

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Manual)

1. หลักการและเหตุผล

เป็นการอธิบายถึงความเป็นมาหรือความสำคัญ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบันหรือแนวโน้มของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ

2. วัตถุประสงค์

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ของงานนั้นๆ

ตัวอย่างวัตถุประสงค์ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ตัวอย่างวัตถุประสงค์ เรื่อง : คู่มือการจัดทำ QA Newsletter

เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้กับบุคลากรและนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย

3. ขอบเขต

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

ตัวอย่างขอบเขต เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ระเบียบการปฏิบัติที่ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่างขอบเขต เรื่อง : คู่มือการจัดทำ QA Newsletter

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ 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 เผยแพร่ในรูปแบบเอกสารและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

Block หมายถึง กระบวนการออกแบบและจัดทำรูปแบบว่างเปล่า ยังไม่ได้ลงเนื้อหา

ต้นฉบับ หมายถึง การจัดทำต้นฉบับเนื้อหาที่ต้องการนำลงใน Block ที่เตรียมไว้

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติหรือกระบวนการนั้น ๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ โดย

- บุคคล ให้เรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา
- องค์กร 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

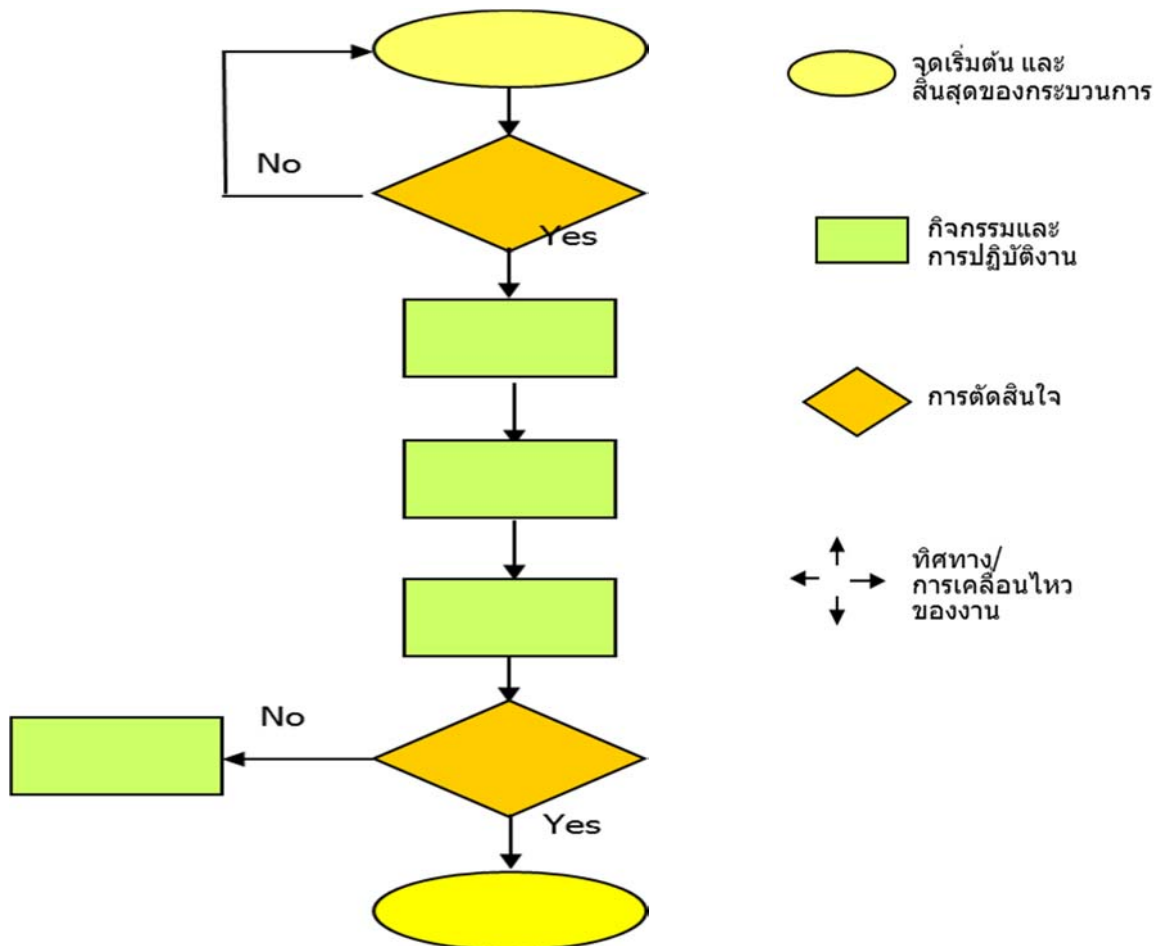
กระบวนการจัดทำ QA Newsletter หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักผลิตสื่อและสิ่งพิมพ์

