**แบบฟอร์มคู่มือปฏิบัติงาน**

**ชื่อหน่วยงาน.................................................**

**วันที่จัดทำ............................................**

**คำนำ[[1]](#footnote-1)**

เป็นหน้าสำคัญที่แจ้งให้ผู้อ่านทราบวัตถุประสงค์ ความเป็นมาของหนังสือ แนวเนื้อหาสาระที่จะมีในเล่ม เหตุผลในการแต่ง แรงจูงใจ ระดับของผู้อ่าน การจัดลำดับของเรื่องราว และคำกล่าวขอบคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้จัดทำ

**สารบัญ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | หน้า |
| ข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน |  |
|  |  |
| วัตถุประสงค์ |  |
|  |  |
| ขอบเขต |  |
|  |  |
| คำจำกัดความ |  |
|  |  |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ |  |
|  |  |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |  |
|  |  |
| เอกสารอ้างอิง |  |
|  |  |
| ภาคผนวก |  |

**โครงสร้างของคู่มือปฏิบัติงาน[[2]](#footnote-2)**

**ข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน**

เป็นการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ โครงสร้างองค์กร บุคลากร และรายนามผู้บริหารคนแรกถึงคนปัจจุบัน

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**วัตถุประสงค์**

 เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารขึ้นมา

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**ขอบเขต**

 เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**คำจำกัดความ**

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ
ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้ตาราง อธิบาย การใช้แผนภูมิ และการใช้ Flow Chart

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**(ตัวอย่าง Flow Chart)** [[3]](#footnote-3)

สำนักงานประกันคุณภาพ

ฝ่ายบริหารและธุรการ

งานวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ

งานพัฒนาและฝึกอบรม

งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

- การพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา

- การบริหารจัดการเครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพ

- การติดตามผลการจัดอันดับคุณภาพของมหาวิทยาลัย

- การจัดทำแผนงาน กำหนดการประเมินคุณภาพภายในและประสานงาน

- การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย

- การประชุมวางแผนการประเมินคุณภาพภายใน

- การจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

- การติดตามผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย

- การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

- การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

- กระบวนการสื่อสิ่งพิมพ์และการพัฒนาสารสนเทศ

- การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพ

- งานสารบรรณ

- งานห้องสมุดประกันคุณภาพ

- งานพัสดุ

- งานการเงิน

- งานบุคคล

1. ผ่ายบริหารและธุรการ

 1.1 งานสารบรรณ

 1.1.1 งานรับหนังสือเข้า

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FLOW** | **ผู้เกี่ยวข้อง/ขั้นตอน** | **เอกสารที่เกี่ยวข้อง** | **เวลา (ในฝ่าย)** | **เวลา (นอกฝ่าย)** | **ผู้รับผิดชอบ\*** |
| รับเรื่องจากหน่วยงานอื่นที่ส่งเข้าสำนักประกันคุณภาพ | - ฝ่ายบริหารและธุรการ | - หนังสือราชการเอกสารจากหน่วยงานอื่นๆ | 5 นาที |  | A2, A3 |
| ลงทะเบียนรับ | - ฝ่ายบริหารและธุรการ | - หนังสือราชการเอกสารจากหน่วยงานอื่นๆ | 5 นาที |  | A2, A3 |
| ถ่ายสาเนาแล้วจัดเก็บใส่แฟ้มหนังสือรับและจัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ Access | - ฝ่ายบริหารและธุรการ (จัดเก็บข้อมูลในโปรแกรม Access) | - หนังสือราชการเอกสารจากหน่วยงานอื่นๆ | 10 นาที  |  | A3 |
| นำเสนอผู้บริหาร | - ฝ่ายบริหารและธุรการ(นำหนังสือใส่แฟ้มเพื่อนำเสนอ) | - หนังสือราชการเอกสารจากหน่วยงานอื่นๆ | 10 นาที  |  | A3 |
| ผู้บริหารพิจารณา | - ผู้อานวยการสำนักฯ และเลขานุการสำนักฯ(รับทราบข้อมูลและพิจารณา) | - หนังสือราชการเอกสารจากหน่วยงานอื่นๆ | 1 วัน |  | QA 1 ,QA2 ,QA4 |
| ดำเนินการอื่นๆตามผู้บริหาร/แจ้งรับทราบเรื่องและจัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูล | - ฝ่ายบริหารและธุรการ(จัดเก็บเข้าแฟ้มและบันทึกข้อมูลลงระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์) | - หนังสือราชการเอกสารจากหน่วยงานอื่นๆ | 15 นาที  |  | A3 |
| **สรุปเวลา (ประมาณ)** |  |  | **45 นาที** | **1 วัน** |  |

**หมายเหตุ** \* ระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยอาจใช้ชื่อบุคคล/งาน หรือ รหัสแทนตัวบุคคล/งาน

**เอกสารอ้างอิง**

 เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กัน หรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**ภาคผนวก**

 เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงข้อมูลที่นำมาประกอบการจัดทำคู่มือ ได้แก่ สำเนาคำสั่งแต่งตั้งผู้เกี่ยวข้อง ตัวอย่างแบบฟอร์ม เอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

**สัญลักษณ์ Flow Chart [[4]](#footnote-4)**







1. หลักการการเขียนคำนำ. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2557 เว็บไซต์ **http://www.rakjung.com/thai-no69.html.** [↑](#footnote-ref-1)
2. การเขียนคู่มือการปฎิบัติงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2557 เว็บไซต์ www.chandra.ac.th/th/doc/kong/**คู่มือปฏิบัติงาน**.ppt. [↑](#footnote-ref-2)
3. คู่มือปฏิบัติงาน. สำนักงานประกันคุณภาพ . มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. [↑](#footnote-ref-3)
4. สัญลักษณ์ Flow Chart. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2557 เว็บไซต์ http://xn----uwf8a0a2gzac0dd7y.blogspot.com/2013/03/flowchart.html [↑](#footnote-ref-4)