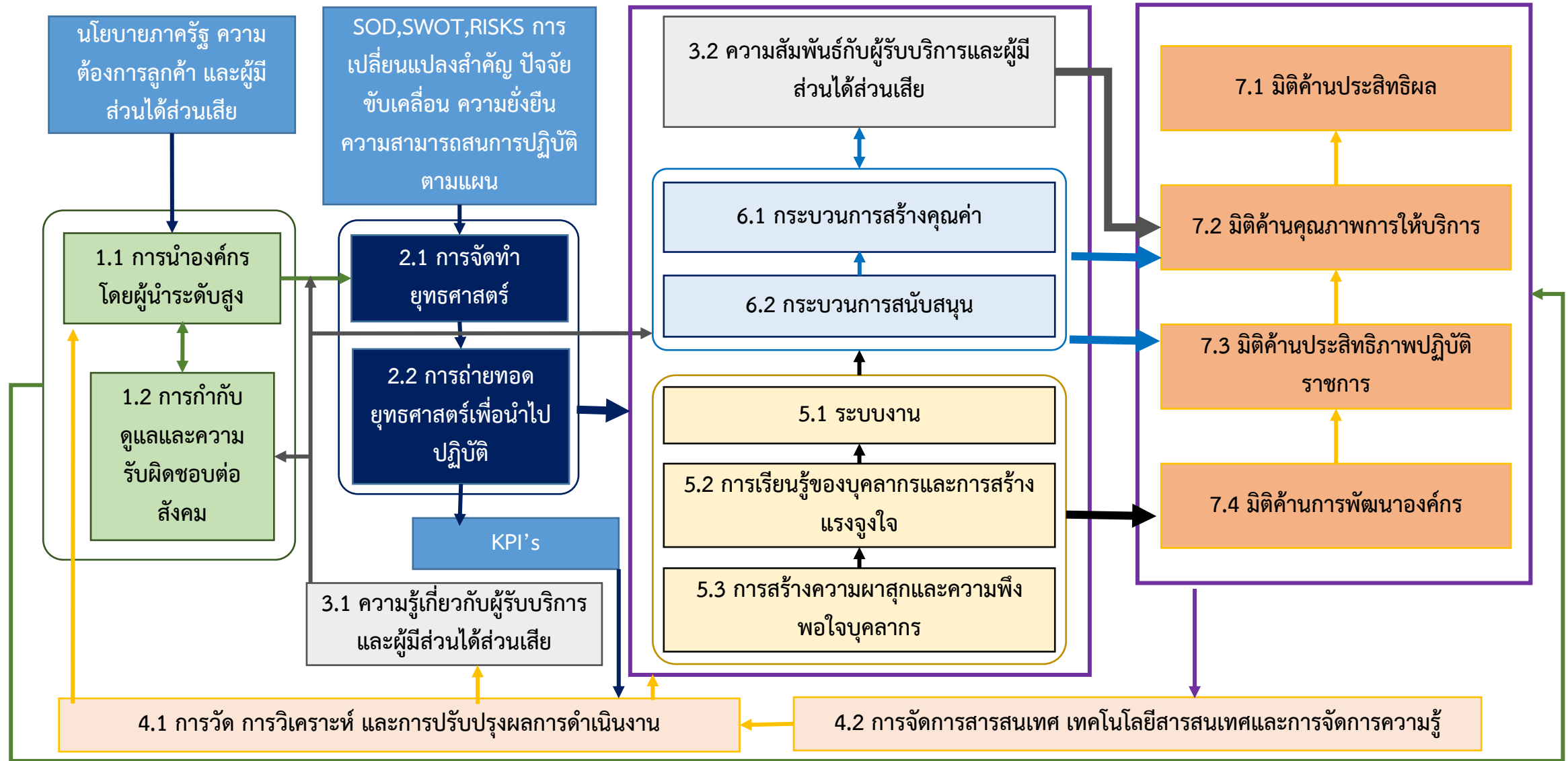
7.2 มิติค่านคุณภาพการให้บริการ

7.3 มิติค่านประสิทธิภาพปฏิบัติราชการ

7.4 มิติค่านการพัฒนาองค์กร

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้



การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

นโยบายภาครัฐ ความต้องการลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

1.2 การกำกับดูแลและยอมรับผิดชอบต่อสังคม

SOD,SWOT,RISKS การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ปัจจัยขับเคลื่อน ความยั่งยืน ความสามารถสนกการปฏิบัติตามแผน

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

2.2 การถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ

KPI's

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

การปฏิบัติการที่เป็นเลิศ

3.2 ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1 กระบวนการสร้างคุณค่า

6.2 กระบวนการสนับสนุน

5.1 ระบบงาน

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

5.3 การสร้างความผูกพันและความพึงพอใจบุคลากร

4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้

ผลลัพธ์ที่สมดุล

7.1 มิติค่านประสิทธิผล

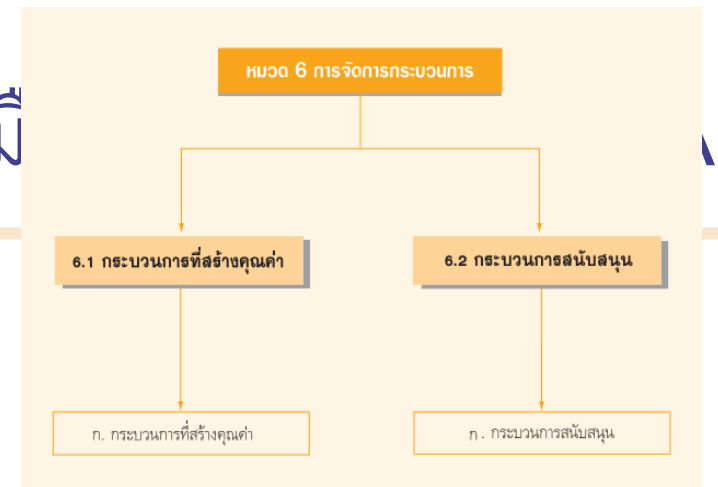
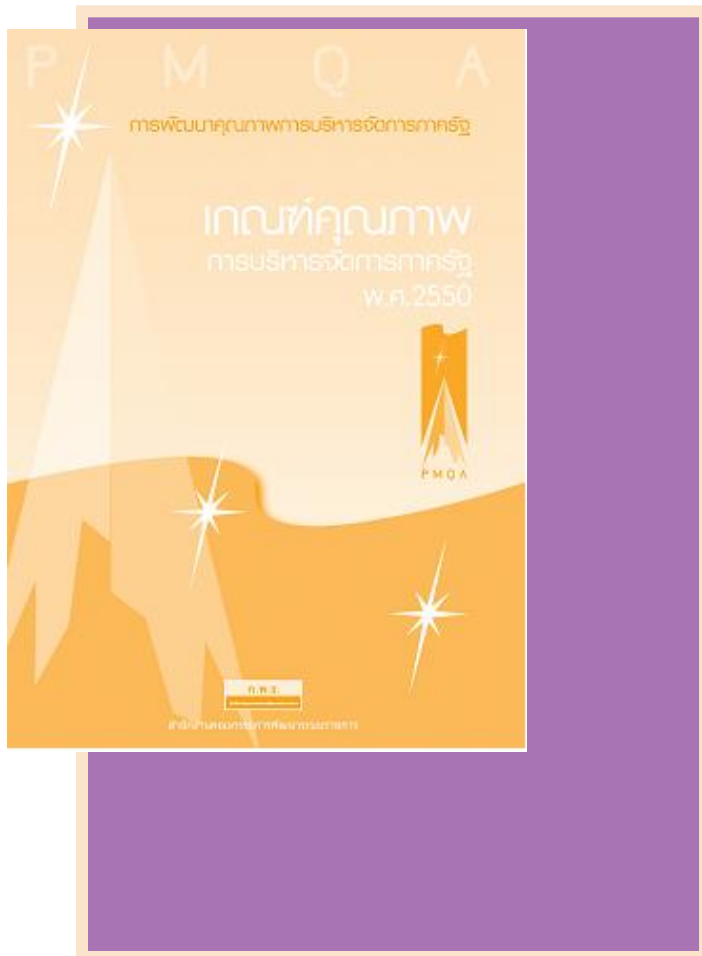
7.2 มิติค่านคุณภาพการให้บริการ

7.3 มิติค่านประสิทธิภาพปฏิบัติราชการ

7.4 มิติค่านการพัฒนาองค์กร



หลักการและเหตุผลในการจัดทำคู่มือ

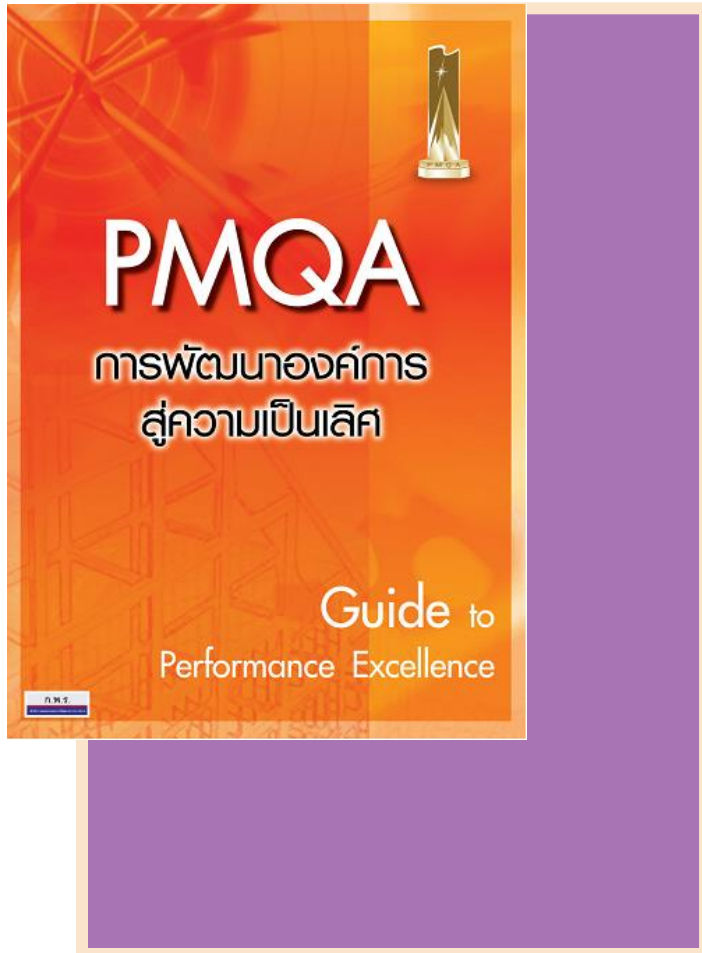


“กระบวนการที่สร้างคุณค่า” หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติตามภารกิจ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มักเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีได้หลายกระบวนการ มีลักษณะแตกต่างกันไปตามภารกิจของส่วนราชการ

