

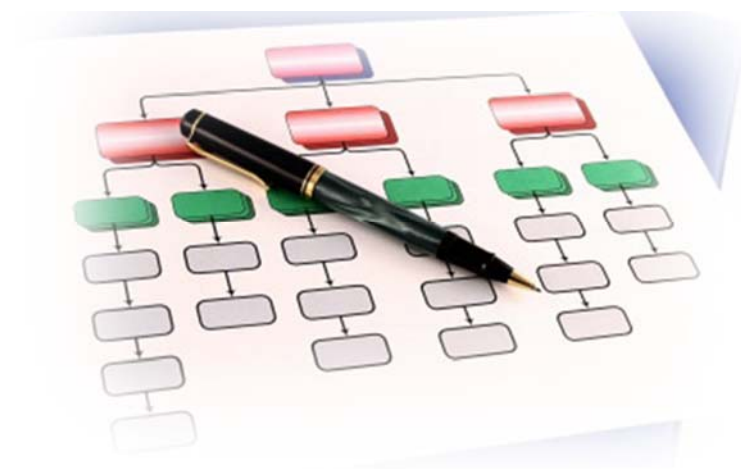


(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่.1.)
ประกาศใช้ ณ วันที่ .27 ธันวาคม พ.ศ.2561.
ประจำปีงบประมาณ 2565

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ พัฒนาระบบ

ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ



Suan Sunandha Rajabhat University

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุททองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการพัฒนาระบบ (EdPEX) นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาระบบ (EdPEX) เริ่มตั้งแต่ ศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนนโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน การจัดทำโครงการบริหารจัดการตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) ประจำปีงบประมาณ การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ประชุมเพื่อชี้แจงแนวทาง ปฏิทินการดำเนินงาน และประเมินกระบวนการบริหารจัดการตามเกณฑ์ ของ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถนำกระบวนการพัฒนาระบบ (EdPEX) ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยามศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เดิม และใหม่) 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการพัฒนาระบบ (EdPEX)

คณะผู้จัดทำ
ธันวาคม 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	2
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	3
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	3
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	4
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน	4
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน	5
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	20
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	22
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	22
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	22
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	22
ภาคผนวก.....	24
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการ	25
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	27
FM-GEN-PQA-01 แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน	28
FM-GEN-PQA-02 แบบฟอร์มผังกระบวนการปฏิบัติ	45
FM-GEN-PQA-03 แบบฟอร์มสร้างคุณค่า สมรรถนะ	46
FM-GEN-PQA-04 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน	47
คณะผู้จัดทำ	48

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1.1 เพื่อพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการองค์กร (EdPEX)

1.2 เพื่อประเมินตนเองตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการองค์กร (EdPEX)

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาระบบ (EdPEX) เริ่มตั้งแต่ ศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนนโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน การจัดทำโครงการบริหารจัดการตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) ประจำปีงบประมาณ การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ประชุมเพื่อชี้แจงแนวทาง ปฏิทินการดำเนินงาน และประเมินกระบวนการบริหารจัดการตามเกณฑ์

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

การพัฒนาระบบ (EdPEX) หมายถึง กรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่ง EdPEX ย่อมาจาก “Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ”

เกณฑ์ EdPEX หมายถึง กรอบที่ทำให้มอง/คิดและบริหารองค์กรในเชิงระบบ (มองทุกระบบเชื่อมโยงกันหมด) และช่วยให้ในการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและยั่งยืน จากจุดเน้นที่เป็นเรื่องหลักของสถาบันของเราจริงๆ

“ลูกค้า” หมายถึง ผู้เรียน ผู้รับบริการ* และลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบจากพันธกิจของสถาบัน

การรับฟัง/การเรียนรู้ และกลยุทธ์ทางการศึกษา ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การแข่งขัน เศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว มีปัจจัยหลายอย่าง ที่มีผลต่อความคาดหวัง ความรักดี และการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่

จะต้องรับฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในการดำเนินการเพื่อให้ก้าวเรียนรู้และรับฟังมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับกลยุทธ์โดยรวมของสถาบัน

การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้สถาบันกำหนดเป้าประสงค์ ที่ท้าทาย และส่งเสริมการปรับปรุงแบบก้าวกระโดดในเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อกลยุทธ์เชิงแข่งขันของสถาบัน

ตัววัดของการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เนื่องจากสถาบันจำนวนมากจะมีปัญหา ในการกำหนดตัววัดที่เหมาะสม การวัดความก้าวหน้าของความสำเร็จตามกลยุทธ์จึงเป็นเรื่อง ที่ท้าทายอย่างยิ่งอีกเรื่องหนึ่ง ทั้งนี้ ตัววัดความก้าวหน้าดังกล่าว ควรเริ่มด้วยการระบุผลลัพธ์ ที่บ่งบอกได้ถึง ความสำเร็จของเป้าหมายสุดท้ายที่บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และใช้ เป้าหมายสุดท้ายดังกล่าว มากำหนดตัววัดในระหว่างทางให้ชัดเจน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
อธิการบดีและรองอธิการบดี	1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนาระบบ (EdPEX) ให้เป็นไปด้วยดี 2. ติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบ (EdPEX) และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาระบบ (EdPEX) ให้เป็นไปด้วยดี 2. ติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบ (EdPEX) และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์
ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสำนักฯ	1. กำหนดนโยบายการพัฒนาระบบ (EdPEX) รวมทั้งแผนการดำเนินการพัฒนาระบบ (EdPEX) ของสำนักฯ 2. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ส่งเสริมและสนับสนุน และให้คำปรึกษา แนะนำระดับหน่วยงานให้เป็นไปด้วยดี 3. กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะการพัฒนาระบบ (EdPEX) ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ เพื่อผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนพิจารณา
คณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	1. ศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนนโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน 2. จัดทำโครงการบริหารจัดการตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) ประจำปีงบประมาณ และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน 3. ดำเนินงาน ติดตาม ประชุมเพื่อชี้แจงแนวทาง ปฏิบัติการดำเนินงาน และประเมินกระบวนการบริหารจัดการตามเกณฑ์ 4. รายงานผลกระบวนการบริหารจัดการตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX)ต่อผู้อำนวยการ

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : อธิการบดี/รองอธิการบดี และ กองนโยบายและแผน	ความถูกต้องของแผนงานเป็นไปตามยุทธศาสตร์ ตัวชี้ วัด ที่กำหนด
ผู้รับบริการ : บุคลากรสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป	คุณภาพการบริหารจัดการตามนโยบายการพัฒนา ระบบ (EdPEX) ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ และบุคลากรสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป	ได้แผนงานการพัฒนาระบบ (EdPEX) ตามยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด
คู่ความร่วมมือ : -	-

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) 2558-2561

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

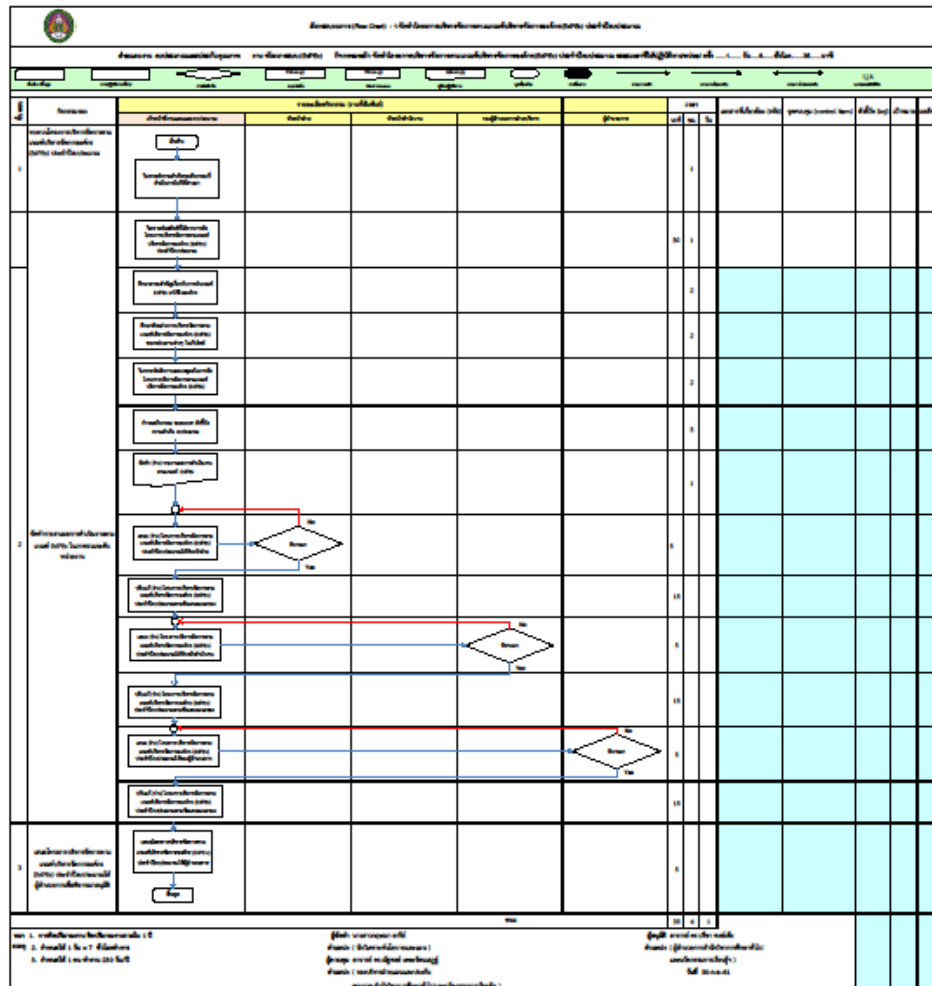
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
กำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย ระเบียบ ตัวชี้วัดกระบวนการพัฒนา ระบบ (EdPEx)	√				เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEx) 2558-2561
ดำเนินการวางแผน วิเคราะห์ และ จัดทำแผนกระบวนการพัฒนา ระบบ (EdPEx)		√			
รายงานผลการประเมิน กระบวนการพัฒนาระบบ (EdPEx)		√			
ตรวจสอบ และติดตามผลการ ประเมินกระบวนการพัฒนาระบบ (EdPEx)			√		