กระบวนการจัดส่ง QA Newsletter หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ไปรษณีย์มหาวิทยาลัยพายัพ

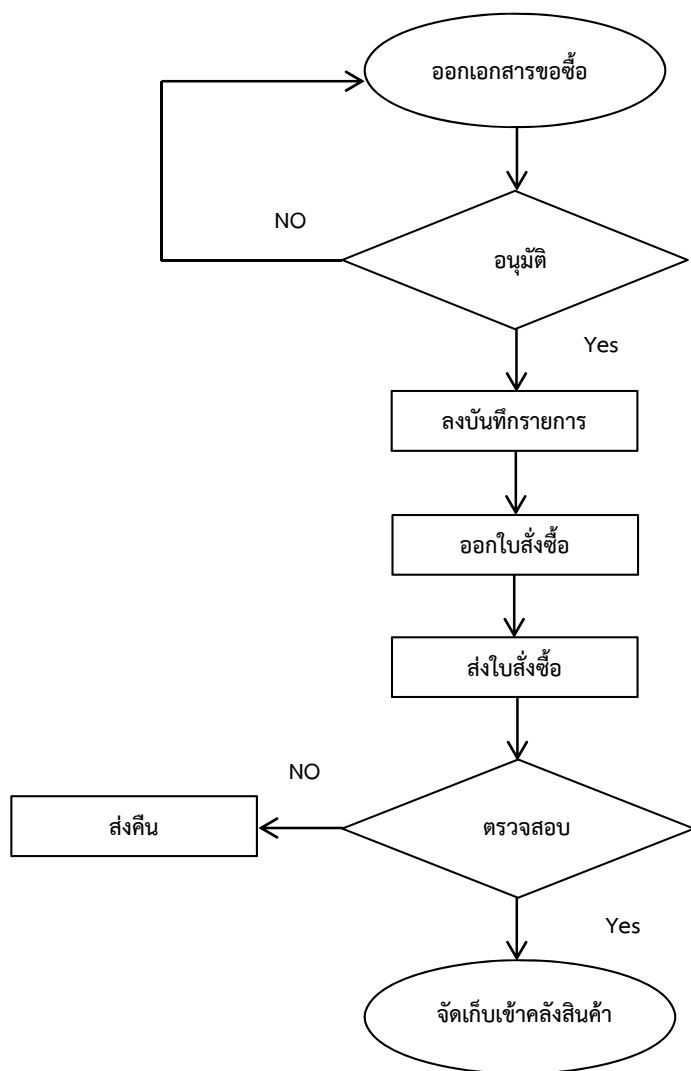
กระบวนการเผยแพร่ QA Newsletter ผ่านเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

6. ผังกระบวนการงาน (Work Flow)

เป็นการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน



ตัวอย่างผังกระบวนการงาน (Work Flow) เรื่อง : กระบวนการงานจัดซื้อ



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เป็นการอธิบายรายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการงานนั้นๆ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงาน ซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามผังกระบวนการงาน (Work Flow) ที่ได้ออกแบบกระบวนการงานไว้ ทั้งนี้ การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน อาจอยู่ในรูปของ

- ข้อความทั้งหมด (wording)
- ตาราง (Table)
- แผนภูมิจำลอง (Model)
- เป็นผังการไหลของการทำงาน (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 ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานการเงินเพื่อของบประมาณ
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 3.1 เข้ารับการฝึกอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด
 - 3.2 เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม จัดทำรายงานพร้อมนำส่งเอกสารประกอบการฝึกอบรม
 - 3.3 นำความรู้ที่ได้รับไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงตนเอง

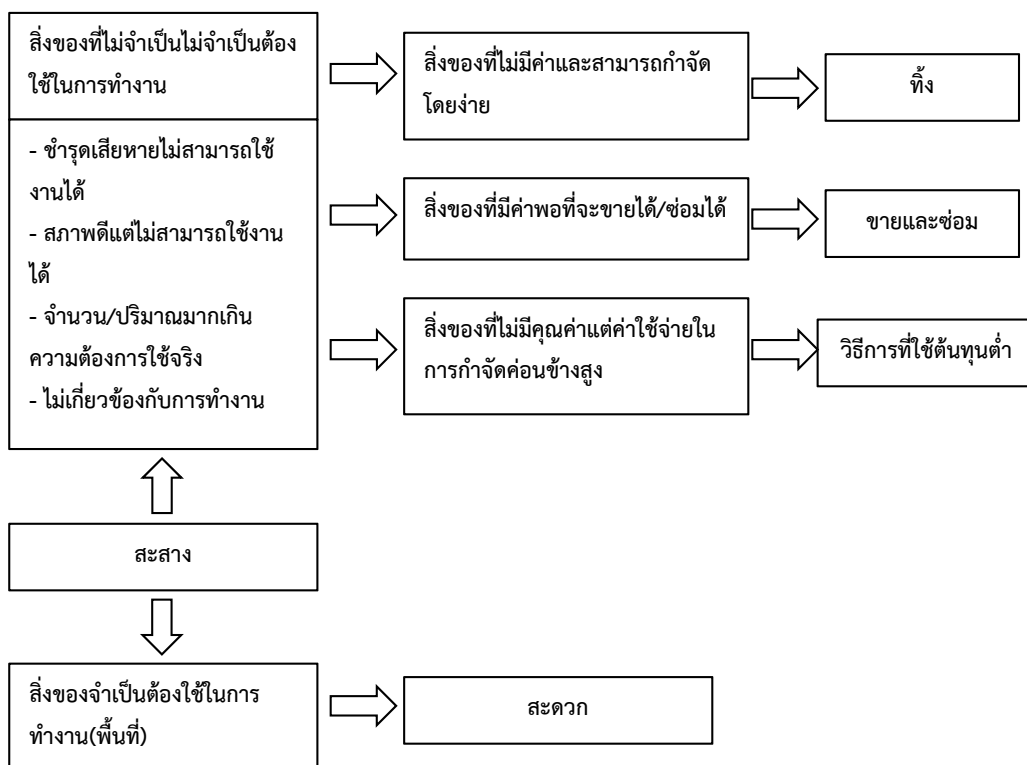
ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบตาราง

เรื่อง : การรับการฝึกอบรม

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ใช้
เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่	1. สำนวความจำเป็นในการฝึกอบรม	เดือนพฤศจิกายนของทุกปี	แบบสำรวความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
เจ้าหน้าที่ทุกระดับ	2. กรอกรายละเอียดความต้องการในการฝึกอบรมและส่งกลับคืนกองการเจ้าหน้าที่	ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี	แบบสำรวความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
หัวหน้ากลุ่มงานกองการเจ้าหน้าที่	3. พิจารณา รวบรวมและจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีส่งให้ผู้อำนวยการกอง	ภายในเดือนมกราคมของปีถัดไป	แผนการฝึกอบรมประจำปี (HR-TN-F-002)

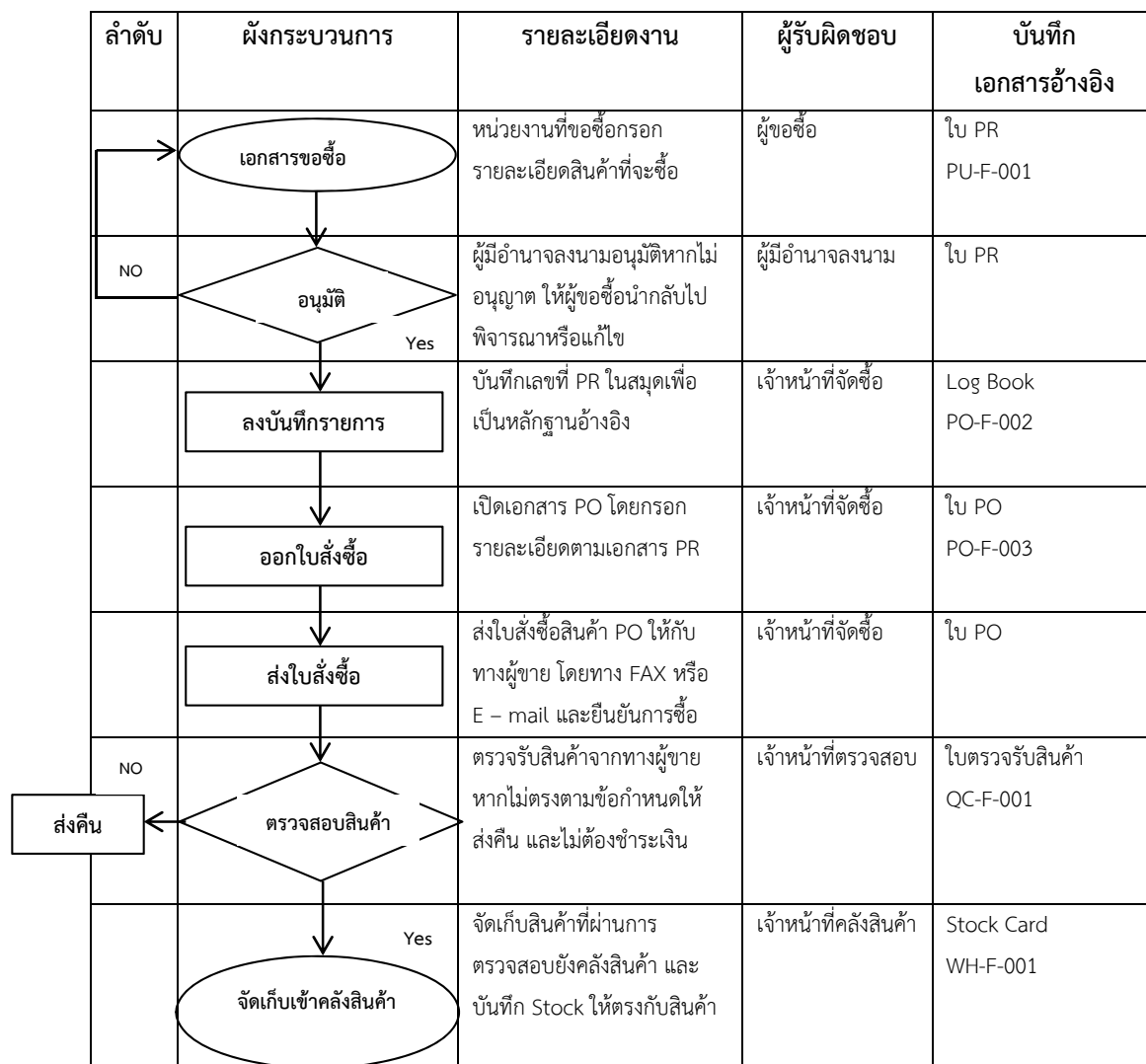
ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบแผนภูมิจำลอง

เรื่อง : วิธีการดำเนินการสะสาง


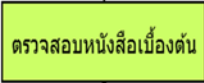

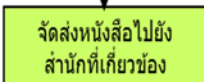
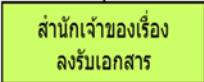



ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบ Flow Chart

เรื่อง : กระบวนการจัดซื้อ



เรื่อง : กระบวนการลงรับหนังสือ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		5 นาที	บันทึกข้อมูลรับหนังสือเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่สารบรรณ
2		5 นาที	หัวหน้าสารบรรณ ตรวจสอบหนังสือเบื้องต้น และรวบรวมนำเสนอต่อ ผอ.สบก	หัวหน้าฝ่ายสารบรรณ
3		1 วัน	ผอ.สสธ. พิจารณางานหนังสือภายนอกก่อนส่งมอบให้ผู้เกี่ยวข้อง	ผอ.สบก
4		10 นาที	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการส่งเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และจัดส่งหนังสือไปยังสำนักเจ้าของเรื่อง	เจ้าหน้าที่ธุรการของ สบก
5		5 นาที	เจ้าหน้าที่สำนักเจ้าของเรื่องบันทึกข้อมูลลงรับเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักเจ้าของเรื่อง
6		5 นาที	เจ้าหน้าที่สำนักเจ้าของเรื่องจัดเพิ่มเสนอ ผอ.สำนัก พิจารณามอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักเจ้าของเรื่อง

เรื่อง : กระบวนการจัดทำแผนงานโครงการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		สำนัก/กองศึกษาวิเคราะห์กิจกรรมที่จะดำเนินการในบึงบรมาณนั้น ๆ	ปัจจัยที่ต้องนำมาวิเคราะห์ ให้ครอบคลุมในเรื่อง 1. ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 2. ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่ผลกระทบต่อการทำงาน 3. ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	สำนัก/กองต่างๆ
2		ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการ ที่ประกอบด้วยแผนงานโครงการ และแผนการใช้งบประมาณ	ในการจัดทำแผนงาน ต้องมีลักษณะ ดังนี้ 1. จัดทำแผนงานให้ครบถ้วนตามหัวข้อการนำเสนอที่กำหนด 2. การคิดค่าใช้จ่ายต้องอยู่ภายใต้ระเบียบที่กำหนด 3. กิจกรรมการดำเนินการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด	สำนัก/กองต่างๆ
3		เสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติโครงการ	-	สำนัก/กองต่างๆ
4		ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	-	สำนัก/กองต่างๆ

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	<ul style="list-style-type: none"> - มีหลักเกณฑ์การตรวจคำขอและรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอที่ชัดเจนและลดการใช้ดุลยพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ - การตรวจเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. การพิจารณา	<ul style="list-style-type: none"> - มีหลักเกณฑ์การพิจารณาคำขอและรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอที่ชัดเจนและลดการใช้ดุลยพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ - การพิจารณาเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. การลงนาม	<ul style="list-style-type: none"> - การลงนามในเอกสารแสดงผลการพิจารณาเป็นไปอย่างรวดเร็วและภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. การแจ้งผลการพิจารณา	<ul style="list-style-type: none"> - 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. แบบฟอร์ม

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

ตัวอย่างแบบฟอร์ม เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

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

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

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

ตัวอย่างแบบฟอร์ม เรื่อง : การให้บริการประชาชนตามคู่มือสำหรับประชาชนภายใต้พระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

- บันทึกการยื่นคำขอ
- หนังสือคืนคำขอพร้อมส่งเอกสารคืน
- หนังสือขอแจ้งเหตุแห่งความล่าช้า
- หนังสือขอส่งเอกสารเมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

12. ภาคผนวก

ภาคผนวก คือ ส่วนประกอบที่เขียนเพิ่มเติมในตอนท้ายเพื่อช่วยให้เห็นความสมบูรณ์ในข้อมูล เนื้อหากระบวนการดำเนินงาน ภาคผนวกเป็นเพียงส่วนประกอบที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านที่สนใจเรื่องนั้นเป็นพิเศษได้ศึกษาอ่านทำความเข้าใจเพิ่มเติม โดยทั่วไปสิ่งที่จะนำมาไว้ในภาคผนวกจะประกอบด้วย รูปภาพ ตาราง กราฟ แผนที่ แผนภูมิ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบฟอร์มในการเก็บหรือบันทึกข้อมูล รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล นอกเหนือจากส่วนที่จัดไว้ในเนื้อหา สำเนาเอกสารหายาก เมื่อภาคผนวกมีหลายภาคให้ใช้เป็น ภาคผนวก ก ภาคผนวก ข ภาคผนวก ค

ทั้งนี้ ส่วนประกอบที่แนะนำให้จัดไว้ในภาคผนวกของคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Manual นี้ เพื่อเสริมเนื้อหาของคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Manual ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ได้แก่

- การวิเคราะห์กระบวนการทำงานโดยใช้ SIPOC ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ