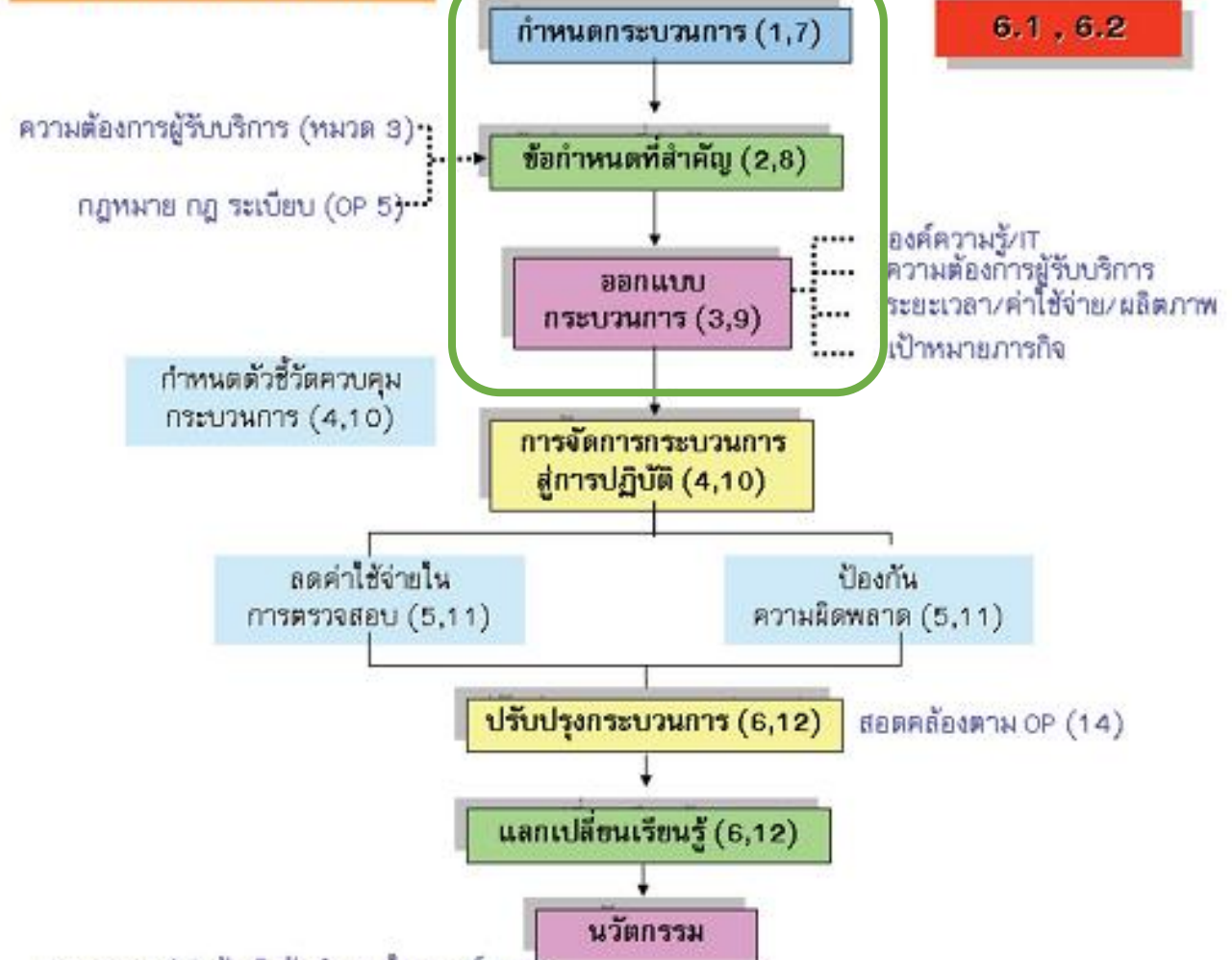
- “กระบวนการสนับสนุน” หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้แก่ส่วนราชการ บุคลากร และการปฏิบัติงานประจำวัน
- กระบวนการสนับสนุน อาจได้แก่ งานด้านการเงินและการบัญชี การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านกฎหมาย งานด้านทรัพยากรบุคคล งานด้านการบริหารโครงการ และกระบวนการบริหารทั่วไป



หลักการและ



การจัดการกระบวนการ



หมายเหตุ (...) อ้างอิงข้อกำหนดในเกณฑ์ PMQA



หลักการ

๑ ๒ ๓ ๔ ๕ ๖ ๗

1QA



รหัส	แนวทางการดำเนินการ
6.1	การออกแบบกระบวนการ
PM 1	ส่วนราชการต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ
PM 2	ส่วนราชการต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนด ด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
PM 3	ส่วนราชการต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2 และปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
PM 4	ส่วนราชการต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อจัดการกระบวนการ เพื่อให้ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
6.2	การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ
PM 5	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าว ให้อุบลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ
PM 6	ส่วนราชการต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ



หลักการและขั้นตอนในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน - PMQA

PM 5 : ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าว ให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นส่วนหนึ่งของการนำกระบวนการไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใจอ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอาจจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจะครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกระบวนการที่สร้างคุณค่าทั้งหมด และกระบวนการสนับสนุนครอบคลุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกระบวนการสนับสนุนทั้งหมด

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างน้อยซึ่งอย่างน้อยควรประกอบด้วย Work Flow และ มาตรฐานคุณภาพงาน





สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ขับเคลื่อนอุดมศึกษาเพื่อชี้นำสังคมไทย ให้ก้าวไกลสู่นานาชาติ

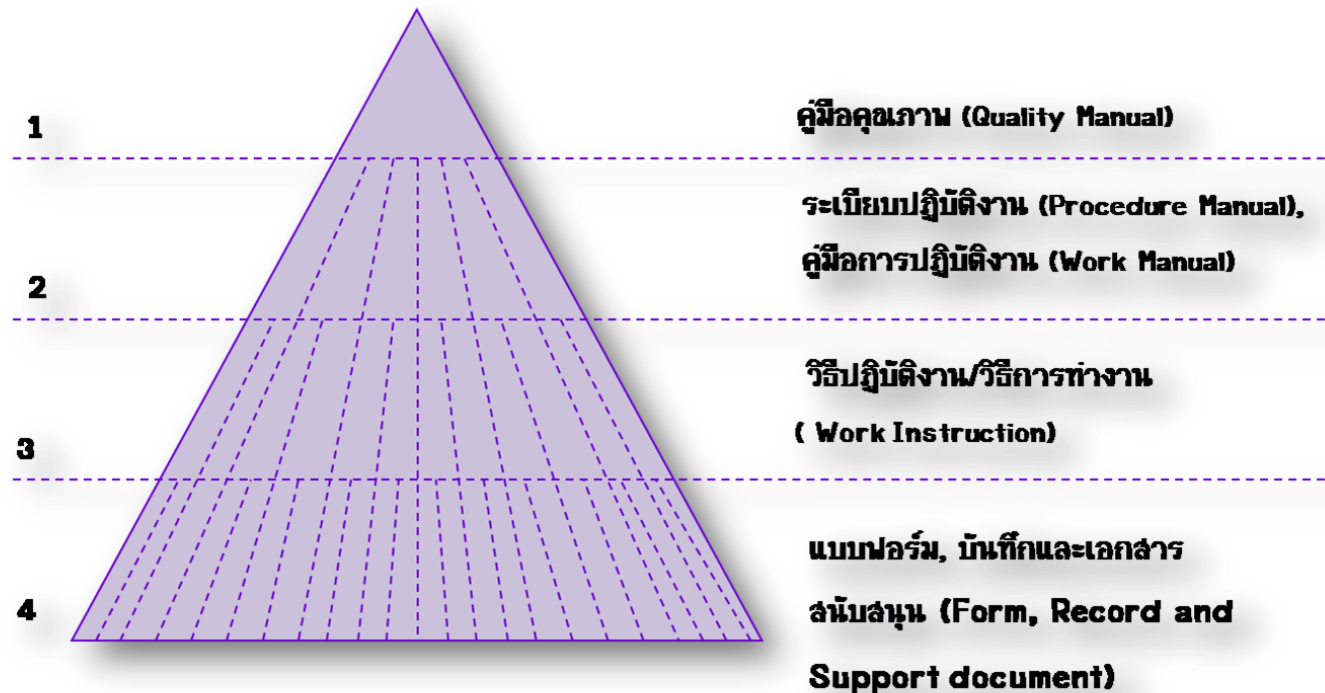
พันธกิจ

1. เสนอแนะนโยบายยุทธศาสตร์ และแผนพัฒนาที่เสริมสร้างการ
พัฒนาขีดความสามารถของการอุดมศึกษาไทยที่เป็นเอกภาพ โดย
คำนึงถึงเอกลักษณ์ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย
2. เสนอแนะมาตรฐานการอุดมศึกษาไทยที่สอดคล้องกับมาตรฐานซึ่งเป็น
ที่ยอมรับในระดับสากล
3. เสนอแนะกรอบการจตุรর্থการพัฒนาศาสนาสถาบันอุดมศึกษา
รวมทั้งผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษในระบบ
อุดมศึกษา และประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้
ใหม่และสนับสนุนการพัฒนาประเทศ
4. จัดทำระบบติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการอุดมศึกษา
โดยคำนึงถึงความเป็นเลิศทางวิชาการ



