**1. (ร่าง)แบบการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน**

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.ubu.ac.th/ubu_web54/web54/images/ubu_logo_small.jpg  **คู่มือการปฏิบัติงาน**  **(Work Manual)**  กระบวนงาน.....................................................  งาน........................... กอง............................  สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี | |
| จัดทำโดย.................................................................... | (วันที่จัดทำ) |

|  |
| --- |
| **คู่มือการปฏิบัติงาน**  **กระบวนการ................................................** |

# 1. วัตถุประสงค์

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

วัตถุประสงค์ (Objectives) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เช่น เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานรับส่งหนังสือภายในของอธิการบดีให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

# 2. ขอบเขต

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ขอบเขต (Scope) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

# 3. คำจำกัดความ

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

คำจำกัดความ (Definition) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นที่เข้าใจ ตัวอย่างเช่น

มาตรฐาน คือ สิ่งที่เอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

คำสั่ง หมายถึง คำสั่งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เจ้าของเรื่อง หมายถึง ส่วนราชการเจ้าของคำสั่ง สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีปฏิทิน หมายถึง ปีพุทธศักราชโดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง วันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

# 5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) :ระบุ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน ที่จะเป็นประโยชน์ในการช่วยทำความเข้าใจกระบวนการทำงานที่ง่ายขึ้น และแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ผังกระบวนการ** | **รายละเอียด** | **ผู้รับ**  **ผิดชอบ** | **ระยะ**  **เวลา** | **แบบ**  **พิมพ์** | **เอกสาร อ้างอิง** |
| 1 | No  Yes  Yes  No |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |

หมายเหตุ ระบุคำอธิบายเพิ่มเติม หรือ เงื่อนไขที่สำคัญในการดำเนินงาน (ความหมายสัญลักษณ์ “ไม่ต้องแสดงในคู่มือ”

จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ

แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน

จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)

# 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure):ระบุ รายละเอียดงานตามลำดับที่ ที่แสดงไว้ใน ข้อ 5. Work Flow กระบวนการ โดยอธิบายวิธีการทำงานหรือขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และระบุเอกสาร/ระเบียบ/แบบพิมพ์/ที่ใช้ประกอบการดำเนินการนั้น รวมทั้ง ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน โดยใช้ข้อความอธิบาย หรือตารางอธิบาย พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขการทำงาน หรือเงื่อนไขความสำเร็จ ที่จำเป็น

# 7. ระบบติดตามประเมินผล

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ระบบติดตามประเมินผล :ระบุ วิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตาม ซึ่งอาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด และการกำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุกเดือน ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน

# 8. เอกสารอ้างอิง

1) ......................................................................................

2) ......................................................................................

3) ......................................................................................

4) ......................................................................................

เอกสารอ้างอิง (Reference Document) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กัน หรือใช้อ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ และสมบูรณ์ เช่น ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธิการทำงาน เป็นต้น

# 9. แบบพิมพ์ที่ใช้

1) ......................................................................................

2) ......................................................................................

3) ......................................................................................

4) ......................................................................................

แบบพิมพ์ที่ใช้ (Forms) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบพิมพ์ต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือบันทึกข้อมูล ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ สำหรับตัวอย่างแบบพิมพ์ให้แสดงไว้ในภาคผนวก

**10. ข้อเสนอแนะ/เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค** | **แนวทางการดำเนินการ** |
| 1. การให้บริการล่าช้า ส่งผลกระทบต่อ  ผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย | 1. วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค เพื่อพัฒนาระบบงาน  ปรับเปลี่ยนวิธีการบริการ  2. การบริหารจัดการความรู้ แลกเปลี่ยนแนวคิด หลักการ  วิธีการปฏิบัติงาน ประกอบการพัฒนาระบบการ  ให้บริการที่ดี  3. จัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  4. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำข้อเสนอแนะ  ปรับปรุงการพัฒนางาน  6. มีระบบพี่เลี้ยง พี่สอนน้อง  7. ศึกษา ดูงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อนำความรู้สู่การ  พัฒนาระบบงาน  8. อบรมระยะสั้นในประเด็น.........................  9. Job **Shadowing**  การให้บุคลากรไปเรียนรู้วิธีการทำงานของบุคลากรหน่วยงานอื่น หรือคนอื่น  10.การให้ศึกษาต่อ |
| ปัญหา 2 .................. | วิธีการแก้ปัญหา 2 ................. |
| ปัญหา 3 .................. | วิธีการแก้ปัญหา 3 ................ |
| การทำให้.................มีความถูกต้อง/มีคุณภาพมากขึ้น | วิธีการ.................................... |

ข้อเสนอแนะ/เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขกรณีเกิดปัญหา หรือแนวทางการพัฒนางาน ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ (KM) และการเรียนรู้ (Learning) ตามเกณฑ์คุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA)

**11. ภาคผนวก**

1) ......................................................................................

2) ......................................................................................

ภาคผนวก : เป็นการแสดงรายการข้อมูล เอกสาร แบบพิมพ์ กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรวบรวมไว้ในท้ายเล่มคู่มือการปฏิบัติงาน

**12. เอกสารอ้างอิง**

**สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ**