**2. ตัวอย่าง คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน**

**Standard Manual**

**..................(ชื่อกระบวนงาน)....................**

****

**จัดทำโดย กลุ่ม/ฝ่าย.......................**

**กอง/สำนัก/เขต..............**

**กรมส่งเสริมการเกษตร**

**ฉบับที่ ………..**

**แก้ไขครั้งที่……..**

**วันที่ใช้ เดือน......พ.ศ.......**

**คำนำ**

**คำนำ**

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

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

ผู้จัดทำ

(ระบุหน่วยงานที่จัดทำ) . .

(ระบุเดือน/ปีที่จัดทำ . .

**สารบัญ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **หน้า** |
|  | คำนำ | **(ก)** |
|  | สารบัญ | **(ข)** |
|  | 1. หลักการและเหตุผล |  |
|  | 2. วัตถุประสงค์ |  |
|  | 3. ขอบเขต |  |
|  | 4. คำจำกัดความ |  |
|  | 5. หน้าที่ความรับผิดชอบ |  |
|  | 6. ผังกระบวนงาน (Work Flow) |  |
|  | 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน |  |
|  | 8. มาตรฐานงาน |  |
|  | 9. ระบบติดตามประเมินผล |  |
|  | 10. เอกสารอ้างอิง |  |
|  | 11. แบบฟอร์ม |  |
|  | 12. ภาคผนวก |  |
|  | - การวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดยใช้ SIPOCของกระบวนการ…………………. |  |
|  | - ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ……………………………….………….  - ...........................................................................................................................  - ........................................................................................................................... |  |

**1. หลักการและเหตุผล**

เป็นการอธิบายถึงความเป็นมาหรือความสำคัญ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบันหรือแนวโน้มของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกระบวนงานนั้นๆ

**2. วัตถุประสงค์**

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ของงานนั้นๆ

ตัวอย่างวัตถุประสงค์ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ตัวอย่างวัตถุประสงค์ เรื่อง : คู่มือการจัดทำ QA Newsletter

เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้กับบุคลากรและนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย

**3. ขอบเขต**

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

ตัวอย่างขอบเขต เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ระเบียบการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่างขอบเขต เรื่อง : คู่มือการจัดทำ QA Newsletter

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับบนี้ ครอบคลุมการดำเนินการจัดทำ QA Newsletter ตั้งแต่กระบวนการจัดทำรูปแบบของเล่ม การส่งพิมพ์ จนกระทั่งถึงกระบวนการจัดส่งให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และส่งงานให้กับเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อนำ QA Newsletter เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ

**4. คำจำกัดความ**

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

ตัวอย่างคำจำกัดความ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

Auditor = ผู้ตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ

Auditee= แผนก หน่วยงาน หรือบุคคลผู้ได้รับการตรวจสอบ

CAR = Corrective Action Report – การร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข

ตัวอย่างคำจำกัดความ เรื่อง : คู่มือการจัดทำ QA Newsletter

QA Newsletter หมายถึง เอกสารเผยแพร่งานประกันคุณภาพการศึกษา เผยแพร่ในรูปแบบเอกสารและเอกสารอิเล็คทรอนิคส์ผ่านเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

Block หมายถึง กระบวนการออกแบบและจัดทำรูปเล่มแบบว่างเปล่า ยังไม่ได้ลงเนื้อหา

ต้นฉบับ หมายถึง การจัดทำต้นฉบับเนื้อหาที่ต้องการนำลงใน Block ที่เตรียมไว้

**5. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติหรือกระบวนงานนั้น ๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ โดย

* บุคคล ให้เรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา
* องค์คณะ ให้เรียงจากคณะกรรมการ ถึง คณะทำงานย่อย

ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการกอง: อนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามและพิจารณาผลการตรวจสอบภายใน

หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม: รับทราบและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ

นักวิชาการ 6 ว. : จัดทำแผน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปผลและติดตามผล

ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบ เรื่อง : คู่มือการจัดทำ QA Newsletter

กระบวนการจัดทำ QA Newsletter มีบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา เจ้าหน้าที่เผยแพร่งานประกันคุณภาพการศึกษา