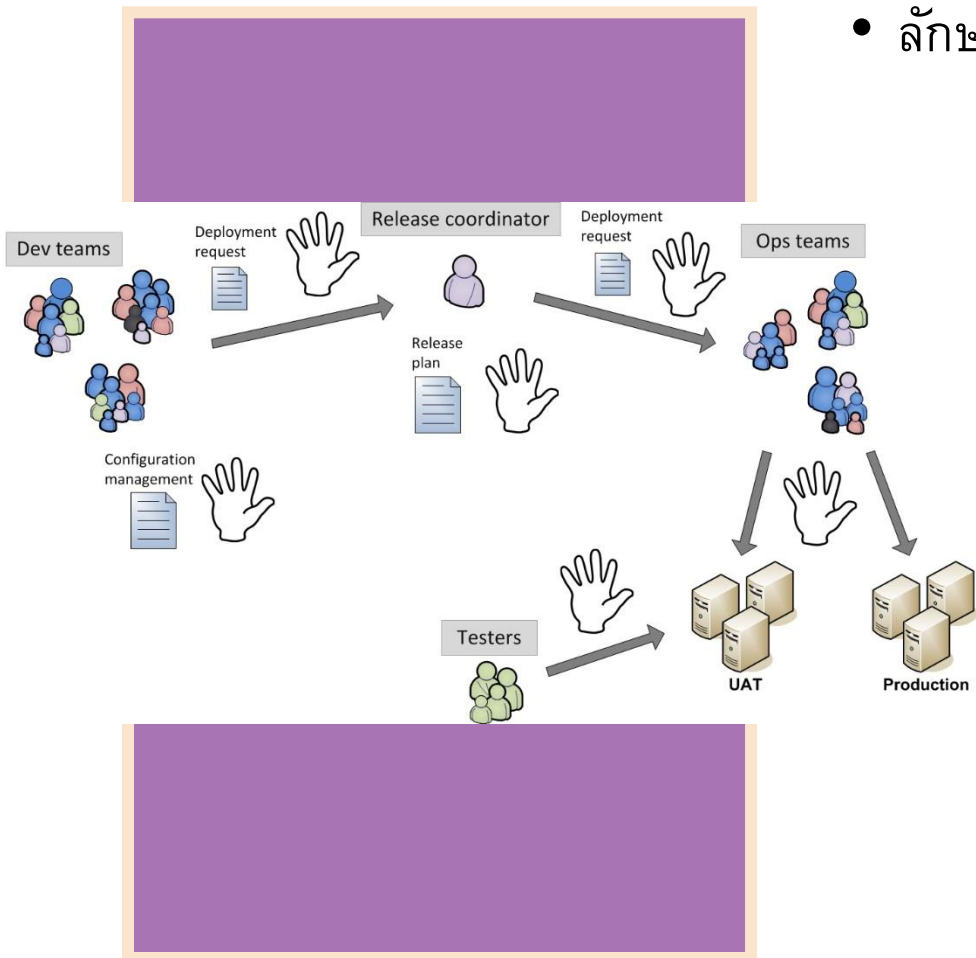
คู่มือปฏิบัติงานคืออะไร?

ทั้งนี้ Work Manual อาจจะได้ว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของเอกสารทั้งหมดในระบบบริหารจัดการเชิงคุณภาพ (Quality Management) ซึ่งประกอบด้วย





ลักษณะที่ดีของคู่มือปฏิบัติงาน

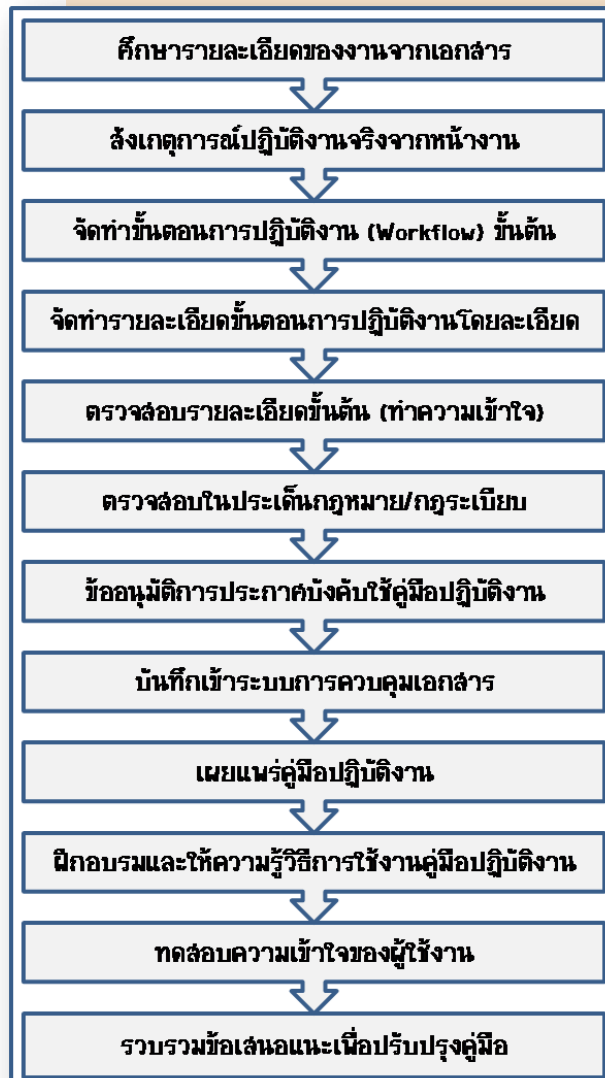


- ลักษณะของคู่มือปฏิบัติงานที่ดี

1. กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย
2. เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและการฝึกอบรม
3. เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
5. ความเป็นปัจจุบัน ไม่ล้าสมัย
6. แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่เริ่มใช้ถือปฏิบัติ
7. มีตัวอย่างประกอบ



ขั้นตอนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน



- ขั้นตอนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานประกอบด้วย 12 ขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทุกปี โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจขั้นตอนเหล่านี้ให้ชัดเจน โดยผู้ที่มีความเกี่ยวข้องจะรวมทั้งบุคลากรภายในองค์กร (ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการ การเมือง พนักงานราชการ ลูกจ้าง) และบุคลากรภายนอกองค์กร (นักการเมือง ที่ปรึกษา ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น)
- ในแต่ละปีจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้นนี้มีหลากหลายเช่น Business Process Re-engineering (BPR) และกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องของญี่ปุ่นที่รู้จักกันดีที่เรียกว่า Kaizen ซึ่งมีความหมายว่า “การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” (Continuous Improvement)



องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน



คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) จะประกอบไปด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก



องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน : ปกและประวัติการแก้ไข

ปก และ ประวัติการแก้ไขเนื้อหา เป็นองค์ประกอบส่วนแรกที่จะต้องทำเพื่อให้ทราบว่า คู่มือนี้มีรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเรื่องใดและมีประวัติการแก้ไขรายละเอียด เมื่อไหร่อย่างไร และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เมื่อไหร่



คู่มือการปฏิบัติงาน
การส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงาน
การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (WIL)
ในสถาบันอุดมศึกษา

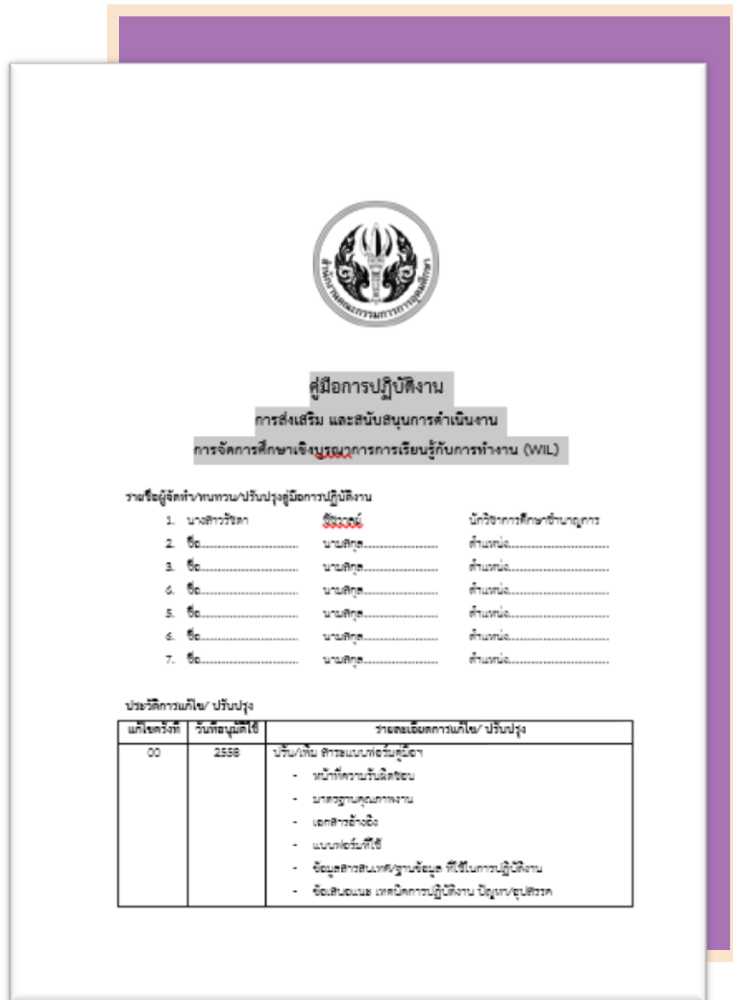
ปรับปรุงครั้งที่	-
วันที่อนุมัติใช้	
จัดทำโดย	น.ส.รัชดา ชัชวาลย์ นักวิชาการศึกษานำศูนย์ฯ
สอบทานโดย	นางอัจฉรา ปัทมวิภาค นักวิชาการศึกษานำศูนย์ฯพิเศษ
อนุมัติโดย	

	คู่มือการปฏิบัติงาน : ชื่องาน.....		
	สำนัก/หน่วยงาน.....		
	หมายเลขเอกสาร :		
	แก้ไขครั้งที่ : -	วันที่เริ่มใช้	หน้าที่ 1 จาก 16

ปรับปรุงครั้งที่	-
วันที่อนุมัติใช้	
จัดทำโดย	น.ส.รัชดา <u>ชัชวาลย์</u> นักวิชาการศึกษานำศูนย์ฯ
สอบทานโดย	นางอัจฉรา ปัทมวิภาค นักวิชาการศึกษานำศูนย์ฯพิเศษ
อนุมัติโดย	



องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน : ปกและประวัติการแก้ไข



รายชื่อผู้จัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

- | | | |
|----------------|------------------|-------------------------|
| 1. นางสาวรัชดา | <u>ชี้ขวาลัย</u> | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ |
| 2. ชื่อ..... | นามสกุล..... | ตำแหน่ง..... |
| 3. ชื่อ..... | นามสกุล..... | ตำแหน่ง..... |
| 4. ชื่อ..... | นามสกุล..... | ตำแหน่ง..... |
| 5. ชื่อ..... | นามสกุล..... | ตำแหน่ง..... |
| 6. ชื่อ..... | นามสกุล..... | ตำแหน่ง..... |
| 7. ชื่อ..... | นามสกุล..... | ตำแหน่ง..... |

ประวัติการแก้ไข/ปรับปรุง

แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	รายละเอียดการแก้ไข/ปรับปรุง
00	2558	ปรับ/เพิ่ม สารแบบฟอร์มคู่มือฯ <ul style="list-style-type: none"> - หน้าที่ความรับผิดชอบ - มาตรฐานคุณภาพงาน - เอกสารอ้างอิง - แบบฟอร์มที่ใช้ - ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูล ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน - ข้อเสนอแนะ เทคนิคการปฏิบัติงาน ปัญหา/อุปสรรค



องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน : วัตถุประสงค์ และขอบเขต

- วัตถุประสงค์ เป็นการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ที่ใช้งานคู่มือจะได้ทราบว่าทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นมาเพื่ออะไร