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

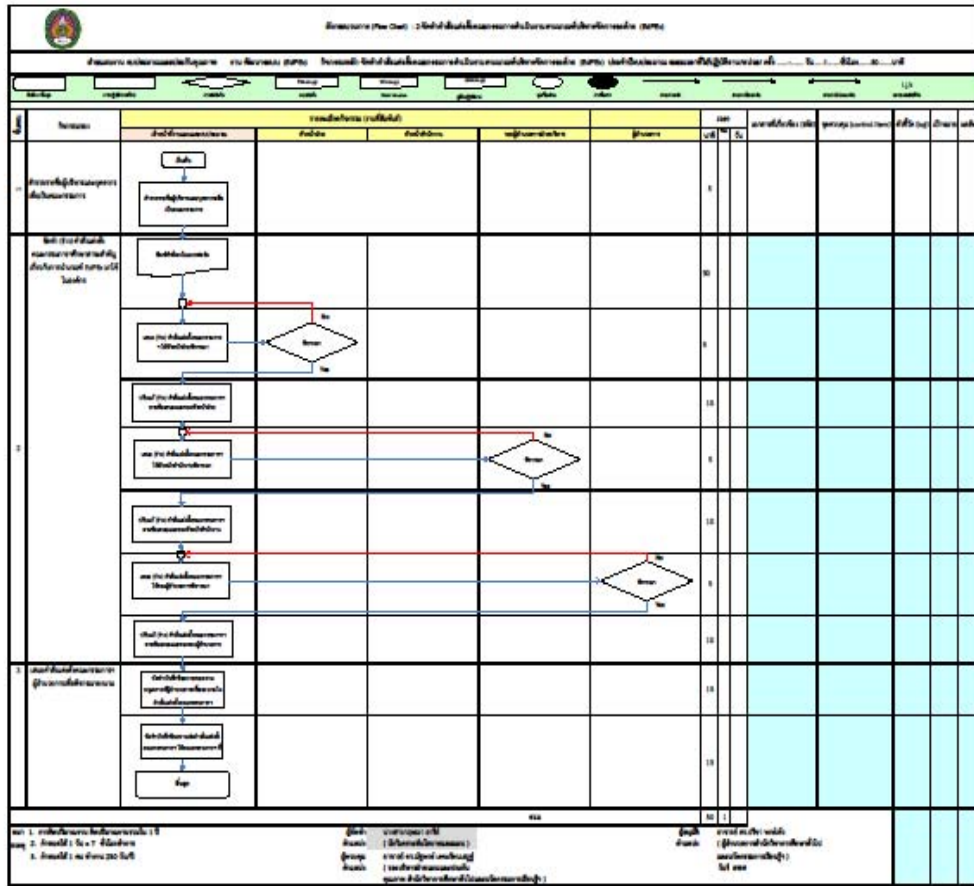
7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure: QWP)

7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพการพัฒนาระบบ (EdPEx)

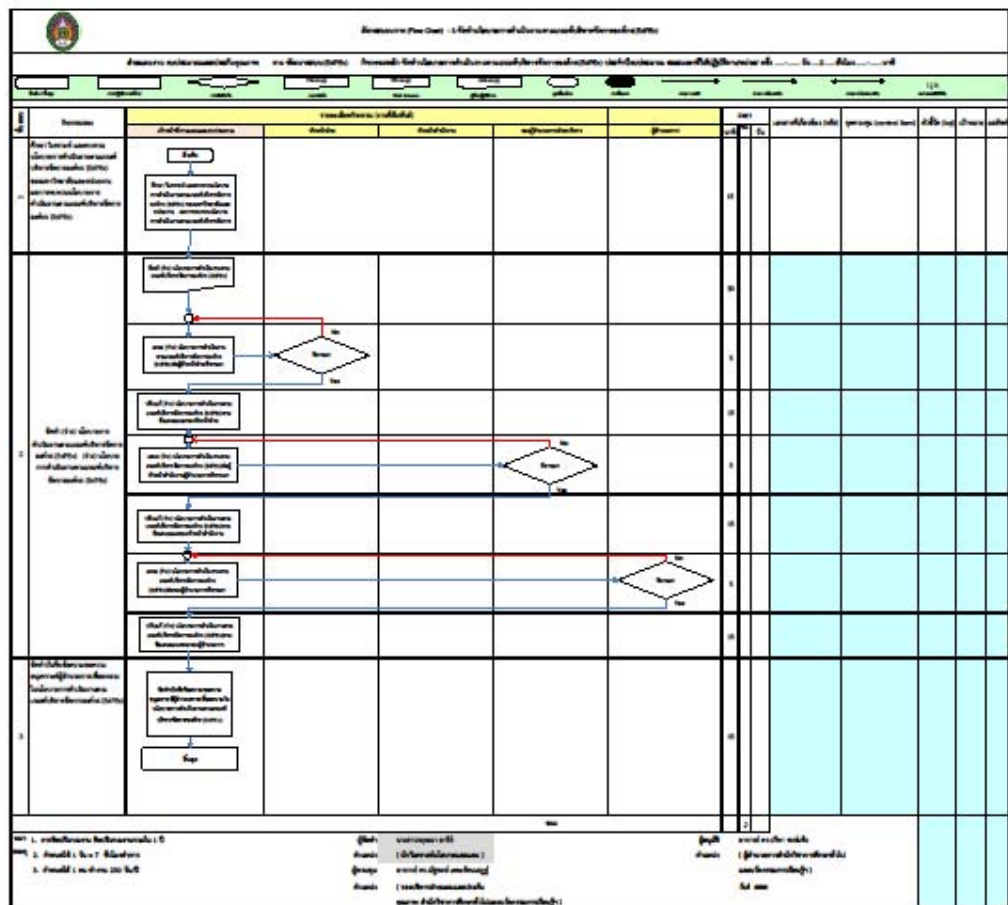
1. จัดทำโครงการบริหารจัดการตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEx) ประจำปีงบประมาณ



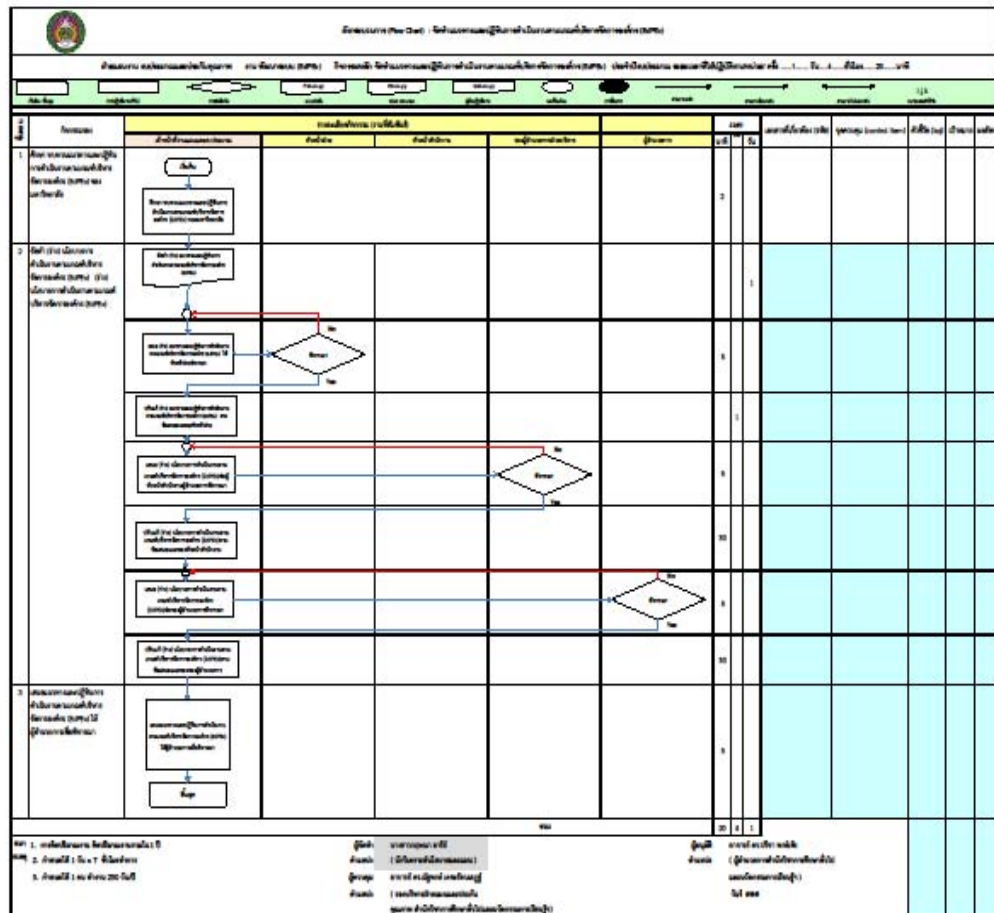
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX)



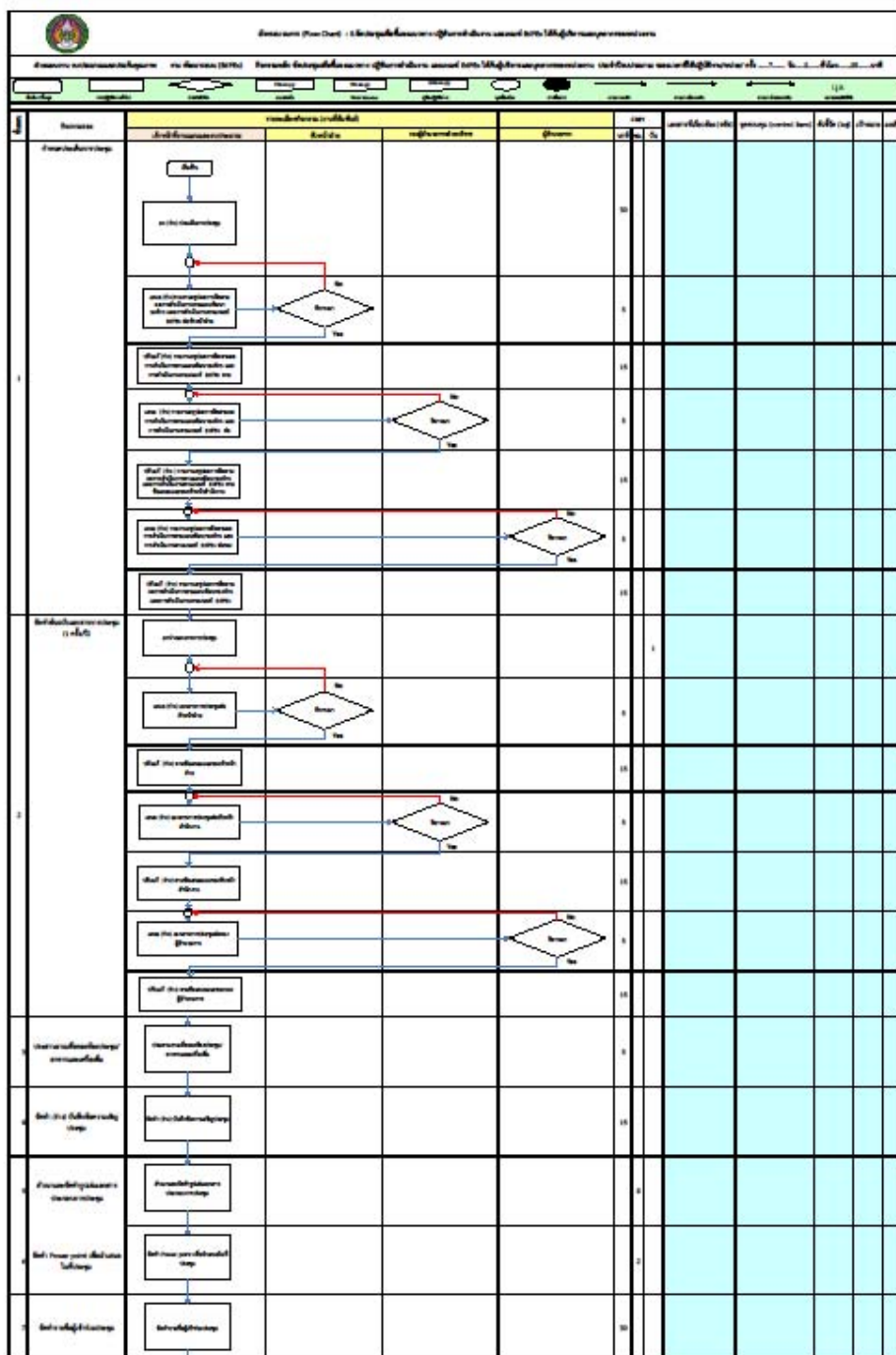
3. จัดทำนโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX)



4. จัดทำแนวทางและปฏิทินการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX)