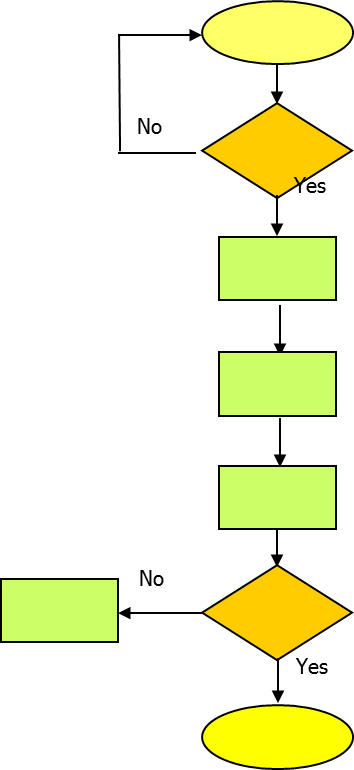
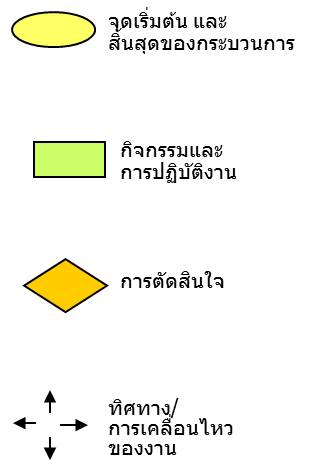
กระบวนการจัดทำ QA Newsletter หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักผลิตสื่อและสิ่งพิมพ์

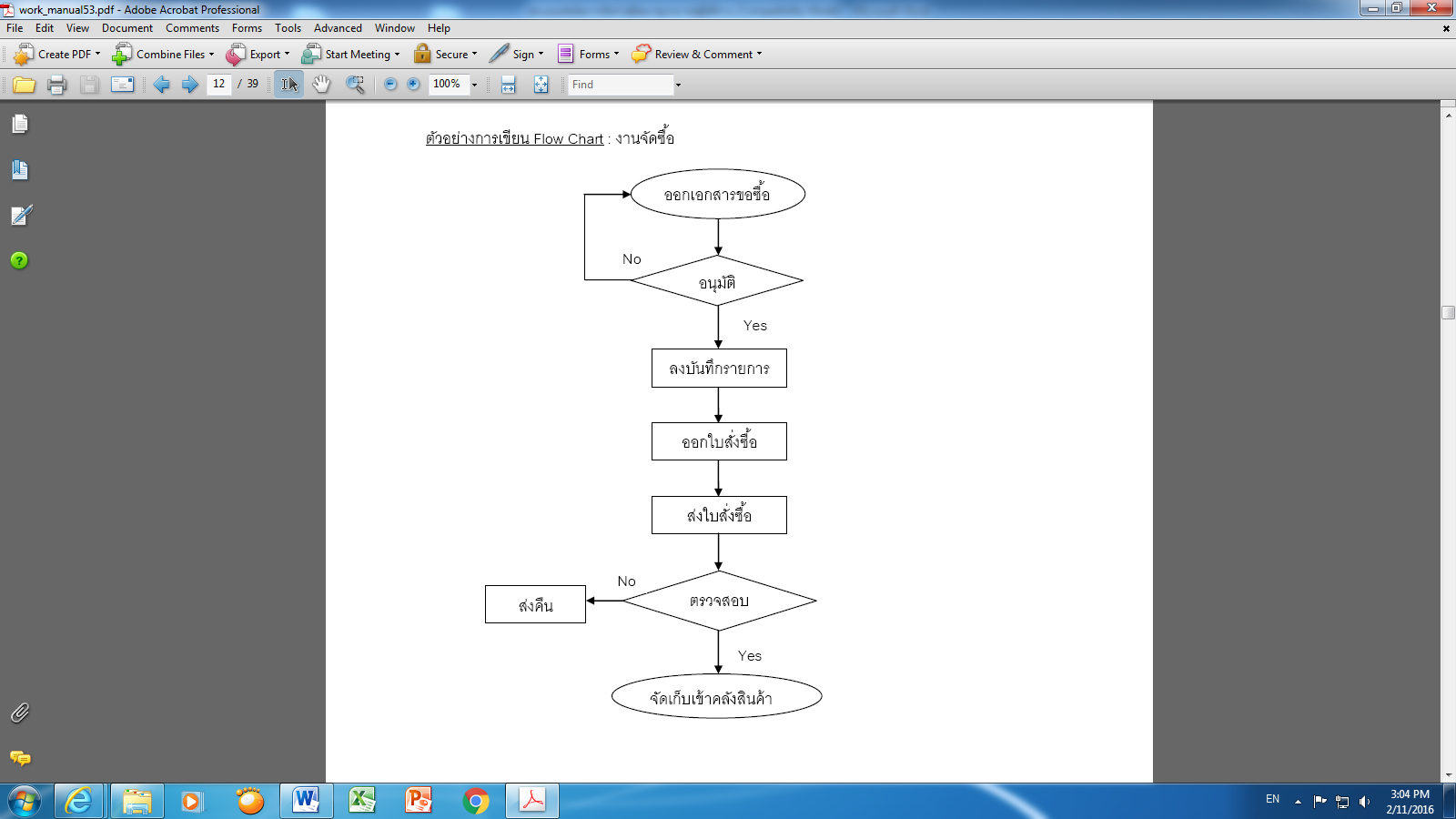
กระบวนการจัดส่ง QA Newsletter หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ไปรษณีย์มหาวิทยาลัยพายัพ