กระบวนการงานสารบรรณ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมพัฒนาที่ดิน ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
- 1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการงานสารบรรณของหน่วยงาน กรมพัฒนาที่ดิน
- 1.3 เพื่อให้ผู้ควบคุมระบบงานทราบความต้องการของผู้ใช้งานระบบเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย ความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

- ขอบเขต เป็นการชี้แจงถึงขอบเขตของคู่มือปฏิบัติการว่ามีรายละเอียดครอบคลุมการปฏิบัติงานขั้นตอนใด และเกี่ยวข้องกับส่วนงานใด ในบางกรณีอาจจะระบุถึงขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตด้านเวลาด้วย

3. ขอบเขต

ครอบคลุมถึง ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือ การผลิตเอกสาร(งานจัดทำหนังสือร่างโต้ตอบ) การเขียนเรื่องเพื่อนำเสนอผู้บริหารระดับสูง/ผู้อำนวยการสำนัก-กอง การแจ้งเวียนหนังสือ การออกเลข รวมทั้งการจัดส่งทางไปรษณีย์ หรือด้วยวิธีการอื่นๆ



องค์ประกอบของกลุ่มปฏิบัติงาน : คำจำกัดความ

- คำจำกัดความ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในกลุ่มปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเป็นภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศ หรือในบางกรณี อาจจะมีคำย่อที่ควรทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการอ้างอิงคู่มือนี้ ในการปฏิบัติงาน

5. คำจำกัดความ

- 5.1 ระบบงานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องในการทำงานราชการโดยมีการทำงานที่เป็นระบบดังนี้
 - การผลิต คือพิจารณา อ่าน คิด ร่าง เขียน พิมพ์ ตรวจสอบ สำเนา เสนอ ผู้บังคับบัญชาลงนามตรวจสอบ
 - การส่ง คือ การตรวจสอบ ลงทะเบียน ลงวัน เดือน ปี บรรจุซองนำส่ง
 - การรับ คือ การตรวจสอบ ลงทะเบียน แจกจ่าย
- 5.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 5.3 อธพ. หมายถึง อธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน
- 5.4 รธพ.บร หมายถึง รองอธิบดีด้านบริหาร กรมพัฒนาที่ดิน



องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน : หน้าที่ความรับผิดชอบ

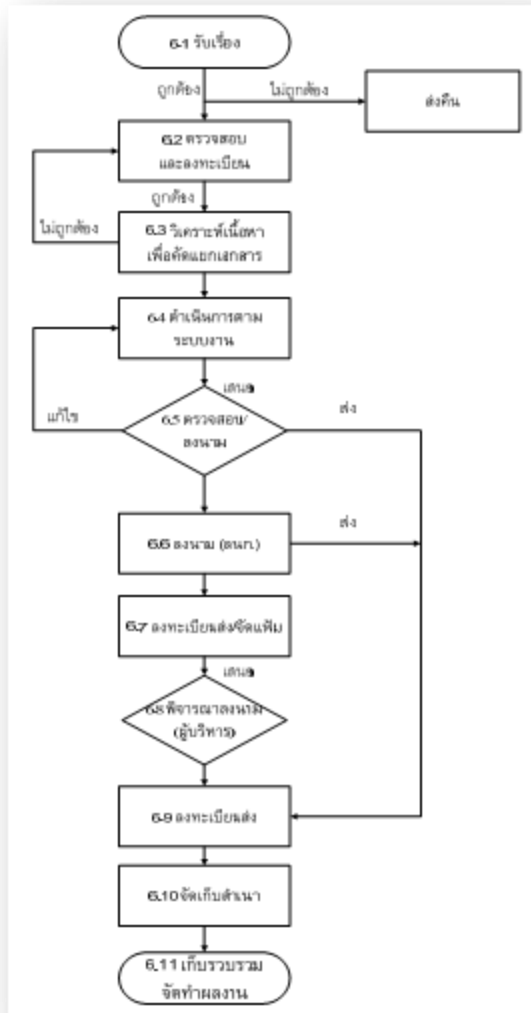
- หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานนั้น โดยมักจะระบุหน้าที่รับผิดชอบเรียงตามลำดับของตำแหน่งตามสายบังคับบัญชาลงมา และจะระบุหน้าที่ของแต่ละคนที่เกี่ยวข้องแยกจากการโดยชัดเจน

4. ความรับผิดชอบ

- 4.1 อธิบดี/รองอธิบดี มีหน้าที่ อนุมัติ เห็นชอบ สั่งการและลงนามหนังสือ
- 4.2 เลขาธิการกรม/ผู้อำนวยการมีหน้าที่
 - 4.2.1 พิจารณาสั่งการ โดยบันทึกสั่งการ บันทึกติดต่อในหนังสือรับให้ฝ่าย/งานรับทราบ/ประสานงาน/ปฏิบัติงาน
 - 4.2.2 พิจารณาหนังสือส่งออก ให้ความเห็นชอบ และลงนามในหนังสือราชการ
- 4.3 หัวหน้าฝ่ายสารบรรณ/ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่
 - 4.3.1 วิเคราะห์หนังสือเพื่อมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามระบบงานสารบรรณ
 - 4.3.2 การผลิตหนังสือตามกระบวนการงานสารบรรณ
 - 4.3.3 ตรวจสอบการบันทึกย่อเรื่อง บันทึกความเห็น ในหนังสือรับ
 - 4.3.4 ตรวจสอบการร่าง และพิมพ์หนังสือส่ง
 - 4.3.5 รับหนังสือ เอกสาร บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารพิจารณาสั่งการแล้วดำเนินการแจ้ง/ปฏิบัติตามสั่ง



องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน : ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



- ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอน เป็นรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียดถึงจุดเริ่มต้น จุดสิ้นสุด ขั้นตอนกระบวนการ รวมถึงระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการควบคุมคุณภาพ ซึ่งการแสดงรายละเอียดดังกล่าวสามารถนำเสนอในลักษณะของการบรรยายรายละเอียดการใช้ตาราง การใช้แผนภูมิ และการใช้แผนภาพ Flow Chart ก็ได้

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับเรื่อง

- 6.1.1 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณรับหนังสือ/เอกสารจากหน่วยงานภายใน/ส่วนราชการภายนอก/เอกชน และบุคคลทั่วไป
- 6.1.2 กรณีไม่ถูกต้อง เช่น ไม่มีลายนามผู้ลงนามในหนังสือ ไม่ลงวันที่ ไม่ออกเลขที่ หรือส่งผิดหน่วยงาน ให้ส่งคืน

6.2 ตรวจสอบและลงทะเบียน

- 6.2.1 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณลงทะเบียนรับหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือรับทางอื่นๆ
- 6.2.2 ตรวจสอบรายการสิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี) ครบถ้วนให้ลงประทับตรา รับหนังสือ ลงวันที่ เดือน พ.ศ. เวลา แล้วคัดแยกหนังสือส่งออกแต่ละฝ่าย

6.3 ตรวจสอบและลงทะเบียน

- 6.3.1 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ วิเคราะห์เนื้อหาในเบื้องต้นแล้ว คัดแยกหนังสือส่งให้ส่วนงานต่างๆ

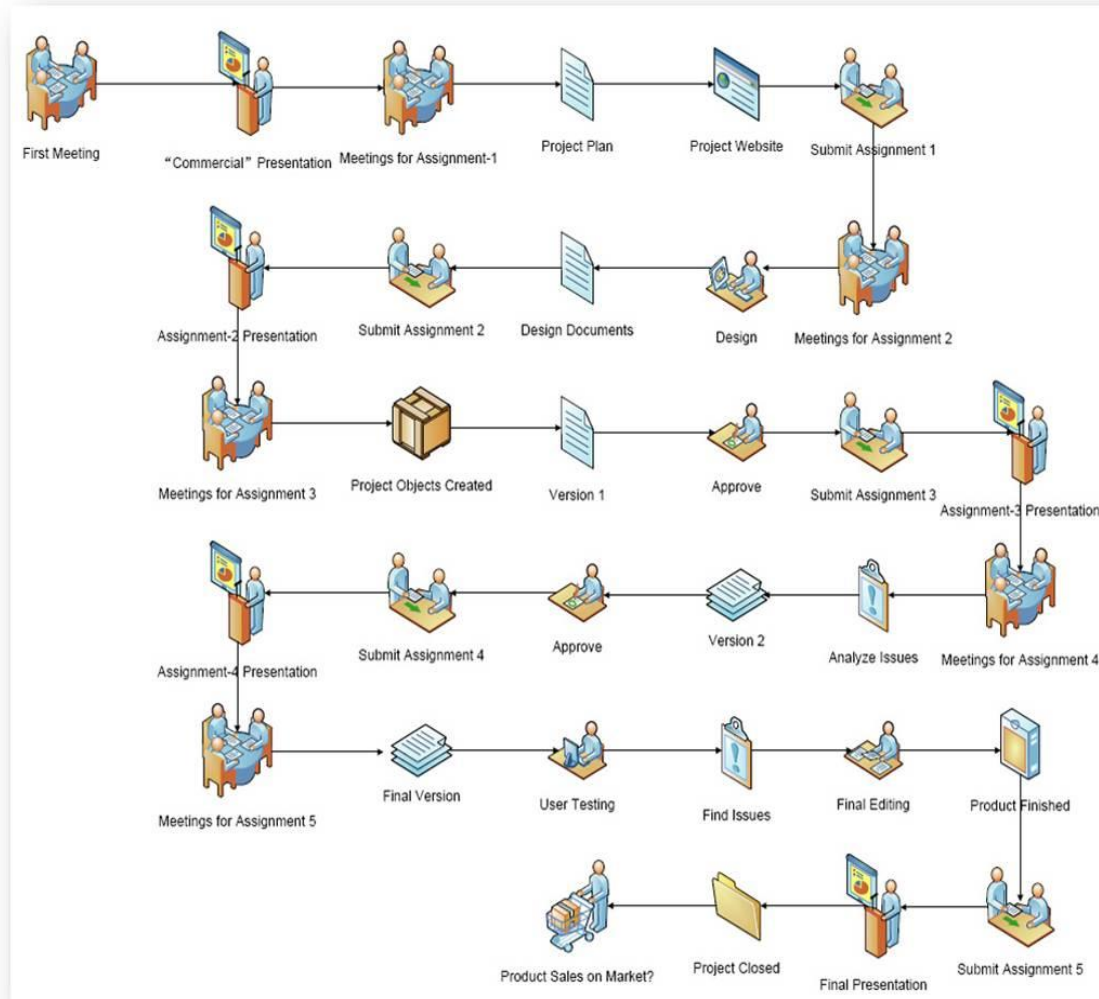
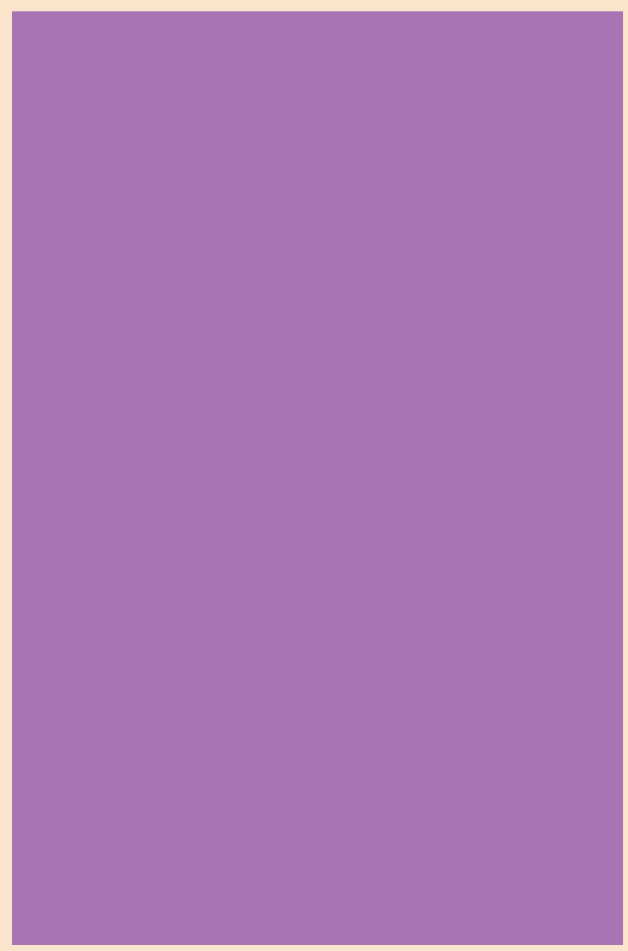


องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน : ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1		หน่วยงานที่ขอซื้อกรอกรายละเอียดสินค้าที่จะซื้อ	ผู้ซื้อ	ใบ PR	PU-F-001
2		ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ หากไม่อนุมัติให้ผู้ซื้อนำกลับไปพิจารณาหรือแก้ไข	ผู้มีอำนาจลงนาม	ใบ PR	
3		บันทึกเลขที่ PR ในสมุดบันทึกเพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	Log Book	PU-F-002
4		เปิดเอกสาร PO โดยกรอกรายละเอียดตามเอกสาร PR	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	ใบ PO	PU-F-003
5		ส่งใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ให้กับทางผู้ขาย โดยทาง Fax หรือE-mail และยืนยันการซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	ใบ PO	
6		ตรวจรับสินค้าจากทางผู้ขาย หากไม่ตรงตามข้อกำหนดให้ส่งคืน และไม่ต้องชำระเงิน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	ใบตรวจรับสินค้า	QC-F-001
		จัดเก็บสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบยังคงสินค้าและบันทึก Stock ให้ตรงกับสินค้า	เจ้าหน้าที่คลังสินค้า	Stock Card	WH-F-001



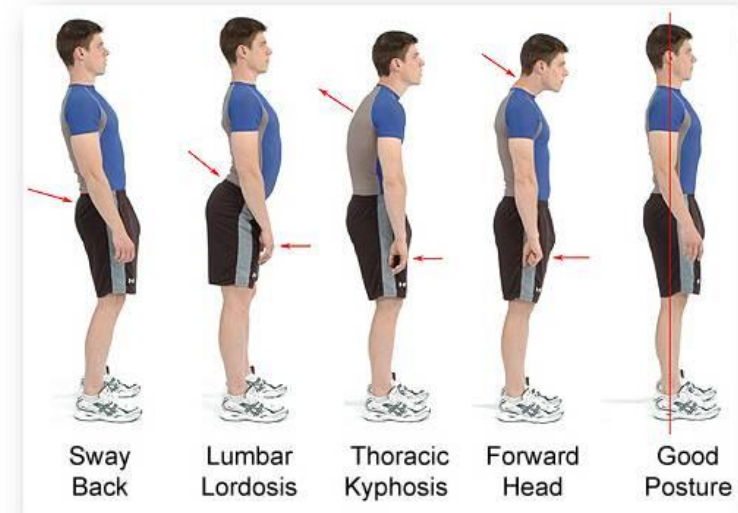
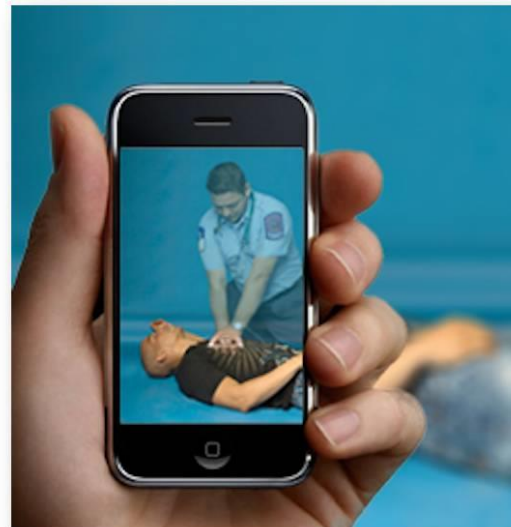
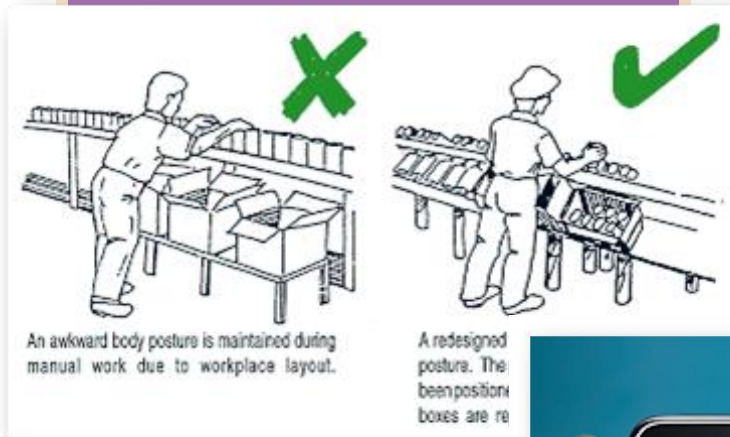
องค์ประกอบของกลุ่มปฏิบัติงาน : ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน





การเขียนผังงาน

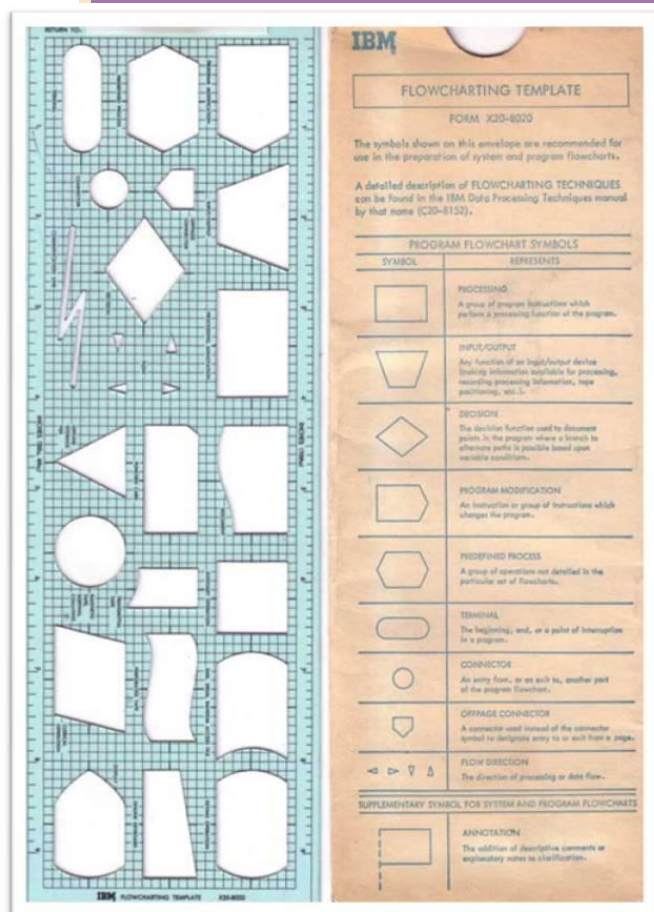
- การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานควรใช้รูปภาพทั้งภาพถ่าย และภาพวาด รวมทั้ง Multimedia ช่วยในการสื่อสารเพื่อให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญให้เห็นภาพอย่างชัดเจนซึ่งอาจจะไม่สามารถอธิบายได้ด้วยวิธีการพรรณนาด้วยคำพูด ซึ่งปัจจุบันมีเทคโนโลยีมากมายที่จะช่วยให้เนื้อหาสาระมีความน่าสนใจมากขึ้นกว่าเดิม





การเขียนผังงาน

- หลักการของ Flowchart ได้รับการยอมรับมากในการนำมาใช้พัฒนากระบวนการทำงาน และการวางแผนการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาการพัฒนาซอฟต์แวร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในลักษณะที่เรียกว่า “Algorithm”



สัญลักษณ์

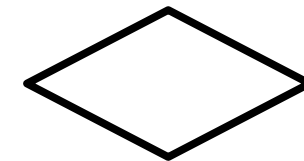
ความหมาย



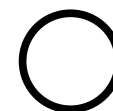
จุดเริ่มต้น หรือสิ้นสุดงาน



กิจกรรม / การปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการตัดสินใจ



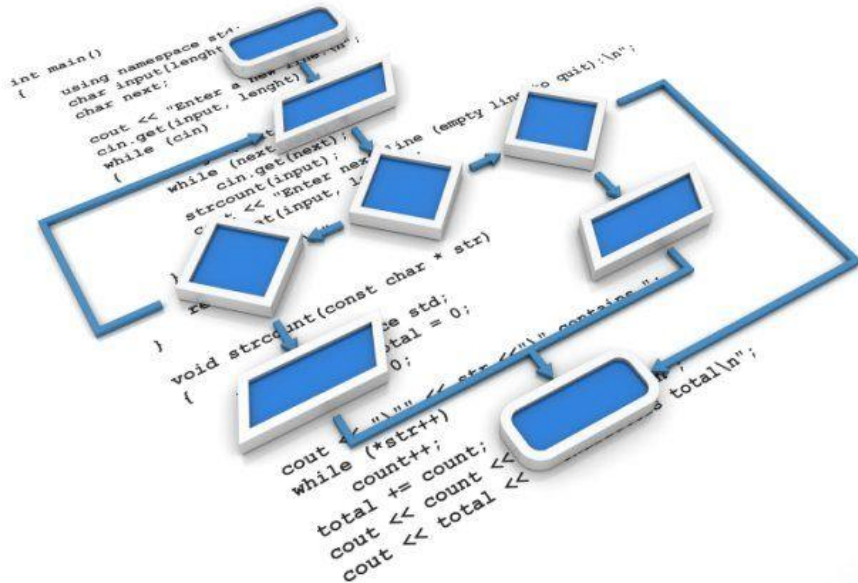
จุดเชื่อมต่อกิจกรรม



การเขียนผังงาน : ขั้นตอนการเขียนผัง



1. กำหนดกระบวนการทำงาน (เริ่มต้น-สิ้นสุด)
2. เขียนรายละเอียดขั้นตอนการทำงาน
3. กำหนดลำดับขั้นตอนการทำงาน
4. กำหนดสัญลักษณ์ที่เหมาะสมแต่ละขั้นตอน
5. ลงมือเขียนผังงานตามหลักการ
6. กำหนดเส้นทางการเดินของกระบวนการ



การเขียนผังงานให้เขียนจาก

- บนลงล่าง
- ซ้ายไปขวา

การเขียนผังงานให้มี

- **เริ่มต้น** เมื่อเริ่มกระบวนการทำงาน
- และ**สิ้นสุด** เมื่อจบกระบวนการทำงาน

ใช้คำกระชับ เข้าใจง่าย

Tips.