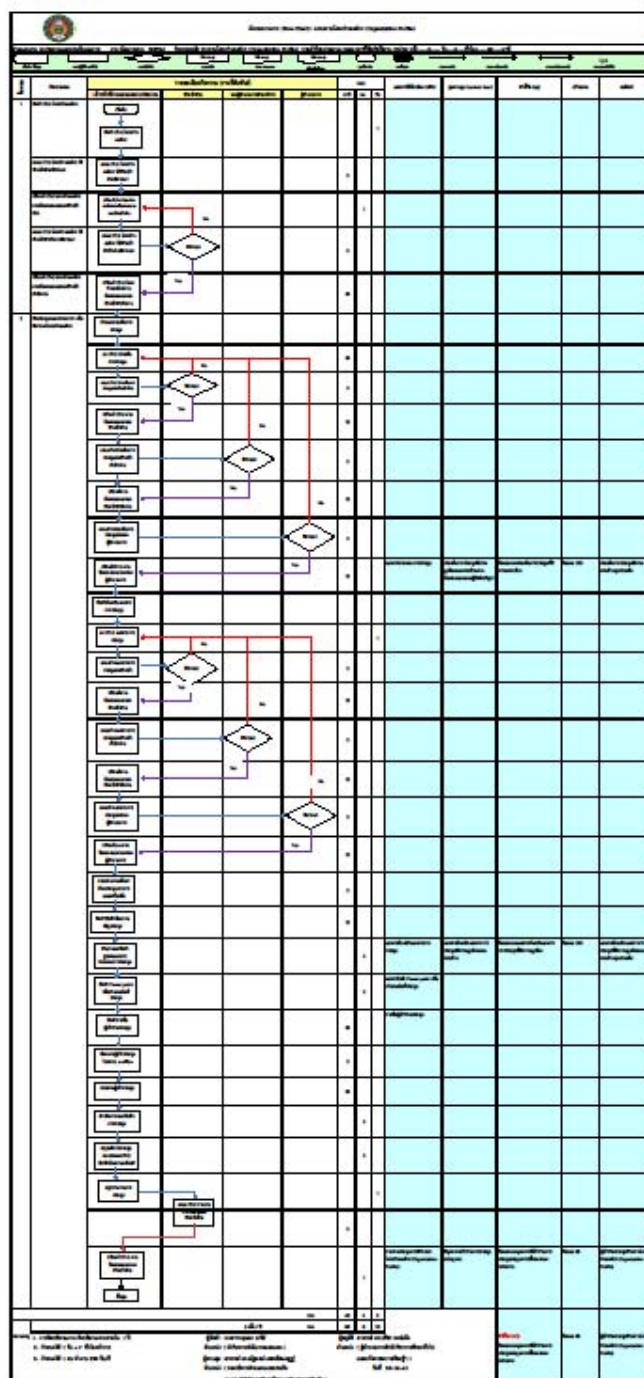
5. จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทาง ปฏิทินการดำเนินงาน และเกณฑ์ EdPEx ให้กับผู้บริหารและบุคลากร
ของหน่วยงาน