กระบวนการเผยแพร่ QA Newsletter ผ่านเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทโนโลยีสรสนเทศสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

**6. ผังกระบวนงาน (Work Flow)**

เป็นการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของ แต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน



ตัวอย่างผังกระบวนงาน (Work Flow) เรื่อง : กระบวนงานจัดซื้อ

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

เป็นการอธิบายรายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนงานนั้นๆ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงาน ซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามผังกระบวนงาน (Work Flow) ที่ได้ออกแบบกระบวนงานไว้ ทั้งนี้ การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาจอยู่ในรูปของ

* ข้อความทั้งหมด (wording)
* ตาราง (Table)
* แผนภูมิจำลอง (Model)
* เป็นผังการไหลของการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

**ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบข้อความ**

**เรื่อง : การรับการฝึกอบรม**

1. ผู้ขอรับการฝึกอบรม

1.1 ศึกษาข้อมูลหรือหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

1.2 กรอกแบบคำร้องขอรับการฝึกอบรมภายนอกพร้อมแนบหลักฐานหรือข้อมูลของหลักสูตรดังกล่าว

1.3 เสนอให้ผู้บังคับบัญชาจนถึงระดับผู้อำนวยการอนุมัติ

1.4 นำส่งยังกองการเจ้าหน้าที่ล่วงหน้าก่อนวันสัมมนาหรือฝึกอบรม 15 วัน

2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่

2.1 ติดต่อสถาบันหรือหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม

2.2 ส่งเรื่องไปยังหน่วยงำนกำรเงินเพื่อของบประมาณ

3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.1 เข้ารับการฝึกอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด

3.2 เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม จัดทำรายงานพร้อมนำส่งเอกสารประกอบการฝึกอบรม

3.3 นำความรู้ที่ได้รับไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงตนเอง

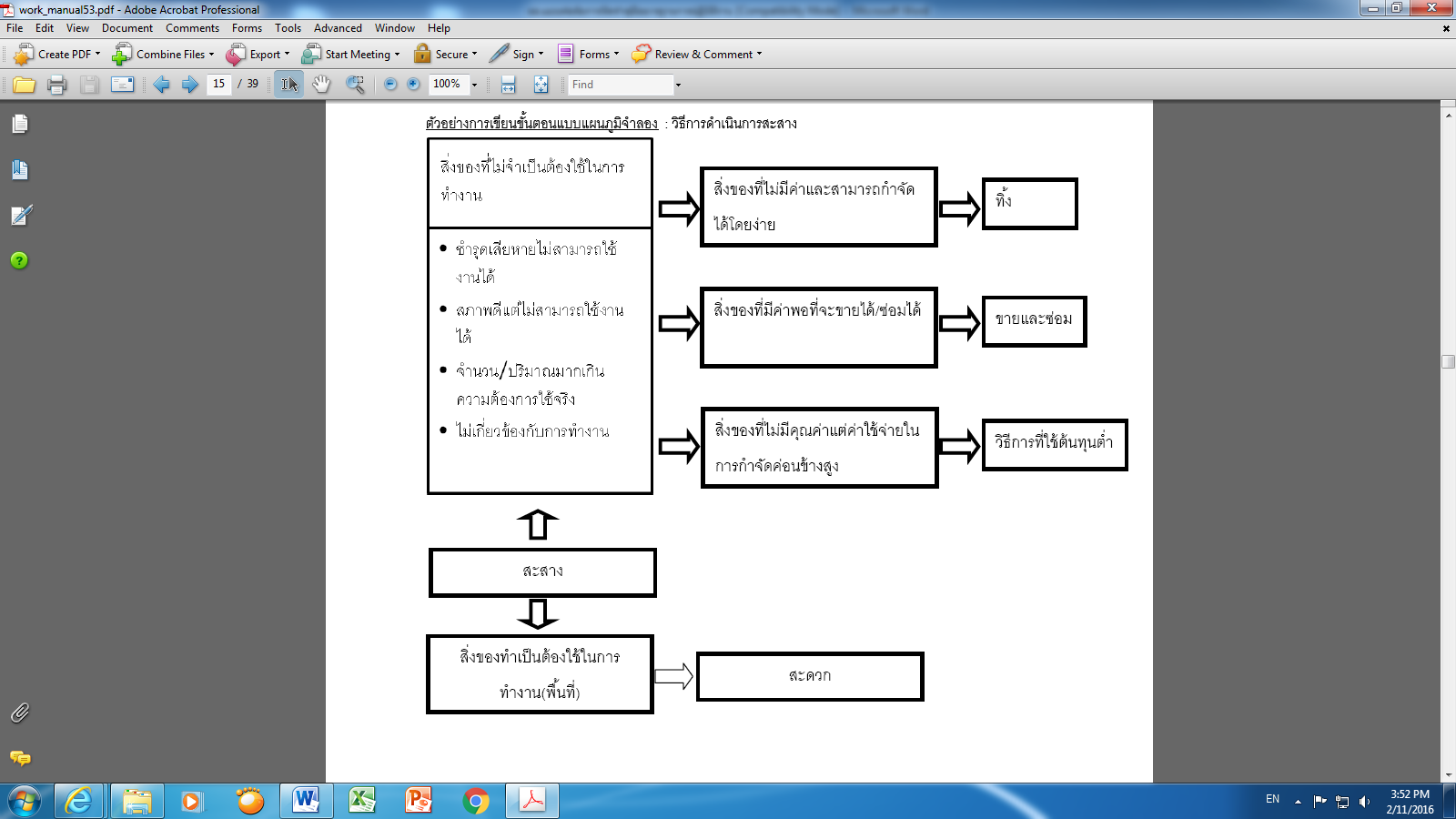
**ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบตาราง**

**เรื่อง : การรับการฝึกอบรม**

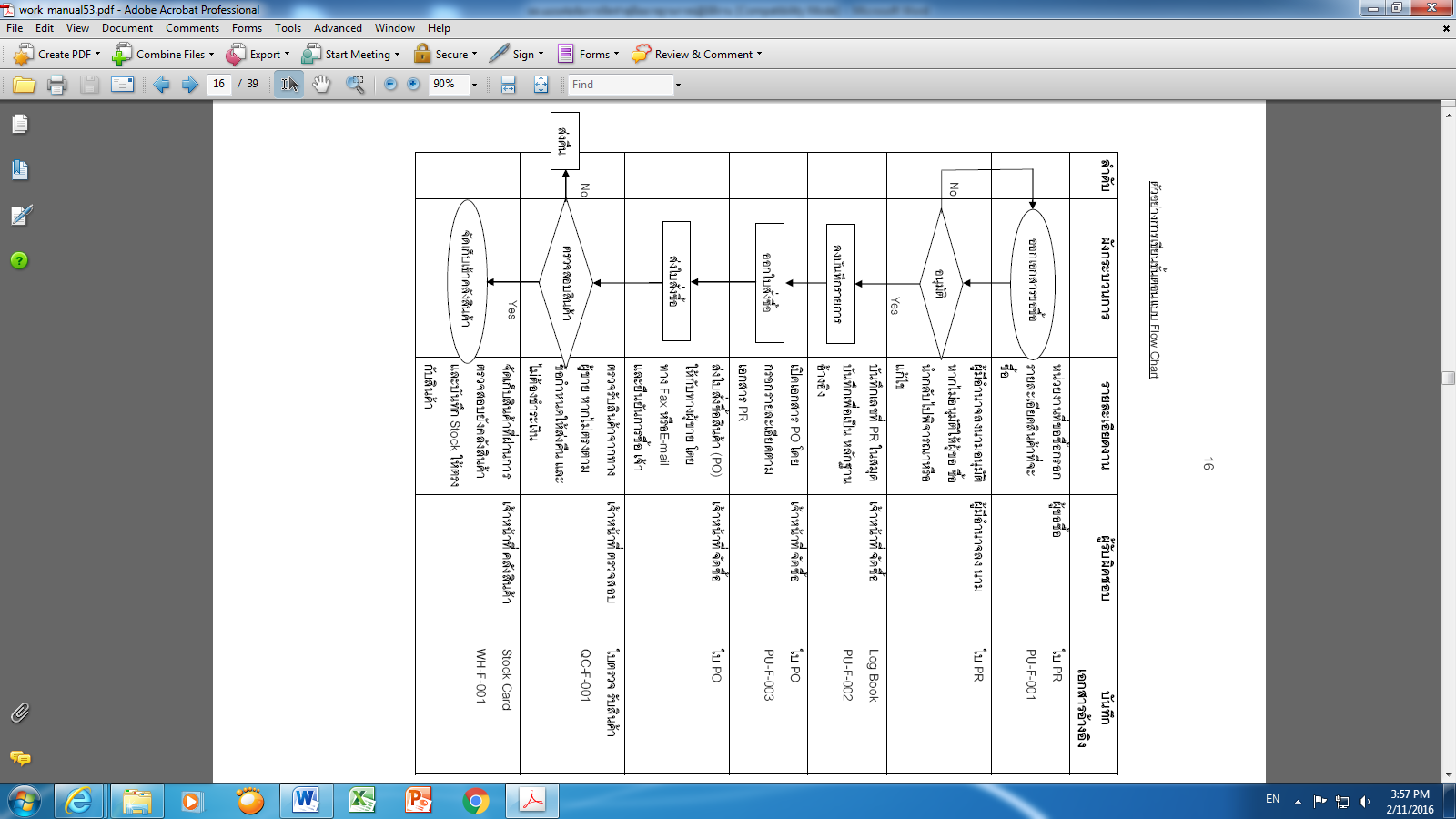
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ผู้รับผิดชอบ** | **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ระยะเวลา** | **แบบพิมพ์ที่ใช้** |
| เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ | 1. สำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม | เดือนพฤศจิกายน  ของทุกปี | แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001) |
| เจ้าหน้าที่ทุกระดับ | 2. กรอกรายละเอียดความต้องการในการฝึกอบรมและส่งกลับคืนกองการเจ้าหน้าที่ | ภายในเดือนธันวาคม  ของทุกปี | แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001) |
| หัวหน้ากลุ่มงานกองการเจ้าหน้าที่ | 3. พิจารณา รวบรวมและจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีส่งให้ผู้อำนวยกำรกอง | ภายในเดือนมกราคม  ของปีถัดไป | แผนการฝึกอบรมประจำปี(HR-TN-F-002) |

**ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบแผนภูมิจำลอง**

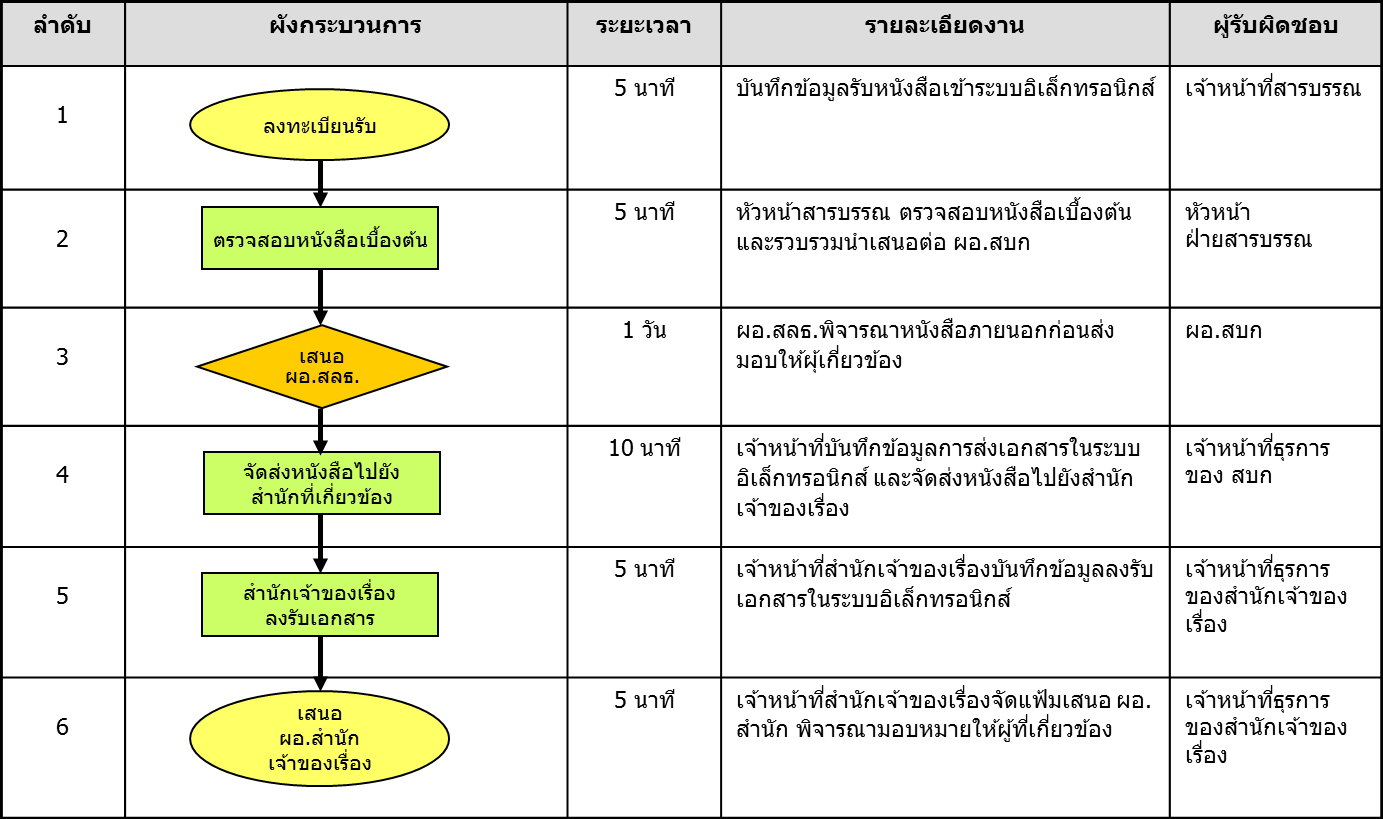
**เรื่อง : วิธีการดำเนินการสะสาง**



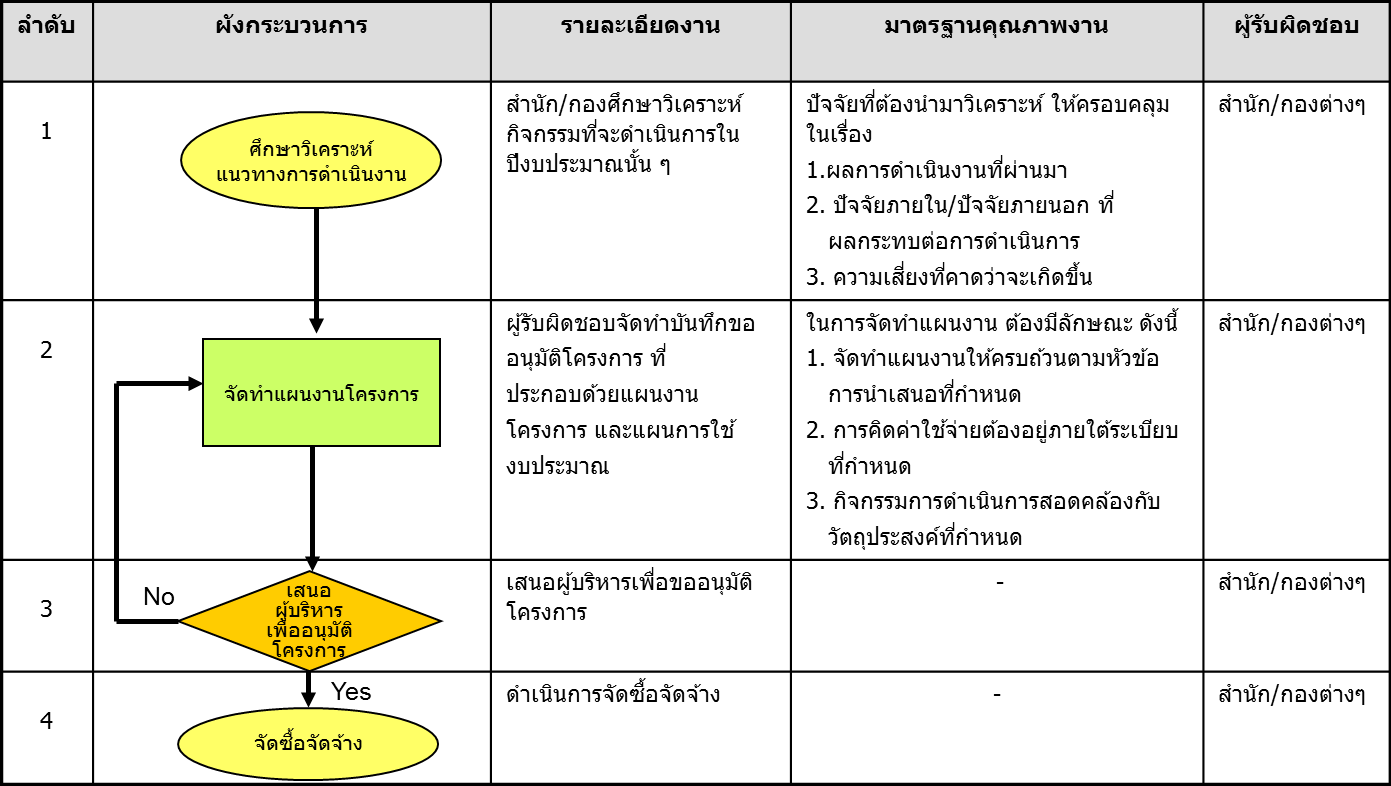
**ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบ Flow Chart**

**เรื่อง : กระบวนงานจัดซื้อ**

**เรื่อง : กระบวนการลงรับหนังสือ**



**เรื่อง : กระบวนการจัดทำแผนงานโครงการ**



**8. มาตรฐานงาน**

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณามาตรฐานในหลายด้าน เช่น ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานต้องกำหนดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานแต่ละประเภท