การเขียนผังงาน : เขียนรายละเอียดงาน

- รู้ว่าใครทำ 
- ทำอะไร 
- ตัดสินใจ 
- ส่งอะไร(ถ้ามี) 

- ฝ่ายบัญชีรับเอกสารการเบิกเงินสดย่อย โดยให้ผู้ขอเบิกเขียนใบเบิกเงินสดย่อย พร้อมส่งใบเสร็จแนบ แผนกบัญชีการเงินทำการตรวจสอบเอกสารใบเบิกเงินสดย่อยให้ไม่เกินวงเงิน และเอกสารใบเสร็จถูกต้อง ซึ่งหากไม่ถูกต้องให้ส่งกลับไปให้ผู้ขอเบิกทำเอกสารใหม่ แต่ถ้าถูกต้องให้ดำเนินการทำใบสำคัญจ่ายเงิน และทำการจ่ายเงินพร้อมให้ผู้รับเงินลงนามรับเงินในใบสำคัญจ่าย และเจ้าหน้าที่ลงนามผู้จ่ายเงิน นำเอกสารลงทะเบียนคุมเงินสดย่อย



การเขียนผังงาน : เขียนรายละเอียดงาน

- รู้ว่าใครทำ 
- ทำอะไร 
- ตัดสินใจ 
- ส่งอะไร(ถ้ามี) 

- ฝ่ายบัญชีรับเอกสารการเบิกเงินสดย่อย โดยให้ผู้ขอเบิกเขียนใบเบิกเงินสดย่อย พร้อมส่งใบเสร็จแนบ แผนกบัญชีการเงินทำการตรวจสอบเอกสารใบเบิกเงินสดย่อยให้ไม่เกินวงเงิน และเอกสารใบเสร็จถูกต้อง ซึ่งหากไม่ถูกต้องให้ส่งกลับไปให้ผู้ขอเบิกทำเอกสารใหม่ แต่ถ้าถูกต้องให้ดำเนินการทำใบสำคัญจ่ายเงิน และทำการจ่ายเงินพร้อมให้ผู้รับเงินลงนามรับเงินในใบสำคัญจ่าย และเจ้าหน้าที่ลงนามผู้จ่ายเงิน นำเอกสารลงทะเบียนคุมเงินสดย่อย



การเขียนผังงาน : กำหนดลำดับขั้นตอนการทำงาน

➤ รู้ว่าใครทำ



➤ ทำอะไร



➤ ตัดสินใจ



➤ ส่งอะไร(ถ้ามี)



1. ผู้ขอเบิก เขียนใบเบิกเงินสดย่อย
2. ผู้ขอเบิก ส่งใบเสร็จแนบ
3. ฝ่ายบัญชี รับเอกสารการเบิกเงินสดย่อย
4. แผนกบัญชี การเงินทำการตรวจสอบเอกสารใบเบิกเงินสดย่อยให้ไม่
เกินวงเงิน เสร็จภายใน 1 วัน
5. แผนกบัญชีการเงิน ทำการตรวจสอบเอกสารใบเสร็จถูกต้อง ซึ่งหาก
ไม่ถูกต้องให้ส่งกลับไปให้ผู้ขอเบิกทำเอกสารใหม่
6. ถ้าถูกต้องให้ดำเนินการทำใบสำคัญจ่ายเงิน และทำการจ่ายเงิน
7. ให้ผู้รับเงินลงนามรับเงินในใบสำคัญจ่าย และเจ้าหน้าที่ลงนามผู้จ่ายเงิน
8. นำเอกสารไปลงทะเบียนนคุมเงินสดย่อย



การเขียนผังงาน : กำหนดสัญลักษณ์ที่เหมาะสมแต่ละขั้นตอน

➤ รู้ว่าใครทำ



➤ ทำอะไร



➤ ตัดสินใจ



➤ ส่งอะไร(ถ้ามี)



1. ผู้ขอเบิก เขียนใบเบิกเงินสดย่อย

2. ผู้ขอเบิก ส่งใบเสร็จแนบ

3. ฝ่ายบัญชี รับเอกสารการเบิกเงินสดย่อย

4. แผนกบัญชี การเงินทำการตรวจสอบเอกสารใบเบิกเงินสดย่อย ให้ไม่เกินวงเงิน เสร็จภายใน 1 วัน

5. แผนกบัญชีการเงิน ทำการตรวจสอบเอกสารใบเสร็จถูกต้อง ซึ่งหากไม่ถูกต้องให้ส่งกลับไปให้ผู้ขอเบิกทำเอกสารใหม่

6. ถ้าถูกต้องให้ดำเนินการทำใบสำคัญจ่ายเงิน และทำการจ่ายเงิน

7. ให้ผู้รับเงินลงนามรับเงินในใบสำคัญจ่าย และเจ้าหน้าที่ลงนามผู้จ่ายเงิน

8. นำเอกสารไปลงทะเบียนคุมเงินสดย่อย



การเขียนผังงาน : ลงมือเขียนผังงานตามหลักการ



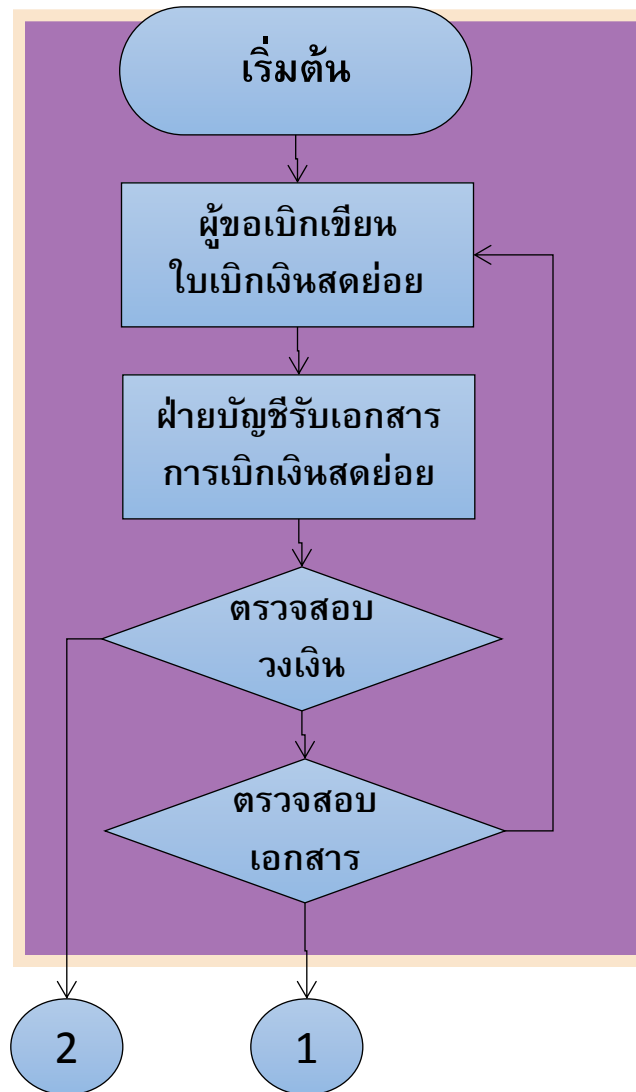


การเขียนผังงาน : ลงมือเขียนผังงานตามหลักการ





การเขียนผังงาน : กำหนดเส้นทางการเดินของกระบวนการ



ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	รายละเอียด
ผู้ขอเบิก	<ul style="list-style-type: none"> ใบเบิกเงินสดย่อย ใบเสร็จ 			ผู้ขอเบิกเขียนใบเบิกเงินสดย่อย พร้อมส่งใบเสร็จแนบ
ฝ่ายบัญชี	เอกสารเงินสดย่อย	ระยะเวลาตรวจสอบ	20 นาที	



องค์ประกอบของกลุ่มปฏิบัติงาน : มาตรฐานคุณภาพงาน

SMART

- Specific
- Measuarable
- Achievable
- Reasonable
- Time frame

- มาตรฐานคุณภาพงาน เป็นการกำหนดวิธีการควบคุมคุณภาพงานโดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยปกติแล้วจะกำหนดเป็นตัวชี้วัด และเกณฑ์ที่ใช้วัดผล

9. ระบบการติดตามและประเมินผล


9.1 ตัวชี้วัด	: ระดับความผิดพลาดของการรับ-ส่ง	ร้อยละ 10		
	ระดับความผิดพลาดของการร่างโต้ตอบหนังสือ	ร้อยละ 10		
	ระดับความผิดพลาดของการวิเคราะห์สรุปเนื้อหา	ร้อยละ 10		
	ระดับความผิดพลาดของการส่งแจ้งเวียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ 10		
	ระดับความผิดพลาดของการจัดส่งเรื่องโดยวิธีอื่น	ร้อยละ 10		
9.2 เกณฑ์	: ร้อยละ	20	มีค่าเท่ากับ	1
	ร้อยละ	15	มีค่าเท่ากับ	2
	ร้อยละ	10	มีค่าเท่ากับ	3
	ร้อยละ	7	มีค่าเท่ากับ	4
	ร้อยละ	5	มีค่าเท่ากับ	5

- การกำหนดตัวชี้วัดมีหลักการที่เรียกว่า “SMART” ซึ่งหมายถึงตัวชี้วัดจะต้องเฉพาะเจาะจง สามารถวัดค่าได้ มีความเป็นไปได้ มีเหตุมีผลในการชี้วัด และสามารถดำเนินการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด



องค์ประกอบของกลุ่มปฏิบัติงาน : เอกสารอ้างอิง

- เอกสารอ้างอิง เป็นรายการที่แจ้งรายละเอียดให้ผู้อ่านทราบว่า มีเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรือใช้อ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ และสมบูรณ์

	คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : PM-FMED-B11/02		
	และโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย	ประกาศใช้วันที่ : 24 กันยายน 2547		
PROCEDURE MANUAL : คู่มือขั้นตอนปฏิบัติงาน		ฉบับที่ : 01	ปรับปรุงครั้งที่ 00	หน้า 7 / 7
เรื่อง การทบทวนของฝ่ายบริหาร				

6. เอกสารอ้างอิง

FM-FMED-B10/03	แบบรายงานการตรวจประเมินคุณภาพภายใน (IQA Report)
FM-FMED-B10/04	ใบค้นพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Finding Sheet)
FM-FMED-B10/05	ใบขอให้แก้สิ่งที่ไม่เป็นไปตามกำหนด (CAR)
SD-FMED-B02/02	รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินการคุณภาพการศึกษา
SD-FMED-B08/03	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์
SD-FMED-B08/21	ประกาศ คณะแพทยศาสตร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนระบบบริหารคุณภาพ

- ทั้งนี้เอกสารอ้างอิงนี้อาจจะเป็นเอกสารที่องค์การพัฒนามาหรือเป็นเอกสารขององค์การอื่นก็ได้



องค์ประกอบของกลุ่มปฏิบัติงาน : การควบคุมเอกสาร

- ในบางกรณีอาจจะต้องมีการกำหนด วิธีการควบคุมเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดวิธีการจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานด้วย เนื่องจากเอกสารอาจจะมีปริมาณมาก หากไม่กำหนดวิธีการจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสารไว้แล้ว อาจจะทำให้เอกสารที่เกี่ยวข้องสูญหายและขาดตกบกพร่องไปได้ รวมทั้งควรมีการกำหนดรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสารด้วย

8. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

8.1.การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. เอกสารทะเบียนรับ-ส่ง	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	แฟ้ม	5 ปี
2. สำเนาหนังสือภายใน(หน่วยงานภายในกรม)	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	5 ปี
3. สำเนาหนังสือภายนอก(หน่วยงานต่างๆ/เอกชน)	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	10 ปี
4. สำเนาหนังสือส่งกระทรวงและหน่วยงานในสังกัด	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	10 ปี
5. คำสั่งกรมพัฒนาที่ดิน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	10 ปี
6. คำสั่งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	แฟ้ม	10 ปี
7. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ อนุกรรมการ คณะทำงาน หรือที่ปรึกษาระหว่างหน่วยงาน	เจ้าพนักงานธุรการ	แฟ้ม	10 ปี
8. งานจัดเวรเข้าเฝ้า	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	แฟ้ม	5 ปี
9. งานจัดเจ้าหน้าที่ร่วมพิธีการ/กิจกรรมวันสำคัญ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	แฟ้ม	5 ปี
10. สำเนาหนังสือเวียนทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	เจ้าพนักงานธุรการ	แฟ้ม	5 ปี
11. นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ	หัวหน้าฝ่าย	แฟ้ม	10 ปี

8.2 ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสาร

เอกสารลำดับที่ 1	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.
เอกสารลำดับที่ 2	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.
เอกสารลำดับที่ 3	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.
เอกสารลำดับที่ 4	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.
เอกสารลำดับที่ 5	ผู้มีสิทธิ์ : เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	หัวหน้าฝ่าย ลนค.



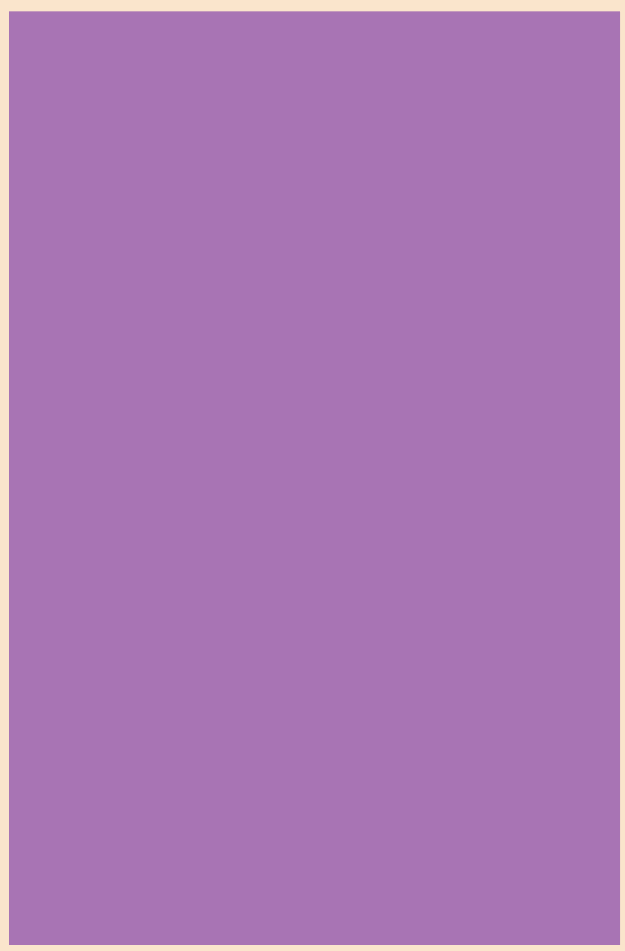
องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน : ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา

1) ข้อมูลสารสนเทศ/ ฐานข้อมูล	ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา
2) ข้อมูลได้มาจาก (แหล่งข้อมูล)	นักศึกษา, สถาบันอุดมศึกษา
3) รายการข้อมูล	ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล เพศ วันเดือนปีเกิด อายุ ที่อยู่ตามภูมิลำเนา ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เบอร์โทรศัพท์ e-mail ชื่อบิดา มารดา สถาบันอุดมศึกษาที่ศึกษา คณะ สาขาวิชา หลักสูตรที่ศึกษา ผลการเรียนรายภาคอื่นๆ ระบุให้ครบถ้วน...
4) รูปแบบรายงานที่ต้องการจากข้อมูล/ฐานข้อมูล	สามารถสืบค้นและสรุปข้อมูลนักศึกษาได้ดังนี้ 1. จำแนกตามสถาบันอุดมศึกษา คณะ สาขาวิชา หลักสูตร 2. จำแนกตามภูมิลำเนา 3. สรุปรายงานผลการศึกษารายภาคการศึกษา/ ทุกภาคการศึกษา และสามารถเรียงลำดับตามคะแนนผลการเรียนได้



องค์ประกอบของกลุ่มปฏิบัติงาน : ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน / ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

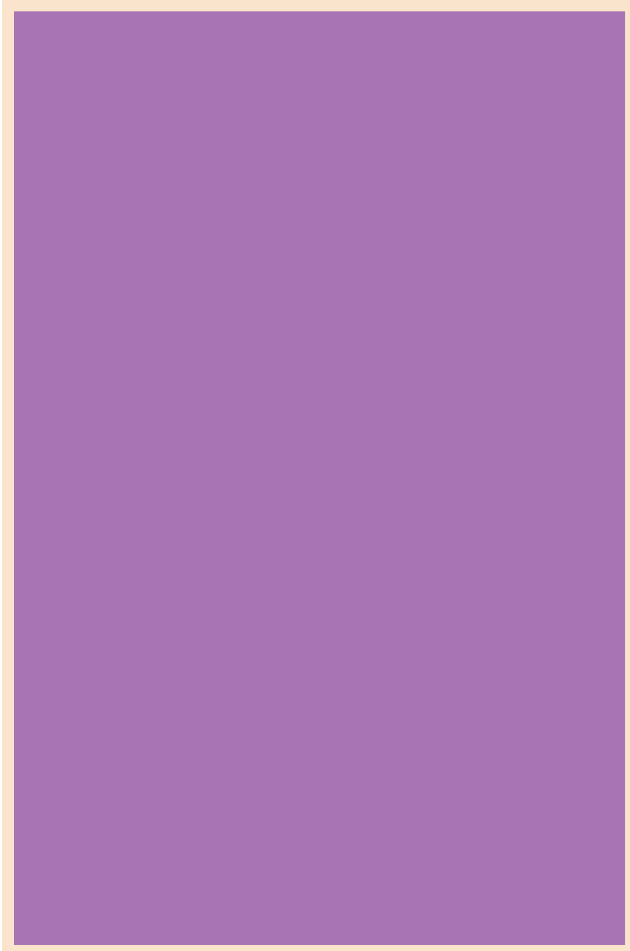


ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่า มีข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือแนวทางการพัฒนางาน ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ (KM) และการเรียนรู้ (Learning) ตามเกณฑ์คุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA)

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
การทำไข่เจียวให้นุ่ม พู ดูน่ารับประทาน	ใส่น้ำมันาวเล็กน้อยในขั้นตอนการตีไข่
ปัญหา 1	วิธีการแก้ปัญหา 1
ปัญหา 2	วิธีการแก้ปัญหา 2
การทำให้.....มีความถูกต้อง/มี คุณภาพมากขึ้น	วิธีการ.....



องค์ประกอบของกลุ่มปฏิบัติงาน : ภาคผนวก



12. ภาคผนวก

1.
2.
3.
4.

ภาคผนวก : เป็นการแสดงรายการข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรวบรวมไว้ในท้ายเล่มคู่มือการปฏิบัติงาน



องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน



คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) จะประกอบไปด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก



ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

Helpful
Tips

- ความเข้าใจในการความสำคัญของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
- การมีส่วนร่วมจากผู้ปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์การ
- การสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- การสื่อสารสร้างความตระหนักและความเข้าใจทั่วทั้งองค์การ
- การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้น่าสนใจ
- ความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันของเนื้อหา
- การปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน



วันที่ 23 – 25 ธันวาคม พ.ศ. 2557

โดย สรรณู จินตภวัต



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการดำเนินการ

โครงการติดตามตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการจัดการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เปลี่ยนประเภทแล้ว

1. ควรใช้รูปแบบตามที่สำนักฯ กำหนดไว้ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน
2. หลักการและเหตุผลโครงการควรเป็นเอกสารอ้างอิง
3. ควรกำหนดวัตถุประสงค์การใช้คู่มือไม่ใช่ผลลัพธ์ของงาน
4. ขอบเขต เป็นขอบเขตของขั้นตอนการดำเนินปฏิบัติงาน โดยสังเขปให้เข้าใจถึงกระบวนการที่ผู้อื่นนำคู่มือไปปฏิบัติ
5. คำจำกัดความ อาจเพิ่มเติมตำแหน่ง หรือชื่อพิเศษ “แบบพิชญพิจารณา” หมายถึง
6. มีแบบฟอร์มในการดำเนินงานหรือไม่?
7. เอกสารต่างๆ ของโครงการมีการจัดเก็บและนำไปใช้หรือไม่?
8. มีการใช้ระบบสารสนเทศหรือไม่?
9. มีข้อเสนอแนะทำเพื่อปรับปรุงหรือไม่?



ข้อเสนอแนะ

คู่มือการปฏิบัติงาน

การติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณและผลการปฏิบัติงานของอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ)

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

1. ขอบเขต เป็นขอบเขตของขั้นตอนการดำเนินงานปฏิบัติ โดยสังเขปให้เข้าใจถึงกระบวนการที่ผู้อื่นนำคู่มือไปปฏิบัติ
2. การเขียนผังงาน ควรเขียนมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเพื่อทราบถึงจุดที่เริ่มกระบวนการ และจุดสิ้นสุดของกระบวนการนั้นๆ
3. ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์ม
4. ภาคผนวกควรแนบเอกสารสำคัญที่ใช้งานจริง



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

ชื่องาน การตรวจประเมินการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง

1. ขอบเขต เป็นขอบเขตของขั้นตอนการดำเนินงานปฏิบัติ โดยสังเขปให้เข้าใจถึงกระบวนการที่ผู้อื่นนำคู่มือไปปฏิบัติ เช่น เป็นการดำเนินงานตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์เบื้องต้น สรรหาผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินและติดตามการประเมินการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
2. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้าและออก
3. ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์ม
4. ภาคผนวกควรแนบเอกสารสำคัญที่ใช้งานจริง



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

ชื่องาน การตรวจเยี่ยมการจัดการศึกษาระดับปริญญาเอก

1. ขอบเขต เป็นขอบเขตของขั้นตอนการดำเนินงานปฏิบัติ โดยสังเขปให้เข้าใจถึงกระบวนการที่ผู้อื่นนำคู่มือไปปฏิบัติ เช่น เป็นการดำเนินงานตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์เบื้องต้น สรรหาผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินการติดตามการประเมินและขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยมการจัดการศึกษาระดับปริญญาเอก
2. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้าและออก
3. ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์ม
4. ภาคผนวกควรแนบเอกสารสำคัญที่ใช้งานจริง



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

ชื่องาน คู่มือการบริหารงานประชุมคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1. ควรกำหนดวัตถุประสงค์การใช้คู่มือไม่ใช่ผลลัพธ์ของงาน
2. การเขียนผังงาน ควรเขียนมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเพื่อทราบถึงจุดที่เริ่มกระบวนการ และจุดสิ้นสุดของกระบวนการนั้นๆ
3. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย
4. ภาคผนวกควรแนบเอกสารสำคัญที่ใช้งานจริง



1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน ชื่องาน การบริหารจัดการห้องเรียน

1. ควรกำหนดวัตถุประสงค์การใช้คู่มือไม่ใช่ผลลัพธ์ของงาน
2. การเขียนผังงาน ควรเขียนมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเพื่อทราบถึงจุดที่เริ่มกระบวนการ และจุดสิ้นสุดของกระบวนการนั้นๆ
3. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้าและออก
4. ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มประกอบ



1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน ชื่องาน การดำเนินคดีปกครอง

1. ควรกำหนดวัตถุประสงค์การใช้คู่มือไม่ใช่ผลลัพธ์ของงาน
2. หน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็น Bullet เพื่ออ่านง่ายและแยกบทบาทหน้าที่
3. การเขียนผังงาน ควรเขียนมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเพื่อทราบถึงจุดที่เริ่มกระบวนการ และจุดสิ้นสุดของกระบวนการนั้นๆ
4. การเขียนผังงานควรมี 3 ผังงานตามกรณีแต่ละกรณี



1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน ชื่องานธุรการและสารบรรณ

1. หน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็น Bullet เพื่ออ่านง่ายและแยกบทบาทหน้าที่
2. การเขียนผังงาน ควรเขียนมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเพื่อทราบถึงจุดที่เริ่มกระบวนการ และจุดสิ้นสุดของกระบวนการนั้นๆ
3. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้าและออก
4. การเขียนผังงานควรใช้มาตรฐานเดียวกันในคู่มือเดียวกัน



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

ชื่องาน.....การร่างกฎหมาย.....



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

ชื่องาน การเสนอขอโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งนายกสภาสถาบันอุดมศึกษา กรรมการการสภาสถาบันอุดมศึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ และอธิการบดี

1. การเขียนผังงานควรใช้สัญลักษณ์ที่เป็นมาตรฐาน เช่นการตรวจสอบให้ใช้สัญลักษณ์สี่เหลี่ยมขนมเปียกปูน
2. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย
3. ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มประกอบ



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

การพิจารณากลับรองคุณสมบัติและผลงานทางวิชาการ ของผู้เสนอข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

1. หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ระบุผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการ และอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. การเขียนผังงานควรใช้สัญลักษณ์ควรใช้เป็นมาตรฐานให้ตรง เช่นการตรวจสอบใช้สี่เหลี่ยมขนมเปียกปูน
3. การเขียนผังงานหากมีการข้ามหน้าให้ใช้สัญลักษณ์เชื่อมต่อ
4. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน ชื่องาน งานการจัดประชุม

1. วัตถุประสงค์ควรระบุเพิ่มในส่วนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เช่น ใช้ในการอบรม ใช้ในการลดการขัดแย้งในการปฏิบัติ ใช้เป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. หน้าที่ความรับผิดชอบ อาจเพิ่มคำว่ามีหน้าที่
3. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้าและออก
4. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน ทุนพัฒนาอาจารย์

1. วัตถุประสงค์ควรระบุเพิ่มในส่วนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เช่น ใช้ในการอบรม ใช้ในการลดการขัดแย้งในการปฏิบัติ ใช้เป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ขอบเขต ควรเพิ่มเติมขอบเขตของขั้นตอนการดำเนินปฏิบัติงาน โดยสังเขปให้เข้าใจถึงกระบวนการที่ผู้อื่นนำคู่มือไปปฏิบัติ
3. หน้าที่ความรับผิดชอบ อาจเพิ่มคำว่ามีหน้าที่
4. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย



1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือขั้นตอนการดำเนินงาน

การปรับปรุงเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัย

1. ควรใช้รูปแบบเอกสารที่เป็นรูปแบบเดียวกัน
2. วัตถุประสงค์ควรระบุเพิ่มในส่วนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เช่น ใช้ในการอบรม ใช้ในการลดการขัดแย้งในการปฏิบัติ ใช้เป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. ขอบเขต ควรเพิ่มเติมขอบเขตของขั้นตอนการดำเนินปฏิบัติงาน โดยส่งเข้าไปเข้าใจถึงกระบวนการที่ผู้อื่นนำคู่มือไปปฏิบัติ
4. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้าและออก
5. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิสาขาหรือสาขาวิชา

1. ขอบเขต ควรเพิ่มเติมขอบเขตของขั้นตอนการดำเนินปฏิบัติงาน โดยสังเขปให้เข้าใจถึงกระบวนการที่ผู้อื่นนำคู่มือไปปฏิบัติ
2. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้า และออก
3. ควรมีการเขียนผังงาน โดยใช้เครื่องหมายเป็นมาตรฐานและมีการแบ่งหน้าโดยใช้สัญลักษณ์เชื่อมต่อกัน
4. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย ไม่จำเป็นต้องมีทุกกระบวนการ
5. แบบฟอร์ม มคอ.1 มีเป็นแบบฟอร์ม ?



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับทราบการให้ความเห็นชอบหลักสูตรระดับอุดมศึกษา

1. การเขียนผังงาน ควรเขียนมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเพื่อทราบถึงจุดที่เริ่มกระบวนการ และจุดสิ้นสุดของกระบวนการนั้นๆ
2. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้าและออก
3. ควรมีการเขียนผังงาน เพื่อการดูและใช้งานง่าย
4. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย ไม่จำเป็นต้องมีทุกกระบวนการ



1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

การพิจารณารับทราบการมอบปริญญาเกิตติมศักดิ์

ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

1. วัตถุประสงค์ควรระบุเพิ่มในส่วนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เช่น ใช้ในการอบรม ใช้ในการลดการขัดแย้งในการปฏิบัติ ใช้เป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ขอบเขต ควรเพิ่มเติมขอบเขตของขั้นตอนการดำเนินปฏิบัติงาน โดยสังเขปให้เข้าใจถึงกระบวนการที่ผู้อื่นนำคู่มือไปปฏิบัติ
3. การเขียนผังงาน ควรเขียนมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเพื่อทราบถึงจุดที่เริ่มกระบวนการและจุดสิ้นสุดของกระบวนการนั้นๆ
4. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้า และออก
5. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย ไม่จำเป็นต้องมีทุกกระบวนการ



1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดส่งหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาให้ สำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน กคศ.รับรองปริญญา

1. วัตถุประสงค์ควรระบุเพิ่มในส่วนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เช่น ใช้ในการอบรม ใช้ในการลดการขัดแย้งในการปฏิบัติ ใช้เป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. การเขียนผังงาน ควรเขียนสัญลักษณ์ในการต่อหน้าในกรณีมีมากกว่า 1 หน้า
3. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย ไม่จำเป็นต้องมีทุกกระบวนการ



1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ระดับสถาบัน

1. วัตถุประสงค์ควรระบุเพิ่มในส่วนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เช่น ใช้ในการอบรม ใช้ในการลดการขัดแย้งในการปฏิบัติ ใช้เป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. การเขียนผังงาน ควรเขียนมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเพื่อทราบถึงจุดที่เริ่มกระบวนการ และจุดสิ้นสุดของกระบวนการนั้นๆ
3. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้าและออก และเรียงเรียงขั้นตอนก่อนหลัง
4. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย ไม่จำเป็นต้องมีทุกกระบวนการ



ข้อเสนอแนะ

1. ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา
2. วัตถุประสงค์ (Objectives)
3. ขอบเขต (Scope)
4. คำจำกัดความ (Definition)
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
6. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
7. มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control)
8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)
9. แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)
10. การควบคุมเอกสาร (Record of Documents)
11. ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Information System)
12. ข้อเสนอแนะ / เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
13. ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงาน

ชื่องาน การพิจารณาโครงการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

1. วัตถุประสงค์ควรระบุเพิ่มในส่วนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เช่น ใช้ในการอบรม ใช้ในการลดการขัดแย้งในการปฏิบัติ ใช้เป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. การเขียนผังงาน ควรเขียนมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเพื่อทราบถึงจุดที่เริ่มกระบวนการ และจุดสิ้นสุดของกระบวนการนั้นๆ
3. การเขียนผังงานหากไม่ใช่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดทุกสัญลักษณ์ควรมีเส้นทางลูกศรเข้าและออก และเรียงเรียงขั้นตอนก่อนหลัง
4. มาตรฐานคุณภาพงาน ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดและมีค่าเป้าหมาย ไม่จำเป็นต้องมีทุกกระบวนการ