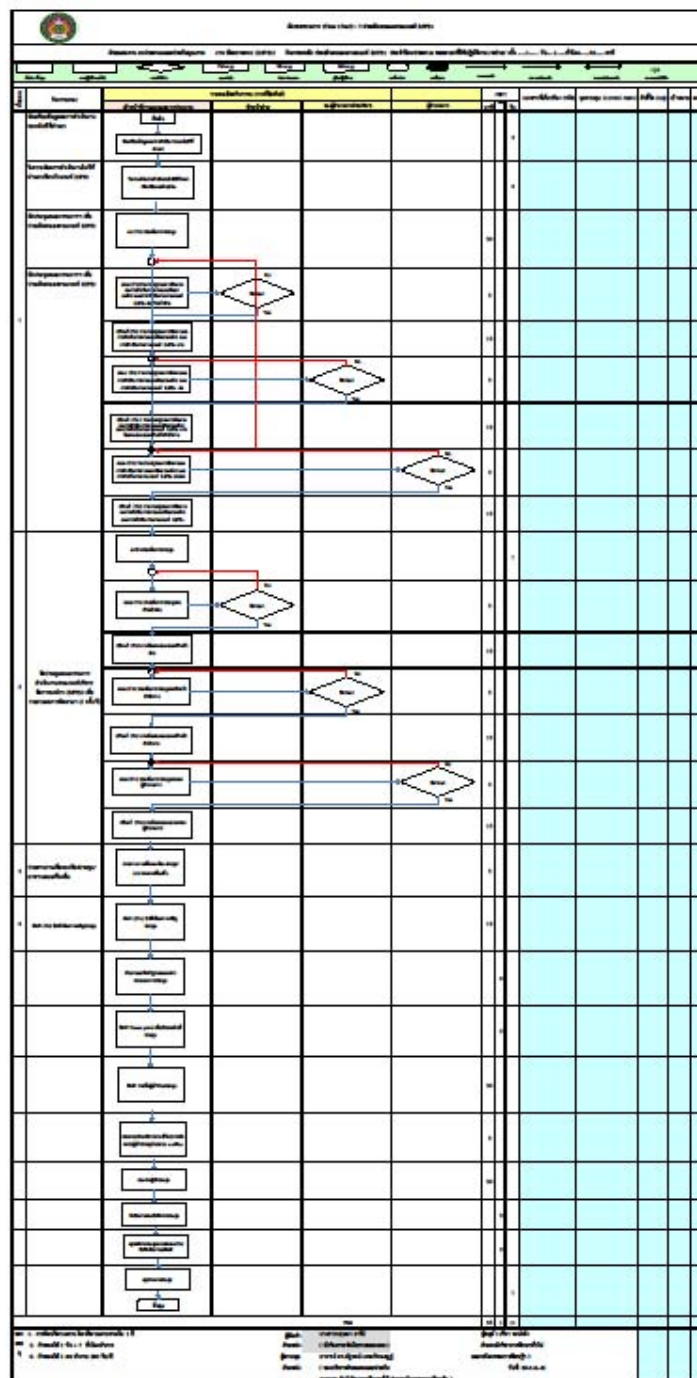


10

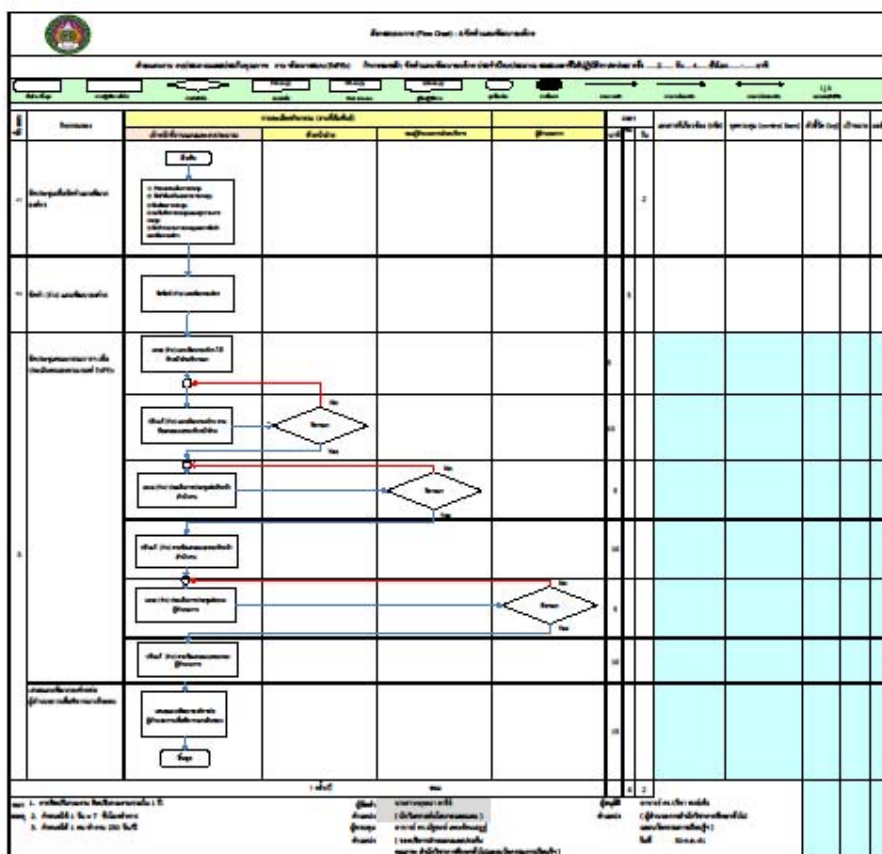
6. ทบทวนโครงสร้างองค์กร (Organization Profile)



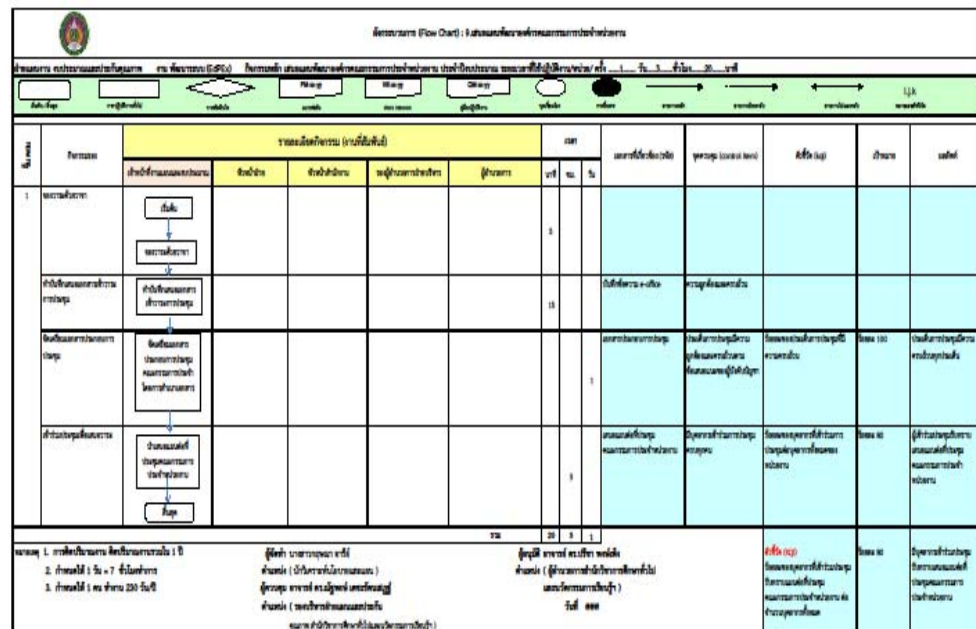
7. ประเมินตนเองตามเกณฑ์ (EdPEX)