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ตัวอย่างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (กรมการค้าภายใน)** | | |
| **กระบวนการ** | | **มาตรฐานการปฏิบัติ** |
| 1. กระบวนการส่งเสริมการค้าสินค้าเกษตร | | - การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาการตลาดเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์และบรรลุวัตถุประสงค์ |
| 2. กระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพ ระบบตลาด | | - มีเกณฑ์ตามมาตรฐานของตลาดที่ชัดเจนน่าเชื่อถือ |
| 3. กระบวนการกำกับราคาและปริมาณ | | - มีข้อมูลสินค้าที่กำกับดูแลครบถ้วนทันเวลาที่กำหนด |
| - มีเกณฑ์มาตรฐานในการวิเคราะห์ราคาที่น่าเชื่อถือ |
| 4. กระบวนการกำกับดูแลเครื่องชั่งตวงวัดและสินค้าหีบห่อ | | - มีเกณฑ์มาตรฐานในการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ |
| - มีแผนการตรวจสอบที่ชัดเจน |
| - มีมาตรฐานการปฏิบัติงานในการสอบเทียบความเที่ยงของเครื่องชั่งตวงวัดแต่ละประเภท |
| **ตัวอย่างมาตรฐานการปฏิบัติงาน** | | |
| **ชื่อกระบวนการทำงาน :** การให้บริการประชาชนตามคู่มือสำหรับประชาชนภายใต้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 | | |
| **ผู้รับผิดชอบกระบวนการทำงาน :** กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมการเกษตร | | |
| **ลำดับขั้นตอน** | **มาตรฐานการปฏิบัติ** | |
| 1. การตรวจสอบเอกสาร | - มีหลักเกณฑ์การตรวจคำขอและรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอที่ชัดเจนและลดการใช้ดุลยพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ | |
| - การตรวจเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและภายในระยะเวลาที่กำหนด | |
| 2. การพิจารณา | - มีหลักเกณฑ์การพิจารณาคำขอและรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอที่ชัดเจนและลดการใช้ดุลยพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ | |
| - การพิจารณาเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและภายในระยะเวลาที่กำหนด | |
| 3. การลงนาม | - การลงนามในเอกสารแสดงผลการพิจารณาเป็นไปอย่างรวดเร็วและภายในระยะเวลาที่กำหนด | |
| 4. การแจ้งผลการพิจารณา | - ผู้ยื่นคำขอทุกคนได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด | |

**9. ระบบติดตามประเมินผล**

เมื่อมีการดำเนินการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้ ต้องมีระบบการติดตามประเมินผลการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานไปใช้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือที่กำหนด

**10. เอกสารอ้างอิง**

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานกระบวนการนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

ตัวอย่างเอกสารอ้างอิง เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ระเบียบการปฏิบัติเรื่องการแก้ไขและป้องกัน (QP-QMR-01)

ระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (QP-QMR-02)

**11. แบบพิมพ์**

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

ตัวอย่างแบบพิมพ์ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

แบบวางแผนการตรวจสอบภายใน (Audit Plan) (F-AD-01)

แบบคำถามการตรวจสอบภายใน (Audit Checklist) (F-AD-02)

แบบรายงานผลการตรวจสอบภายใน (Audit Report) (F-AD-03)

ตัวอย่างแบบพิมพ์ เรื่อง : การให้บริการประชาชนตามคู่มือสำหรับประชาชนภายใต้พระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

* บันทึกการยื่นคำขอ
* หนังสือคืนคำขอพร้อมส่งเอกสารคืน
* หนังสือขอแจ้งเหตุแห่งความล่าช้า
* หนังสือขอส่งเอกสารเมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

**12. ภาคผนวก**

ภาคผนวก คือ ส่วนประกอบที่เขียนเพิ่มเติมในตอนท้ายเพื่อช่วยให้เห็นความสมบูรณ์ในข้อมูล เนื้อหา กระบวนการดำเนินงาน ภาคผนวกเป็นเพียงส่วนประกอบที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านที่สนใจเรื่องนั้นเป็นพิเศษได้ศึกษาอ่านทำความเข้าใจเพิ่มเติม โดยทั่วไปสิ่งที่จะนำมาไว้ในภาคผนวกจะประกอบด้วย รูปภาพ ตาราง กราฟ แผนที่ แผนภูมิ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบฟอร์มในการเก็บหรือบันทึกข้อมูล รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลนอกเหนือจากส่วนที่จัดไว้ในเนื้อหา สำเนาเอกสารหายาก เมื่อภาคผนวกมีหลายภาคให้ใช้เป็น ภาคผนวก ก ภาคผนวก ข ภาคผนวก ค

ทั้งนี้ ส่วนประกอบที่แนะนำให้จัดไว้ในภาคผนวกของคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Manual นี้ เพื่อเสริมเนื้อหาของคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Manual ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ได้แก่

* การวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดยใช้ SIPOC
* ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***