
องค์ประกอบ
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

- ข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- Template คู่มือการปฏิบัติงาน

1. ข้อกำหนดร่วมกันในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1.1 ตัวอักษร TH SarabunPSK

1.2 ขนาดตัวอักษร

หัวข้อ	ปรับขนาดได้ตามความเหมาะสม
เนื้อหา	ขนาด 16

1.3 การตั้งค่าหน้ากระดาษ

บน	2.00 เซนติเมตร
ล่าง	2.00 เซนติเมตร
ขวา	2.00 เซนติเมตร
ซ้าย	2.75 เซนติเมตร

1.4 ใช้รูปแบบปกแบบเดียวกัน (กระดาษ – สี ตามความเหมาะสม)

1.5 ใช้ชื่อหัวข้อ และ เนื้อหาสำคัญบางส่วนเหมือนกันทุกคู่มือ

2. Template คู่มือการปฏิบัติงาน



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนกร.....

สำนักบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สำนักบริการวิชาการ/.....(หน่วยงานรับผิดชอบ).....

(วันที่จัดทำ)

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. Work Flow กระบวนการ
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. มาตรฐานงาน
8. ระบบติดตามประเมินผล
9. เอกสารอ้างอิง
10. แบบฟอร์มที่ใช้

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ.....

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้สำนักบริการวิชาการ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการทำงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อใช้สำหรับการพัฒนา และเรียนรู้ของผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงการยกระดับการปฏิบัติงานไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 เพื่อใช้แสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ได้รับรู้ เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานและใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวเพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.4 ... (ระบุ วัตถุประสงค์สำคัญเฉพาะของกระบวนการ)...

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอน ...

(ระบุขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใครที่ใด และเมื่อใด)

3. คำจำกัดความ

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

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

(ระบุ ข้อความ คำศัพท์ ที่สำคัญ พร้อมความหมายเพื่อให้เป็นที่เข้าใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ให้บริการ

... คำย่อ ที่ใช้ในคู่มือ ...

... คณะกรรมการ/คณะทำงาน ระบุ อำนวยการหน้าที่ และองค์ประกอบที่สำคัญ ...

... คำศัพท์เฉพาะ ระบุ ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ พร้อมคำอธิบายเพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน ...

... บุคคล/หน่วยงาน ระบุ ความหมายที่ใช้ในคู่มือ รวมถึงองค์ประกอบที่กำหนด ...

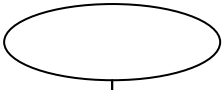
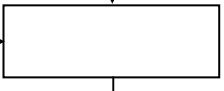
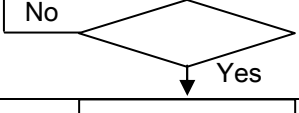
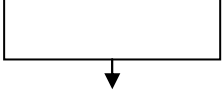
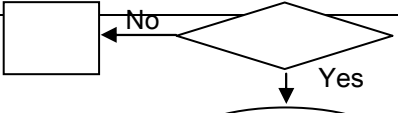

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

(ระบุว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการประกอบด้วย

บุคคล	เรียงจาก	ผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุด
องค์คณะ	เรียงจาก	คณะกรรมการ ถึง คณะทำงานย่อย
ส่วนราชการ	เรียงจาก	ส่วนราชการระดับกรม ถึง หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่มงาน และส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกสังกัดกระทรวง)






5. Work Flow กระบวนการ

(ระบุ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน ที่จะเป็นประโยชน์ในการช่วยทำความเข้าใจกระบวนการทำงานที่ง่ายขึ้น และแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1						
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

(ระบุ รายละเอียดงานตามลำดับที่ ที่แสดงไว้ใน ข้อ 5. Work Flow กระบวนการ โดยอธิบายวิธีการทำงานหรือขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และระบุเอกสาร / ระเบียบ / แบบฟอร์ม / ที่ใช้ประกอบการดำเนินการนั้น รวมทั้ง ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน โดยใช้ข้อความอธิบาย หรือ ตารางอธิบาย พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขการทำงาน หรือเงื่อนไขความสำเร็จ ที่จำเป็น)

7. มาตรฐานงาน

(ระบุมาตรฐานระยะเวลา และ/หรือ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น)

8. ระบบติดตามประเมินผล

(ระบุ วิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตาม ซึ่งอาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด และการกำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน)

9. เอกสารอ้างอิง

(ระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก / หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น)

10. แบบฟอร์มที่ใช้

(ระบุรายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ สำหรับตัวอย่างแบบฟอร์มให้แสดงไว้ในภาคผนวก)
