



เทคนิคและตัวอย่างการเขียน คู่มือการปฏิบัติงานจากงานประจำ

ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)

“กลุ่มคลินิกวิชาการและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน”

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น

คู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง การจัดทำเอกสารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือใช้ประกอบการปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ซึ่งเป็นงานที่มีความยาก ซับซ้อน และเกี่ยวข้องกับงานต่าง ๆ ทั้งนี้คู่มือการปฏิบัติงานควรมีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- 1) การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนหลัง
- 3) ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
- 4) การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- 5) ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
- 6) เครื่องมือในการฝึกอบรม
- 7) ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- 8) เป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ไม่ผิดพลาด และมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน

- 1) ลดการตอบคำถาม
- 2) ลดเวลาในการสอนงาน
- 3) เสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
- 4) เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน
- 5) ลดความซ้ำซ้อนที่อาจจะเกิดในการทำงาน
- 6) การปฏิบัติงานเป็นแบบมืออาชีพ
- 7) ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการใหม่
- 8) ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานการให้บริการ

ขั้นตอนการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์งานที่ได้รับมอบหมาย ทำอะไรบ้าง ขั้นตอนเป็นอย่างไร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีอะไร มีการใช้หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขใดบ้าง

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุในการปฏิบัติงาน อะไรบ้าง แยกปัญหาเป็นข้อย่อย

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขจากปัญหา สาเหตุขั้นที่ 2

ขั้นที่ 4 ชี้แจงแผนกำหนดโครงสร้าง การทำเนื้อหา และสารบัญ

เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

- 1) ให้ทำคู่มือตรงกับภาระงานในความรับผิดชอบ
- 2) การกำหนดชื่อเรื่อง ควรมีความน่าสนใจและคำนึงถึงกลุ่มผู้ใช้
- 3) กำหนดโครงสร้างเรื่อง มีขอบเขต/กรอบการเขียน

- 4) เนื้อหาต้องมีความทันสมัย ถูกต้อง สมบูรณ์และมีการใช้กฎ ระเบียบที่ชัดเจน
- 5) เขียนอธิบายเนื้อหาโดยใช้ภาษาทางการ
- 6) ส่วนประกอบของคู่มือควรมีความครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกำหนด

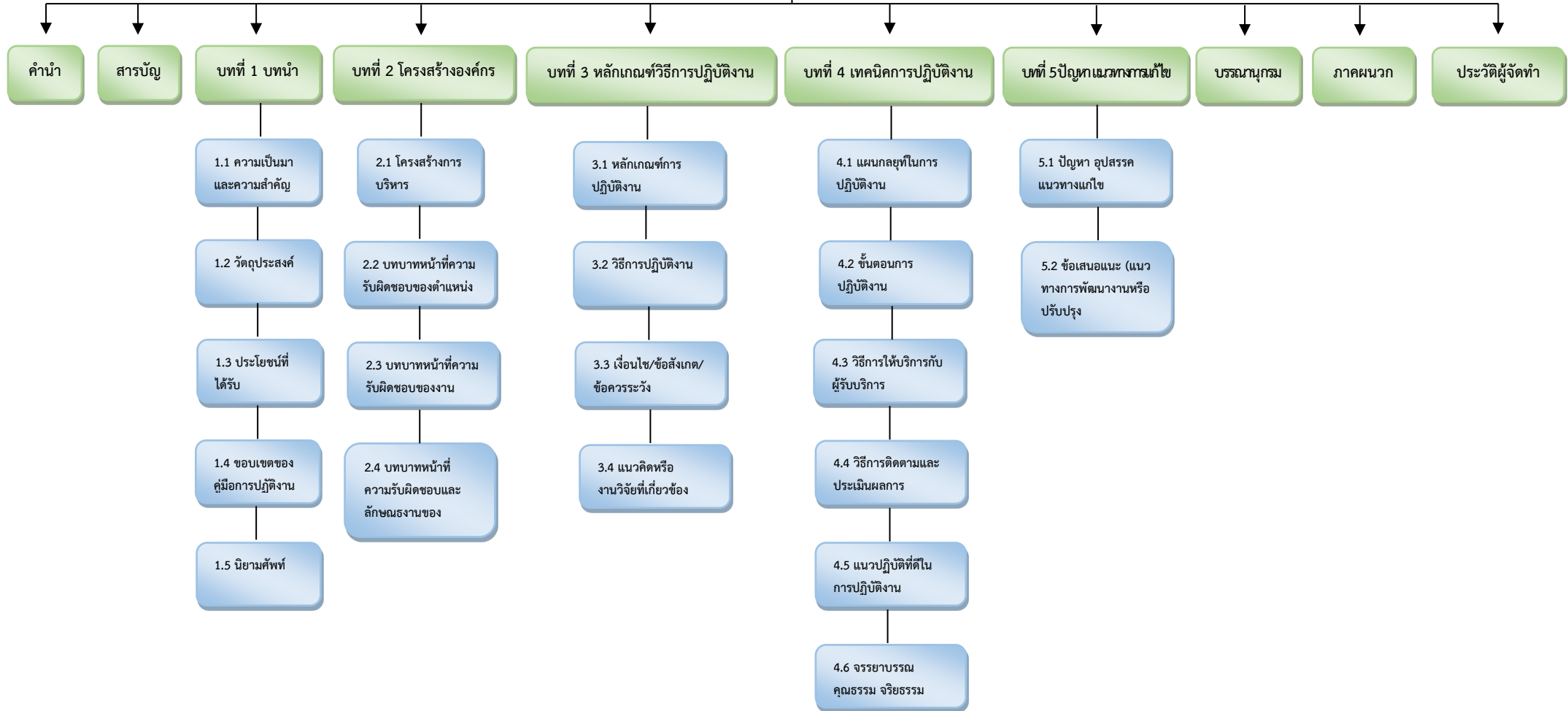
องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน

- 1) คำนำ
- 2) สารบัญ (หน้า ตาราง ภาพ)
- 3) ความเป็นมา ความจำเป็นและความสำคัญ
- 4) วัตถุประสงค์
- 5) ประโยชน์ที่ได้รับ
- 6) ขอบเขตของคู่มือ
- 7) คำนิยามศัพท์/คำจำกัดความ
- 8) โครงสร้างองค์กร และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 9) หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข
- 10) เทคนิคในการปฏิบัติงาน
- 11) ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน
- 12) เอกสารอ้างอิง/บรรณานุกรม
- 13) ภาคผนวก
- 14) ตัวอย่าง/แบบพิมพ์
- 15) ประวัติผู้จัดทำ

จากองค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว เป็นการบอกเล่าให้ทราบถึงกระบวนการว่า “ใครทำอะไร” “ทำที่ไหน” และ “ทำไปเพื่ออะไร” ดังนั้นองค์ประกอบดังกล่าวจึงประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ และบท 5 บท ดังนี้

- คำนำ
- สารบัญ (สารบัญตาราง สารบัญรูปภาพ (ถ้ามี))
- บทที่ 1 บทนำ
- บทที่ 2 โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
- บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน
- บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน
- บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ
- บรรณานุกรม/เอกสารอ้างอิง
- ภาคผนวก
- ประวัติผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน



คำนำ

เป็นการสรุปแนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อชักชวนให้ผู้อ่านสนใจอ่านคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งหากเขียนคำนำไม่ดีผู้อ่านจะหยุดอ่านตั้งแต่ต้น ดังนั้นการเขียนคำนำต้องเขียนให้เกิดความสนใจแก่ผู้อ่านให้มากที่สุด

ตัวอย่างคำนำ

คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรและระดับคณะ การประกันคุณภาพการศึกษานอก การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) การรับรองสถาบันทางเภสัชศาสตร์ และการจัดการความรู้ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และได้ผลลัพธ์เหมือนกันและคงที่ และผู้ใช้บริการสามารถทราบถึงกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และช่วยให้การจัดการภาระงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหวังว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ให้สามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ



สารบัญ

เป็นการระบุชื่อบทและหัวข้อสำคัญของรายงานว่าอยู่ หน้าใด เช่น คำนำ หรือบทต่างๆ รวมทั้งหัวข้อที่สำคัญในแต่ละบท บรรณานุกรม และ ภาคผนวก สารบัญตาราง และสารบัญรูปภาพ จะรวมอยู่ในหน้าสารบัญนี้ด้วย

โดยสารบัญตาราง จะระบุตำแหน่งหน้าของตารางทั้งหมดที่มีอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงาน ถ้ามีตารางปรากฏอยู่ในภาคผนวก ต้องระบุตำแหน่งของตารางไว้ในสารบัญตารางด้วย

สารบัญรูปภาพ ตาราง จะระบุตำแหน่งหน้าของรูปภาพทั้งหมดที่มีอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงาน ถ้ามีรูปภาพปรากฏอยู่ในภาคผนวก ต้องระบุตำแหน่งของรูปภาพไว้ในสารบัญรูปภาพด้วย

ตัวอย่างสารบัญ

สารบัญ		หน้า
คำนำ		ก
สารบัญ		ข
สารบัญตาราง		ฉ
สารบัญแผนภาพ		ช
บทที่ 1 บทนำ		1
1.1	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2	วัตถุประสงค์	2
1.3	ประโยชน์ที่ได้รับ	2
1.4	ขอบเขตของคู่มือปฏิบัติงาน	2
1.5	นิยามศัพท์/คำจำกัดความ	3
บทที่ 2 โครงสร้างองค์กร และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ		7
2.1	โครงสร้างการบริหารและโครงสร้างอัตรากำลัง	7
2.1.1	โครงสร้างการบริหารจัดการ	7
2.1.2	ภาระหน้าที่ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	11
2.2	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	12
2.3	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานประกันคุณภาพการศึกษา	14
2.4	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานของตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย	26
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน		32
	<u>การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร</u>	32
3.1	หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	32
3.2	วิธีการปฏิบัติงาน	38
3.3	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน	44
3.4	แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45

สารบัญญัตราสาร

		หน้า
ตารางที่ 2.1	การเชื่อมโยงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ปีการศึกษา 2557-2560	20
ตารางที่ 3.1	แสดงหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการโครงการ	33
ตารางที่ 3.2	แสดงหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร	38
ตารางที่ 3.3	ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ สกอ จำนวน 13 ตัวบ่งชี้	39
ตารางที่ 3.4	ระบบการประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร (ปีการศึกษา 2557-2561) สกอ. (วงรอบปีการศึกษา)	40
ตารางที่ 3.5	การกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ ระดับหลักสูตร	42
ตารางที่ 3.6	แสดงหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ	46
ตารางที่ 3.7	ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ สกอ. จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ ดังนี้	48
ตารางที่ 3.8	ระบบการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะ (ปีการศึกษา 2557-2561) สกอ. (วงรอบปีการศึกษาและปีงบประมาณ)	48
ตารางที่ 3.9	การกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ ระดับคณะวิชา	51
ตารางที่ 3.10	แสดงหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก	57
ตารางที่ 3.11	แสดงหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ	61
ตาราง 3.12	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวดที่ 1-7	62

ตัวอย่างสารบัญแนภาพ

สารบัญแนภาพ

		หน้า
แผนภาพที่ 2.1	การแบ่งส่วนราชการภายในคณะเภสัชศาสตร์ ตามมติสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2555	7
แผนภาพที่ 2.2	แสดงโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	8
แผนภาพที่ 2.3	แสดงโครงสร้างการบริหารคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	9
แผนภาพที่ 2.4	แสดงแผนผังการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	16
แผนภาพที่ 2.5	แสดงระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ (ระดับคณะและระดับหลักสูตร)	17
แผนภาพที่ 2.6	แสดงแผนผังการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษภายนอก	22
แผนภาพที่ 2.7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก	23
แผนภาพที่ 2.8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่มีบทบาทในการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก	23
แผนภาพที่ 2.9	แสดงโครงสร้างเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)	24
แผนภาพที่ 2.10	แสดงกระบวนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	26
แผนภาพที่ 2.11	โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart) งานประกันคุณภาพการศึกษา	27
แผนภาพที่ 4.1	แสดงขั้นตอนกระบวนการขออนุมัติโครงการ ขออนุมัติเงิน และขออนุมัติยืมเงิน ทรรองจ่าย	83
แผนภาพที่ 4.2	แสดงขั้นตอนกระบวนการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ	84
แผนภาพที่ 4.3	แสดงขั้นตอนกระบวนการจัดทำเอกสารการเดินทางไปราชการสำหรับประธานตรวจประเมินหรือวิทยากร	85



1.1 ความเป็นมา ความจำเป็นและความสำคัญ

เป็นเนื้อหาส่วนแรกหรือบทเริ่มต้นของงานที่เขียนจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นในการนำเข้าสู่เนื้อเรื่องของงานที่เขียนบทอื่น ๆ การเขียนบทนำจะต้องกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของงานที่ปฏิบัติให้ชัดเจน รวมถึงแนวคิด วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากคู่มือการปฏิบัติงานนี้ หรือเป็นการเขียนอธิบายภูมิหลัง และที่มาของคู่มือการปฏิบัติงานว่ามีความเป็นมาอย่างไร มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร งานที่ทำมีความสำคัญอย่างไรกับองค์กร และเพราะเหตุใดเราถึงต้องเขียนคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ควรประกอบด้วย 3 ย่อหน้า กล่าวคือ

ย่อหน้าที่ 1 เป็นการเกริ่นนำองค์กรและกล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของงานที่ผู้เขียนปฏิบัติว่ามีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างไร อาจมีการอ้างอิงข้อมูล หรือสถิติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

ตัวอย่างความเป็นมา ย่อหน้าที่ 1

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นคณะเภสัชศาสตร์ของรัฐ ลำดับที่ 8 และเป็นคณะวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแรกของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันพบว่าความท้าทายของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาคือ การสร้างความเชื่อมั่นว่าสถาบันการศึกษาจะสามารถผลิตบัณฑิตและพัฒนาองค์ความรู้ที่ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตในอนาคตได้อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพเป็นภารกิจหนึ่งของกระบวนการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นตัวชี้วัดถึงระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบันศึกษานั้นๆ โดยสถาบันการศึกษาจะต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนากิจการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน มีการประเมินและพัฒนากิจการดำเนินงานของหน่วยงาน แล้วจัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมเป็นแบบอย่างที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ), 2552) การประกันคุณภาพการศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงมุ่งเน้นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการที่มีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด ทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรและระดับคณะ การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) การรับรองสถาบันทางเภสัชศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันว่าคณะจะสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ กล่าวคือเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความคาดหวังและความต้องการของสังคม ตลอดจนสามารถสร้างความเป็นเลิศในด้านวิชาการ การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่สอดคล้องกับภารกิจและศักยภาพของคณะ ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมและผลักดันให้กระบวนการในทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการไปอย่างสอดคล้องและเป็นระบบ ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ในคณะจะต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุมการดำเนินงานดังกล่าว ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับตัวบ่งชี้และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษานายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557-2561, 2557)

ย่อหน้าที่ 2 เป็นการโยงประเด็นจากย่อหน้าแรกเพื่อเชื่อมโยงไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นเหตุให้ต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้

ตัวอย่างความเป็นมา ย่อหน้าที่ 2

การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ของสกอ. ซึ่งมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายใช้เกณฑ์ EdPEx ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ในปีการศึกษา 2561 เป็นต้นไป รวมทั้งเกณฑ์การรับรองสถาบันทางเภสัชศาสตร์ ตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรมซึ่งมีเงื่อนไขให้คณะเภสัชศาสตร์ทุกแห่งต้องตรวจประเมินเพื่อรับรองสถาบันซึ่งจะมีการตรวจประเมินเพื่อรับรองสถาบันทุก 5 ปี จะเห็นได้ว่าคณะจะต้องมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ต่างๆ ดังกล่าว เพื่อให้คณะมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาได้อย่างชัดเจน ซึ่งจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาคณะมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ที่กำหนดในแนวโน้มน่าที่ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ในขั้นตอนการดำเนินงานบางส่วนก็ยังพบว่ากระบวนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเกณฑ์ต่างๆ บางตัวบ่งชี้ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและทำให้ผลการประเมินในบางตัวบ่งชี้มีค่าคะแนนไม่แน่นอน ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินงานและผลการประเมินในปีถัดไป (รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน 2557-2559, 2557-2559) ดังนั้นแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจึงถือว่าเป็นกลไกหนึ่งที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคณะให้มีประสิทธิภาพและพร้อมรองรับการดำเนินงานตามพันธกิจที่กำหนดไว้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อช่วยลดปัญหาการปฏิบัติงานและให้คณะมีแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบและมีกลไกไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมของคณะมีประสิทธิภาพมากขึ้น และรองรับการสร้างบัณฑิตให้เกิดการเรียนรู้และมีคุณภาพอย่างแท้จริง รวมทั้งสร้างผลผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม

ย่อหน้าที่ 3 เป็นการสรุปว่าคู่มือที่จัดทำขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องส่วนใดบ้าง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างไร

ตัวอย่างความเป็นมา ย่อหน้าที่ 3

ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดขอบเขตในการดำเนินงาน ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงาน

1.2 วัตถุประสงค์

เป็นการชี้แจงให้ผู้ผ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารขึ้นมา และสื่อให้ผู้อ่านได้ทราบว่าต้องทำอะไรในงานนี้ ซึ่งวัตถุประสงค์ควรมีความชัดเจน และมีความสัมพันธ์ต่อเนืองกันในวัตถุประสงค์แต่ละข้อ ไม่มีความซ้ำซ้อน ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย สามารถตอบคำถามจากผู้เกี่ยวข้องได้

ตัวอย่างวัตถุประสงค์

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- 1.2.2 เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และได้ผลลัพธ์เหมือนกันและคงที่
- 1.2.3 เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบถึงกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นความสำคัญของการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานที่ผู้เขียนต้องพิจารณาว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องนั้นทำให้ทราบอะไร? หรือได้อะไร? และผลจากทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้นมีประโยชน์ต่อใคร? อย่างไร? เช่น การระบุประโยชน์ที่เกิดจากการนำคู่มือไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ หรือนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ หรือในการแก้ปัญหา หรือ พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

เมื่อได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานแล้ว จะเกิดประโยชน์อะไรบ้าง ใครเป็นผู้ได้รับประโยชน์ ซึ่งสามารถเขียนทั้งผลประโยชน์โดยตรงของคู่มือการปฏิบัติงานและประโยชน์โดยอ้อมของคู่มือการปฏิบัติงานได้ด้วย

ตัวอย่างประโยชน์ที่ได้รับ

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.3.1 บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- 1.3.2 การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และได้ผลลัพธ์เหมือนกันและคงที่
- 1.3.3 ผู้ใช้บริการสามารถทราบถึงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

1.4 ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติ

เป็นการเขียนอธิบายให้ผู้นำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ได้ทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือการปฏิบัติงานว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด ตลอดจนครอบคลุมถึงกฎ ระเบียบ มติที่ประชุม ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ใดบ้าง

ตัวอย่างขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของคู่มือปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีเนื้อหาครอบคลุมการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 6 ภาระงานหลักได้แก่

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) (พ.ศ. 2557 – 2561)
3. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ตามข้อกำหนดของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. รอบที่สี่ (2558 - 2562)
4. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEx) ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ฉบับปี 2558 - 2561
5. การรับรองสถาบัน ตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม
6. การจัดการความรู้ (KM) ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา รอบสาม (พ.ศ. 2557 – 2561) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนดคือรอบปีการศึกษา (สิงหาคม – กรกฎาคม) และรอบปีงบประมาณ (ตุลาคม – กันยายน) ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานทั้งก่อนและหลังแต่ละกิจกรรมข้างต้น ตั้งแต่ 1) การศึกษาเกณฑ์มาตรฐานและวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 2) การดำเนินการประกันคุณภาพตามวงจร PDCA (การวางแผน การดำเนินงานประเมิน การตรวจสอบ และการปรับปรุงพัฒนา) 3) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง และ 4) การวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

1.5 นิยามศัพท์/คำจำกัดความ

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงในคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายตรงกัน (โดยคำนิยามศัพท์เป็นตัวอักษรตัวหนา ส่วนความหมายเป็นตัวอักษรปกติ)

ตัวอย่างนิยามศัพท์

1.5 นิยามศัพท์/คำจำกัดความ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สกอ.	หมายถึง	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
คณะ	หมายถึง	คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รายงานการประเมินตนเอง (SAR)	หมายถึง	รายงานการประเมินตนเองที่สถาบันอุดมศึกษาเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
ข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set : CDS)	หมายถึง	ข้อมูลพื้นฐานที่เก็บครอบคลุมสำหรับการรายงานต่อ สกอ.

2.1 โครงสร้างองค์กร

เป็นการกล่าวถึงโครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงการดำเนินงานในปัจจุบัน ซึ่งควรแสดงเป็นรูปภาพ หรือแผนภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ควรระบุวิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมขององค์กรด้วย

ตัวอย่างโครงสร้างองค์กร

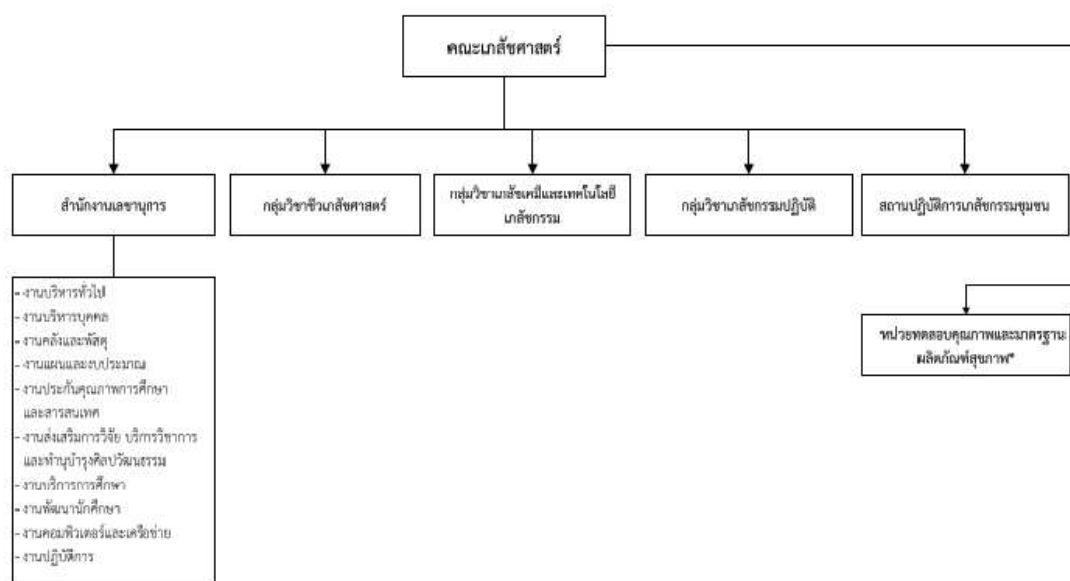
2.1 โครงสร้างการบริหารและโครงสร้างอัตรากำลัง

2.1.1 โครงสร้างการบริหารจัดการ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นคณะเภสัชศาสตร์ของรัฐ ลำดับที่ 8 และเป็นคณะวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแรกของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัย ให้จัดตั้งเป็นคณะเภสัชศาสตร์ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2536 และมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งคณะเภสัชศาสตร์ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 111 ตอนที่ 21 ก. เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2537 สำหรับหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต ระยะเวลาการศึกษา 5 ปี ได้รับความเห็นชอบจากทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ.2536 และสำนักงาน ก.พ.รับรองคุณวุฒิปริญญาเภสัชศาสตรบัณฑิตของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2536 ในปี 2551 ได้ดำเนินการปรับหลักสูตรเป็นหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต ซึ่งมีระยะเวลาการศึกษา 6 ปี ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การจัดการเรียนการสอนที่กำหนดโดยสภาเภสัชกรรมแห่งประเทศไทย และเริ่มเปิดรับนักศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 เป็นต้นไป

คณะเภสัชศาสตร์ได้แบ่งส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกา คือสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ และแบ่งส่วนราชการเป็นการภายใน 3 กลุ่มวิชา 1 กลุ่มงาน 1 สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน และ 1 หน่วยทดสอบคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์สุขภาพ

การแบ่งส่วนราชการภายในของคณะเภสัชศาสตร์



หมายเหตุ * อยู่ในระหว่างการศึกษาปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในของคณะเภสัชศาสตร์ที่แนบ

แผนภาพที่ 2.1 การแบ่งส่วนราชการภายในคณะเภสัชศาสตร์ ตามมติสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2555

2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

เป็นการกล่าวถึงภาระหน้าที่ของผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงานตามที่ ก.พ.อ. กำหนด โดยระบุทั้งลักษณะงานทั่วไป หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ให้ครบถ้วน

ตัวอย่างบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

หน้าที่ความรับผิดชอบเลขที่ 516 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารงานทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่กำหนดโดย ก.พ.อ. เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 ได้ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ ดังนี้

1) ลักษณะงานโดยทั่วไป

สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่างๆ ที่ปฏิบัติงานบริหารจัดการภายในสำนักงานและการบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล สถิติ การรายงาน ช่วยวางแผนและติดตามงาน การติดต่อนัดหมาย จัดงานรับรองและงานที่อื่นต่างๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับประชุม จัดบันทึก และเรียบเรียงรายงานการประชุมทางวิชาการ และรายงานอื่นๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ติดตามผลและรายงานผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมหรือผลการปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุม และบริหารงานหลายด้าน เช่น งานสารบรรณ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานบริการ

2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่รับผิดชอบ

เป็นการกล่าวถึงบทบาทหน้าที่ภาระงานของต้นสังกัดที่ผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงานรับผิดชอบ ว่ามีภาระหน้าที่หลักอะไร? รับผิดชอบอะไร? ให้เขียนโดยคร่าวๆ แต่ทั้งนี้ควรระบุบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุม

ตัวอย่างบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่รับผิดชอบ

2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานประกันคุณภาพการศึกษา

งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีหน้าที่ในการดูแลงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะโดยเป็นศูนย์กลางของคณะและหลักสูตรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในการตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหลักสูตร และคณะ ตามระบบคุณภาพ และกลไกที่สถาบันกำหนดขึ้น โดยมีภาระวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน เพื่อให้ทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่ เป้าหมาย และเป้าประสงค์ ที่ตั้งไว้ และมีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และเรียนรู้ตลอดไปตามเกณฑ์การประเมินที่มีการเปลี่ยนแปลง และมีการนำหลัก PDCA เข้ามาใช้ในการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์

ก) ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มี 5 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตรและระดับคณะ และการประกันคุณภาพภายนอก การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่การดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) และการรับรองสถาบันทางเภสัชศาสตร์ และการจัดการความรู้

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการควบคุม การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ ตลอดจนมาตรฐานการศึกษาภายในคณะจากคณะบุคคลที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง หรือจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่กำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าคณะได้ดำเนินการ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนด

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ ตลอดจนมาตรฐานการศึกษาของวิชาชีพโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันว่ามหาวิทยาลัยและคณะได้ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณภาพ

2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานของตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

เป็นการกล่าวถึงบทบาทหน้าที่ภาระงานภาระงาน ตามตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบอะไร โดยเขียนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นตั้งแต่ต้นจนงานสำเร็จ (ซึ่งไม่ควรลอกมาตรฐานที่ ก.พ.อ.กำหนด แต่ควรเขียนภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติหรือรับผิดชอบอยู่จริง) ทั้งนี้ควรระบุบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ครอบคลุม สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้ระบุระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน เพื่อประกอบการพิจารณาผลการทำงานในบางขั้นตอน

ตัวอย่างบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่รับผิดชอบและ ลักษณะงานของตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานของตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

โดยหน้าที่ความรับผิดชอบเลขที่ 516 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารงานทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตภาระงานที่ได้รับมอบหมาย 5 ภาระงานหลัก คือ

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรและระดับคณะ
2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก
3. การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)
4. การรับรองสถาบัน ตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพ
5. การจัดการความรู้ (KM)

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

เป็นการกล่าวให้ผู้ศึกษาทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานในคู่มือปฏิบัติงาน มีกฎ ระเบียบ มติที่ประชุม คำสั่ง ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียน ตลอดจนเกณฑ์มาตรฐาน สูตร วิธีการคำนวณ ที่ต้องใช้หรือเกี่ยวข้องในคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ซึ่งอาจสรุปเป็นตาราง หรือรูปภาพก็ได้ เพื่อให้ผู้ศึกษาเข้าใจได้ง่ายขึ้น

การเขียนกฎ ระเบียบ มติที่ประชุม คำสั่ง ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียน ฯลฯ ผู้เขียนไม่ควรไปคัดลอกหรือพิมพ์ตามต้นฉบับตัวจริงมาทั้งหมด ควรสรุปให้เป็นภาษาเขียนที่เป็นสำนวนของตนเองที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ที่ทุกคนอ่านแล้วเข้าใจตรงกัน ไม่ต้องมาแปลความหมายกันอีก

ตัวอย่างหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

โดยมีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องร่วมกันดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการโครงการ

ภาระงาน	หลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง
1. จัดทำหนังสือโต้ตอบ ลงทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง ทั้งภายในและภายนอก แจ้งเวียนคำสั่งต่างๆ หนังสือราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมาย	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ข้อ 5 ระบุไว้ว่าหนังสือราชการ คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นหลักฐานในราชการได้แก่ 1. หนังสือมีไป-มาระหว่างส่วนราชการ 2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดที่มีใช้ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก 3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ 4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ 5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ 6. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับชนิด และรูปแบบหนังสือราชการ มี 6 ชนิด ได้แก่ 1. หนังสือภายใน 2. หนังสือภายนอก 3. หนังสือประทับตรา 4. หนังสือสั่งการ (คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ) 5. หนังสือประชาสัมพันธ์ (ประกาศ แฉกการณ ข่าว) 6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (หนังสือรับรอง รายงาน การประชุม บันทึก หนังสืออื่น)
2. การขออนุมัติโครงการ ขออนุมัติเงิน ขออนุมัติ ยืมเงินตรงจ่ายและขออนุมัติเบิกจ่ายเงินโครงการ	- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการของส่วนราชการ พ.ศ. 2553 ซึ่งได้ระบุคำจำกัดความคำว่าค่าใช้จ่าย คือ รายจ่ายที่กำหนดให้จ่ายในการบริหารงาน ประจำตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือรายจ่ายที่เป็นผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวตามที่กำหนดในแผนงบประมาณซึ่งเป็นรายจ่ายจากงบดำเนินงาน ลักษณะคำตอบแทนค่าใช้จ่าย ค่าวัสดุ และค่าสาธารณูปโภคหรืองบรายจ่ายอื่นใดที่เบ็ดเตล็ดในลักษณะเดียวกันและให้หมายความรวมถึงรายจ่ายที่เกิดจากภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรีด้วย

ตารางที่ 3.2 แสดงหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

ภาระงาน	หลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง
1. การบริหารจัดการด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่ เกี่ยวข้องกับ การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา
	- กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559)
	- มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2551
	- กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552
	- ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2545
	- เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2557

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

เป็นการกล่าวถึงแนวทาง ขั้นตอน เวลาการปฏิบัติงานของผู้เขียนที่กำหนดไว้ในแผนว่ามีขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด ซึ่งควรเขียนในลักษณะ PDCA ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอนของการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมขอตำแหน่งงานในคู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่า... ทำอะไร? ทำที่ไหน? ทำอย่างไร? ทำเมื่อไร? ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้า/ผู้นำคู่มือไปใช้มองเห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและงานโดยเขียนออกมาในรูป Flow chart ทำให้เกิดความเข้าใจง่าย มีการสื่อความหมายที่ดี โดยไม่หลงลึกในรายละเอียด

ในการเขียน Flow chart เริ่มต้นด้วยการนำกิจกรรมต่างๆที่จะเกิดขึ้น มาใส่ลงในกรอบรูปทรงเรขาคณิต ตามประเภทของกิจกรรมนั้นๆ และนำมาเขียนต่อกันตามลำดับขั้นตอน แล้วเชื่อมด้วยลูกศร

ตัวอย่าง 3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงานในคู่มือฉบับนี้ เป็นการดำเนินงานคุณภาพการศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งสามารถสะท้อนภาพรวมของการดำเนินงานของคณะได้อย่างครบถ้วน โดยครอบคลุมทั้งในส่วนของคู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต/ผลลัพธ์ ผู้เรียนและลูกค้าอื่น โดยมีวิธีการปฏิบัติงานดังนี้

(1) การศึกษาเกณฑ์มาตรฐานและวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นเกณฑ์ที่สกอ. ส่งเสริมให้สถาบันการศึกษานำเอามาเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้แทนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพิ่มขีดความสามารถ กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า บุคลากรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะเภสัชศาสตร์ ดังนั้นผู้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุม และดูแล การประกันคุณภาพของคณะให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกำหนด เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องศึกษาเกณฑ์ดังกล่าวจากคู่มือและแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามหมวดต่างๆ ทั้ง 7 หมวดตามเกณฑ์กำหนดให้ชัดเจน ดังตารางที่ 3.12

ตาราง 3.12 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวดที่ 1-7

หมวด	หัวข้อ
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	1.1 การนำองค์กรของผู้นำระดับสูง 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
หมวดที่ 3 ลูกค้า	3.1 เสียงของลูกค้า 3.2 ความผูกพันของลูกค้า
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

เป็นการกล่าวถึงข้อพึงระวังในการปฏิบัติงานว่ามีข้อควรระวัง เงื่อนไข หรือสิ่งที่ควรคำนึงถึงในระหว่าง การปฏิบัติงานอย่างไร

ตัวอย่าง 3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง

3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

1. การรับรองสถาบันทางเภสัชศาสตร์ เป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการรับรองปริญญาเภสัชศาสตร์ ซึ่งมี 2 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1.1 การให้ความเห็นชอบหลักสูตร เมื่อคณะเภสัชศาสตร์จัดทำหลักสูตรใหม่หรือมีการปรับปรุงหลักสูตรเมื่อใดก็ตาม ต้องยื่นขอความเห็นชอบจากสภาเภสัชกรรมพิจารณาให้หลักสูตรมีมาตรฐาน ตามเกณฑ์ที่สภาเภสัชกรรมกำหนด โดยคณะอนุกรรมการประเมินสถาบันและหลักสูตรเภสัชศาสตร์จะเป็นผู้ ประเมินเบื้องต้นและนำเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการการศึกษาเภสัชศาสตร์พิจารณา เพื่อเสนอต่อ คณะกรรมการสภาเภสัชกรรมต่อไป

1.2 การรับรองสถาบัน โดยคณะอนุกรรมการประเมินสถาบันและหลักสูตรเภสัชศาสตร์จะไป ตรวจสอบเยี่ยมคณะเภสัชศาสตร์ในสถาบันต่าง ๆ เพื่อเป็นการประกันว่าคณะเภสัชศาสตร์ต่าง ๆ มีการดำเนินการ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสภาเภสัชกรรม และนำเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการการศึกษาเภสัช ศาสตร์พิจารณา เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสภาเภสัชกรรมต่อไป

2. ในปีการศึกษา 2551 สภาเภสัชกรรมได้ออกข้อบังคับสภาเภสัชกรรม ว่าด้วยการรับรองปริญญา และ ประกาศนียบัตรในวิชาเภสัชศาสตร์เพื่อประโยชน์ ในการสมัครเป็นสมาชิก พ.ศ. 2551 โดยกำหนดว่า สภาเภสัชกรรม รับรองปริญญาเฉพาะหลักสูตรเภสัช ศาสตร์บัณฑิต 6 ปี ผู้จบการศึกษาจึงสามารถขอเข้า สอบความรู้เพื่อขอขึ้น ทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ เภสัชกรรมได้ เป็นผลให้สถาบันการศึกษาเภสัชศาสตร์ ทุกแห่งทยอยปรับปรุง หลักสูตรเพื่อให้เป็นไปตามข้อ บังคับดังกล่าว ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 สถาบันส่วนใหญ่จัดการเรียนการสอน หลักสูตรเภสัชศาสตร์บัณฑิต 6 ปี ตามโครงสร้างหลักสูตรเภสัชศาสตร์บัณฑิต 6 ปี

3. คณะเภสัชศาสตร์ที่เปิดใหม่ สภาเภสัชกรรมจะต้องให้การรับรองปริญญาโดยให้ความเห็นชอบหลักสูตร และให้การรับรองสถาบันก่อนเปิดรับนักศึกษา และต้องมีการตรวจสอบเพื่อรับรองสถาบันทุกปีจนกว่าจะมีบัณฑิต ที่เข้าสอบขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมของสภาเภสัชกรรมเป็นครั้งแรกในปีนั้น และมีผลการสอบผ่าน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ติดต่อกัน 3 ปี จึงจะสามารถประเมินรับรองสถาบันเป็นครั้งละ 5 ปีได้

4. คณะเภสัชศาสตร์ใดมีผลการตรวจประเมินสถาบันไม่ผ่านตามปัจจัยข้อใดข้อหนึ่ง คณะเภสัชศาสตร์ นั้นจะต้องปรับปรุงจนกว่าจะเป็นไปตามเกณฑ์ที่สภาเภสัชกรรมกำหนด จึงจะได้รับการรับรองปริญญา

3.4 แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เป็นการกล่าวถึงการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยของผู้ที่เรานำมาอ้างอิง ซึ่งควรมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติที่จัดทำขึ้น สำหรับหัวข้อนี้ถ้าไม่มีก็ไม่ต้องระบุในคู่มือ

ตัวอย่าง 3.4 แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4 แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุษา น้อยทิมและคณะ (2556) ได้ศึกษาทัศนคติและการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาภายใน ได้แก่ ไม่มีฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สามารถนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย, งานบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือในการจัดทำและหาข้อมูล, ความไม่เข้าใจรายละเอียดตัวชี้วัดบางตัว จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดและไม่ได้คะแนนในตัวชี้วัดตัวนั้น, ไม่มีการทำ milestone กำหนดแผนงานในแต่ละภาคเรียนอย่างละเอียด, ไม่มีการอบรมวิธีการเก็บหลักฐานเพื่อการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัด เป็นต้น

4.1 แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

เป็นการอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานทราบถึงแผนกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมอะไรบ้าง และแต่ละกิจกรรมมีระยะเวลาหรือจัดในช่วงเวลาใด

ตัวอย่าง 4.1 แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

4.1 แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

คณะเภสัชศาสตร์ ได้กำหนดการดำเนินงานเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาใน ระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ สกอ. ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แผนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

ลำดับ	รายการกิจกรรม	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
1	แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาและการจัดการความรู้			■									
2	ขออนุมัติโครงการด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา			■									
3	อบรมให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ประกัน คุณภาพการศึกษาโดยมหาวิทยาลัย									■			
ระดับหลักสูตร													
1.	กำหนดค่าเป้าหมายและผู้รับผิดชอบ ในแต่ละตัวบ่งชี้ ระดับหลักสูตร												■
2.	ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาและการจัดการความรู้ และ อาจารย์ประจำหลักสูตร	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.	กิจกรรมเชิงปฏิบัติการการเขียนรายงาน การประเมินตนเอง (SAR) แก่อาจารย์ ประจำหลักสูตร									■			
4.	ติดตามผลการดำเนินงานรอบ 3 เดือน			■									
5.	ติดตามผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน					■							
6.	ติดตามผลการดำเนินงานรอบ 9 เดือน								■				
7.	ติดตามผลการดำเนินงานรอบ 12 เดือน												■
8.	การรวบรวมข้อมูลรายงานการประเมิน ตนเอง (SAR) ระดับหลักสูตร พร้อมแฟ้ม เอกสาร หลักฐาน												■

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เป็นการอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมของตำแหน่งงานในคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่า... ทำอะไร? ทำที่ไหน? ทำอย่างไร? ทำเมื่อไร? ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้า/ผู้นำคู่มือไปใช้มองเห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย หรือการใช้ตารางอธิบาย หรือการใช้แผนภูมิ หรือการใช้ Flow Chart ทำให้เกิดความเข้าใจง่าย มีการสื่อความหมายที่ดี โดยไม่หลงลึกในรายละเอียด

ตัวอย่าง 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร จะประกอบไปด้วยแนวทางหลักๆ ในการปฏิบัติงาน 4 แนวทาง คือ

1. การศึกษาเกณฑ์มาตรฐานและวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (ปีการศึกษา 2557-2561)
2. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน PDCA
3. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
4. การวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาภายในตามข้อเสนอแนะของ

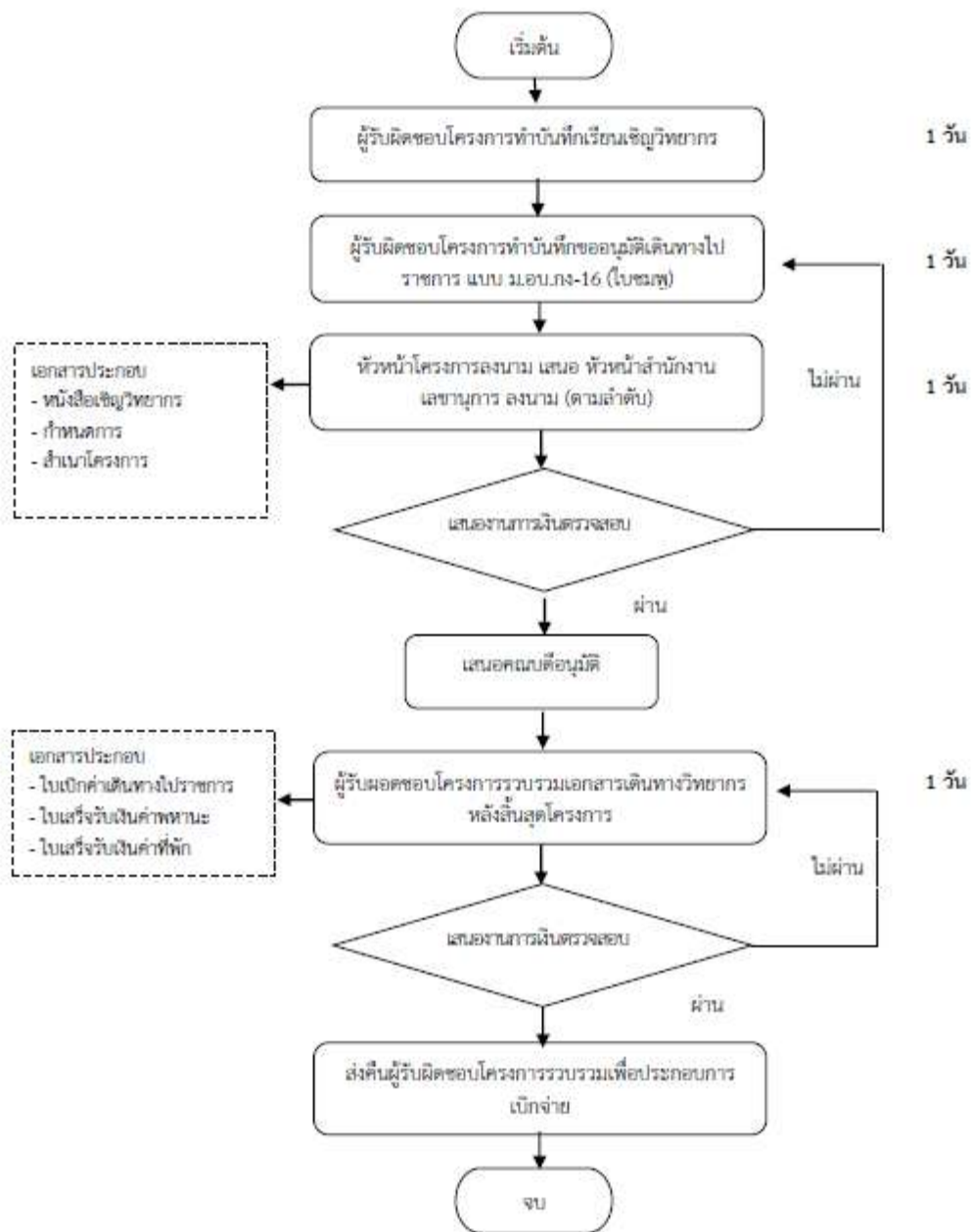
คณะกรรมการประเมินคุณภาพ

ทั้งนี้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานเป็น 2 ส่วน คือ

1. การบริหารจัดการโครงการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพฯ จะต้องดำเนินงานในส่วนการบริหารจัดการโครงการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาต่างๆ เพื่อให้โครงการดังกล่าวสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งประกอบด้วย

- การขออนุมัติโครงการ
- การขออนุมัติเงินโครงการ
- การขออนุมัติยืมเงินตรงจ่าย
- การขออนุมัติปฏิบัติงานล่วงเวลา (ถ้ามี)
- การขออนุมัติเดินทางไปราชการ (กรณีประธานตรวจประเมินเป็นบุคคลภายนอก) (ถ้ามี)
- การขออนุมัติค่าอาหารกลางวัน อาหารเย็น (ถ้ามี) อาหารว่างและเครื่องดื่ม
- การขออนุมัติเบิกจ่ายเงินโครงการ

ซึ่งมีแผนผังกระบวนการดำเนินงานตามแผนภาพที่ 4.1-4.4 ดังนี้



แผนภาพที่ 4.3 แสดงขั้นตอนกระบวนการจัดทำเอกสารการเดินทางไปราชการ สำหรับประธานตรวจประเมินหรือวิทยากร

4.3 วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ

เป็นการกล่าวถึงแนวทางการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ หรือได้รับความสะดวก ความเป็นกัลยาณมิตรในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปรากฏในคู่มือการปฏิบัติงาน

ตัวอย่าง 4.3 วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ

4.3 วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ

การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ มีวิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจดังนี้

การให้บริการทั่วไป

- 1) มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ รวมไปถึงการตระหนักถึงผู้บริการคือผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งของ จุดมุ่งหมายในการทำงานและเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุดที่ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ให้บริการหรือการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3) ค้นคว้า และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอให้หลากหลายและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีปัจจุบัน เพื่อให้สามารถให้บริการได้ถูกต้องและสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้
- 4) เป็นผู้มีความสุภาพ มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ
- 5) เป็นผู้ที่มีจิตใจให้บริการ (Service Mind) มีจิตวิญญาณให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี มีความเต็มอกเต็มใจในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

4.4 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นการกล่าวถึงขั้นตอนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานว่าในงานที่ระบุในคู่มือการปฏิบัติงานนั้นมีแนวทางการติดตามผลและประเมินผลอย่างไร เกิดขึ้นในช่วงใด

ตัวอย่าง 4.4 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.4 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ทุก 3 เดือน ตามรอบปีงบประมาณ (1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน) โดยรอบในการติดตามและประเมินผลดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพการศึกษา เริ่มต้น ณ 1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน ของปีถัดไป และอ้างอิงรอบการติดตามและประเมินผลตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ดังนี้

<u>รอบการรายงาน</u>	<u>ผลการดำเนินงาน</u>	<u>กำหนดส่งรายงาน</u>
ครั้งที่ 1	ณ สิ้นเดือนธันวาคม	ภายในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนธันวาคม
ครั้งที่ 2	ณ สิ้นเดือนมีนาคม	ภายในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนมีนาคม
ครั้งที่ 3	ณ สิ้นเดือนมิถุนายน	ภายในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนมิถุนายน
ครั้งที่ 4	ณ สิ้นเดือนกันยายน	ภายใน 5 วันทำการแรกของเดือนกันยายน

นอกจากงานประกันคุณภาพการศึกษาจะดำเนินการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานทุกตัวบ่งชี้เพื่อเสนอคณะกรรมการประจำคณะทุกไตรมาสแล้ว งานประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องติดตามตัวบ่งชี้บางตัวที่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องรายงานผ่านคณะกรรมการประจำคณะเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ตามเงื่อนไขของเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ชื่อ	ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลาในการติดตาม
1.	<u>ตัวบ่งชี้ 1.5 (ข้อ 5)</u> นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา ในประเด็น - การจัดบริการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและแนะนำการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา - การให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลานักศึกษา - การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จ	งานกิจการนักศึกษา	รอบ 9 เดือน/ รอบ 12 เดือน

4.5 แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

เป็นการกล่าวถึงการปฏิบัติงานที่ดี หรือเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดตัวอย่างหรือแนวปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือมีการนำเสนอเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ตัวอย่าง 4.5 แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

4.5 แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติหรือวิธีการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ของ คณะเภสัชศาสตร์ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามขั้นตอน ดังนี้

1) มีการกำหนดนโยบาย และกำกับดูแลให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีความเหมาะสม ไม่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาและการจัดการความรู้ เพื่อจัดทำและพัฒนาระบบสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ รวมถึงพัฒนาและดำเนินการตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

3) แจกคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ แก่ผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้คุณภาพ

4) มีการชี้แจงเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาแก่ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรให้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้เข้าใจในแนวทางตามเกณฑ์ที่ระบุไว้

5) มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบซึ่งประกอบด้วย ผู้กำกับดูแล ผู้ดำเนินงาน และผู้รายงานผล เพื่อวางแผน ดูแลและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ ในแต่ละองค์ประกอบตัวบ่งชี้

6) มีการติดตามการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ทุก 3 เดือน ตามรอบปีงบประมาณ เพื่อเป็นการกำกับ และตรวจสอบผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่านระบบสารบรรณและระบบจัดการแผนยุทธศาสตร์ และงบประมาณ (PhaPAB)

7) มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่คณะกรรมการประจำคณะ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ในการหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

8) มีกระบวนการวางแผนและจัดทำเอกสารอย่างเป็นระบบ

9) ดำเนินการจัดทำรายงานผลไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและนำเสนอต่อผู้บริหาร

4.6 จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

เป็นการกล่าวถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยที่ได้ดำเนินการยึดถือและปฏิบัติตาม ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น

ตัวอย่าง 4.6 จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

4.6 จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณ คุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายนอก ผู้เขียนได้ยึดและปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่าด้วยจรรยาบรรณของ บุคลากร พ.ศ. 2552 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ
- 2) บุคลากรพึงมีเจตคติที่ดีและพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมจริยธรรมรวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถทักษะในการทำงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และต้องฝึกตนเองให้แตกฉานและแม่นยำชำนาญ
- 3) บุคลากรพึงปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความสุจริตเสมอภาพและปราศจากอคติ
- 4) บุคลากรพึงปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มกำลังความสามารถรอบคอบรวดเร็ว ชยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ
- 5) บุคลากรประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลาและใช้เวลาราชการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นประโยชน์ต่อ ทางราชการอย่างเต็มที่
- 6) บุคลากรพึงดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดและคุ้มค่าโดย ระมัดระวังมิให้เสียหายหรือสิ้นเปลืองเยี่ยงวิญญูชนจะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

เป็นการกล่าวถึงปัญหาและอุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน โดยปัญหาที่เกิดขึ้นมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ควรให้สอดคล้องกับเนื้อหาการปฏิบัติงานที่ระบุไว้ในบทที่ 2 ถึงบทที่ 4

ในบทนี้ผู้เขียนควรนำเสนอปัญหา อุปสรรค และการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ศึกษาค้นคว้า/ผู้นำคู่มือไปใช้ เล็งเห็นถึงปัญหา อุปสรรค การจัดทำ การนำไปใช้ และการแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ดำเนินการใช้คู่มืออย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะเขียนปัญหาในบทที่ 5 นี้ให้ได้มากๆ ต้องเขียน/บอกถึงปัญหาตามขั้นตอนต่างๆ ของการปฏิบัติงานที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 หรือ 3 ว่าในแต่ละขั้นตอน

- มีปัญหาอะไร และเมื่อพบปัญหาแล้ว
- ได้แก้ไขปัญหาด้วยวิธีการอะไร และ
- ทำอย่างไร
- ผลเป็นอย่างไร

ตัวอย่างบทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางการ

บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน	
<p>5.1 ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไข</p> <p>ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในแต่ละรอบปีการศึกษานั้น ส่วนมากจะมีปัญหา อุปสรรคโดยภาพรวมทั้ง 1) การประกันคุณภาพการศึกษภายใน ระดับหลักสูตร 2) การประกันคุณภาพการศึกษภายใน ระดับคณะ 3) การประกันคุณภาพการศึกษภายนอก 4) การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EOPEx) 5) การรับรองสถาบัน และ 6) การจัดการความรู้ ดังนี้</p>	
ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
ขั้นตอนการศึกษานอกชั้นเรียนและวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	
<p>1. บุคลากรส่วนใหญ่ไม่เข้าใจเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาดังๆ เท่าที่ควรเนื่องจากเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ในแต่ละฉบับยังมีรายละเอียดของเกณฑ์ในแต่ละข้อค่อนข้างมาก ซึ่งถ้าจะเข้าใจเกณฑ์ต้องอาศัยระยะเวลาในการศึกษาพอสมควร และภาระงานบุคลากรส่วนใหญ่มีค่อนข้างมาก จึงไม่ได้มีเวลาดำเนินงานศึกษานอกชั้นเรียนอย่างละเอียด</p>	<p>1. จัดอบรม หรือจัดประชุม สร้างความเข้าใจด้านเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาแก่ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรภายในคณะ และสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาดังๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาในทิศทางเดียวกัน</p>
<p>2. เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการศึกษาเปลี่ยนแปลงบ่อยเนื่องจากเกณฑ์ การประกันคุณภาพการศึกษาไม่ว่าจะเป็นการประเมินคุณภาพภายใน (สกล.) หรือการประเมินคุณภาพการศึกษานอก (สมศ.) ค่อนข้างมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์อยู่ตลอด ซึ่งกว่าผู้จัดทำรายงานจะเข้าใจเกณฑ์ปัจจุบัน ก็มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ใหม่อีก ทำให้ต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกณฑ์ใหม่อีกครั้ง</p>	<p>2. จัดประชุมชี้แจงเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข หรือเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา</p>



เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่าน ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กัน หรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้คู่มือการปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน รูปภาพ เป็นต้น

บรรณานุกรม คือ การอ้างอิงเอกสารที่ผู้เขียนได้นำมาเรียบเรียงใหม่หรือดัดแปลงให้เป็นคำพูดของผู้เขียน แล้วนำไปอ้างอิงท้ายเล่ม

เอกสารอ้างอิง คือ เนื้อหาที่นำมาใช้ โดยไม่ได้ดัดแปลงแก้ไข หรือเรียงเรียงเพิ่มเติม

ตัวอย่าง บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552.
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (2557). รายงานการประเมินตนเอง ระดับคณะ ปีการศึกษา 2558. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (2560). รายงานประจำปีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2560.
- เต็มใจ มนต์โฮงศักดิ์. (2558). การปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ภาวนา กิตติวิมลชัยและคณะ. (2555). แนวทางการดำเนินงานด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) เรื่องการศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ (KPIs) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และปัญหาอุปสรรคในการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติ. สำนักประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสานสนเทศ. (2558). “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ปีการศึกษา 2557.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.ubu.ac.th/web/files_up/09f2015040317191967.pdf (พ.ศ.2558).
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสานสนเทศ. (2558). “คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ปีการศึกษา 2557.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.ubu.ac.th/web/files_up/09f2015040318044091.pdf (พ.ศ.2558)
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสานสนเทศ. (2558). “แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง ระดับหลักสูตร ปีการศึกษา 2557.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ubu.ac.th/web/content.php?content=0900001647> (25 กุมภาพันธ์ 2558).
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาและสานสนเทศ. (2557-2559). รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 2557-2559.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. กองการเจ้าหน้าที่. (2555). มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง 2553. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ubu.ac.th/web/content.php?page=document&content=1600000000&cat=77> (พ.ศ. 2560)
- วิทยาลัยนานาชาติปรีดีพนมยงค์. (2556). “คู่มือปฏิบัติงานแผนและประกันคุณภาพการศึกษา”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pbic.tu.ac.th/main/sites/default/files.pdf> (17 กุมภาพันธ์ 2559)
- สถิตพงษ์ เอื้ออารีมิตรและคณะ. (2554). ได้ศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการความรู้ในการบริหารงาน ของจังหวัดแบบบูรณาการ.



เป็นการนำสาระส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดมาก แต่ไม่มีความจำเป็น ซึ่งผู้อ่านทั่วไปอาจไม่ต้องการทราบ มาเสนอในภาคผนวก แต่สำหรับผู้อ่านที่ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถศึกษาได้จากเอกสารในภาคผนวก ซึ่งหากมีสาระหลายส่วนควรแยกเป็นภาค ๆ โดยจัดเรียงลำดับความเหมาะสม ทั้งนี้อาจแสดงเป็นตัวอย่าง หรือภาพ หรือไดอะแกรม เพื่อให้ผู้ศึกษาเข้าใจคู่มือการปฏิบัติงานมากขึ้น

ตัวอย่าง ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำอธิบาย หมายเลขหลักฐาน ประกอบรายงานการประเมินตนเอง
ระดับหลักสูตร
(ปริญญาตรี)

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ (หลักสูตรระดับปริญญาตรี)

เกณฑ์มาตรฐานฯ ปี 2548

เกณฑ์การประเมิน		ผลประเมิน (ผ่าน/ไม่ผ่าน)	หมายเหตุ (ประเมิน/ไม่ประเมิน)
องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน			
ตัวบ่งชี้ 1.1 การบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนดโดย สกอ.			
1. จำนวนอาจารย์ประจำหลักสูตร	ไม่น้อยกว่า 5 คน และเป็นอาจารย์ประจำเกินกว่า 1 หลักสูตร ไม่ได้และประจำหลักสูตรตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษาดม หลักสูตรนั้น	ผ่าน	
2. คุณสมบัติของอาจารย์ประจำ หลักสูตร	คุณวุฒิระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า หรือดำรงตำแหน่งทาง วิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ในสาขาที่ตรงหรือ สัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เปิดสอน อย่างน้อย 2 คน	ผ่าน	
11. การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบ ระยะเวลาที่กำหนด	ต้องไม่เกิน 5 ปี (จะต้องปรับปรุงให้เสร็จและอนุมัติให้ความ เห็นชอบโดยสภามหาวิทยาลัย/สถาบัน เพื่อให้หลักสูตรใช้งาน ในปีที่ 6) หมายเหตุ สำหรับหลักสูตร 5 ปี ประกาศใช้ในปีที่ 7 หรือ หลักสูตร 6 ปี ประกาศใช้ในปีที่ 8	ผ่าน	
ผลการประเมินตัวบ่งชี้ที่ 1.1			

หมายเหตุ - ผลการประเมินตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กำหนดไว้เป็น "ผ่าน" และ "ไม่ผ่าน" หากไม่ผ่านเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง ถือว่าหลักสูตร
ไม่ได้มาตรฐาน (คะแนนเป็น ศูนย์)

เป็นการกล่าวถึงบอกรายละเอียดของผู้เขียนผลงานเกี่ยวกับ วัน เดือน ปี สถานที่เกิด การศึกษาในระดับต่าง ๆ และประวัติการทำงานตำแหน่งในอดีตและปัจจุบันโดยย่อ นอกจากนี้อาจมีผลงานหรือประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติมตามที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนดไว้ก็ได้ ซึ่งควรมีความยาวไม่เกิน 1 หน้า โดยอาจเขียน ในลักษณะความเรียงหรือแยกเป็นหัวข้อก็ได้

ตัวอย่าง ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสดใส ตะรินันท์	
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยแม่โจ้, พ.ศ.2537-2540 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาพืชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, พ.ศ.2549-2551 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม	
ประวัติการวิจัย	การศึกษาความต้องการและความคาดหวังในการศึกษาต่อ ระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2541-2542	นักวิชาการเกษตร ศูนย์ขยายพันธุ์พืชเขต 3 จังหวัดลำปาง
	พ.ศ.2542-2545	นักวิชาการเกษตร ศูนย์วิจัยข้าว จังหวัดปทุมธานี
	พ.ศ.2545-2553	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม จังหวัดปทุมธานี
	พ.ศ.2553-2554	เจ้าหน้าที่ธุรการ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
	พ.ศ.2554-ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ งานประกันคุณภาพการศึกษาและสารสนเทศ	

ข้อเสนอแนะในการจัดทำคู่มือ

1. ตรวจสอบการใช้ภาษาพูดกับภาษาเขียน
2. ตรวจสอบการสะกดคำ คำถูก คำผิด
3. ควรจัดรูปแบบท้ายบรรทัดให้ตรงกันเพื่อความสวยงาม และความสม่ำเสมอ และกั้นหน้า กั้นหลังตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้การจัดรูปแบบควรปรับการจัดหน้าอัตโนมัติ (Thai distributed) เพื่อความสวยงาม
4. ตรวจสอบการเว้นวรรคตอน การเพิ่มย่อหน้าในการขึ้นเรื่องใหม่ การย่อหน้า การฉีกคำ การใช้ตัวยกตัวห้อย เป็นต้น
5. การใช้รูปภาพหรือตาราง หากมีการนำมาจากแหล่งอื่น ให้อ้างอิงแหล่งที่มาของรูปภาพด้วยทุกครั้ง
6. กรณีงานที่ได้รับผิดชอบมีหลายเรื่อง และต้องการทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกเรื่อง ควรทำแยกเล่ม ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการศึกษาและผู้ศึกษาไม่เกิดความสับสน หรือเลือกเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เป็นงานที่โดดเด่น น่าสนใจ หรือมีความสำคัญต่อองค์กรหรืองานต่าง ๆ ก็ได้
7. ควรเขียนเชิงอรรถ “ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน” ท้ายกระดาษพร้อมระบุเลขหน้า ทุกหน้า ทุกหน้า เช่น คู่มือการปฏิบัติงานด้าน..... 1