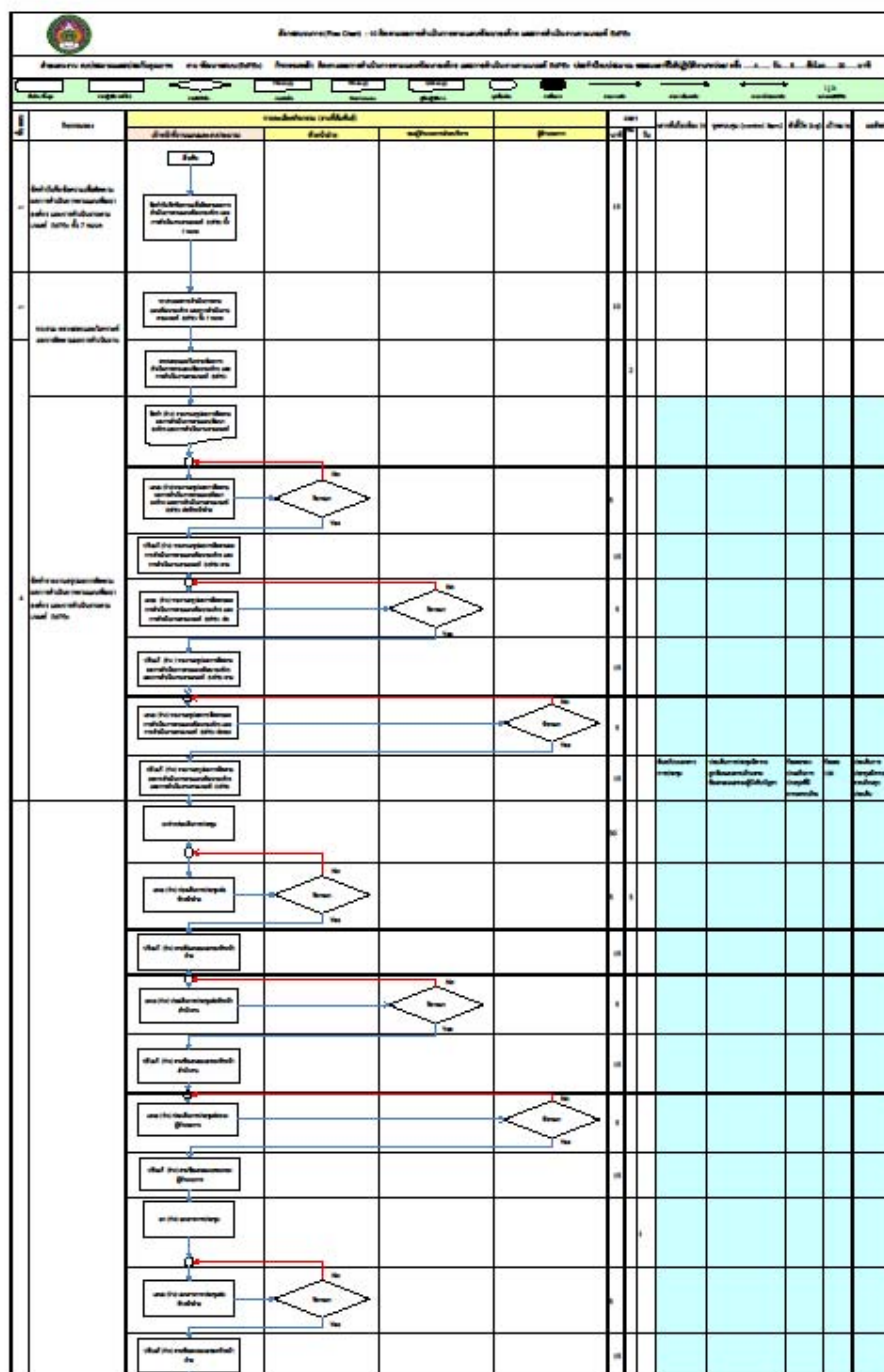
8. จัดทำแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ



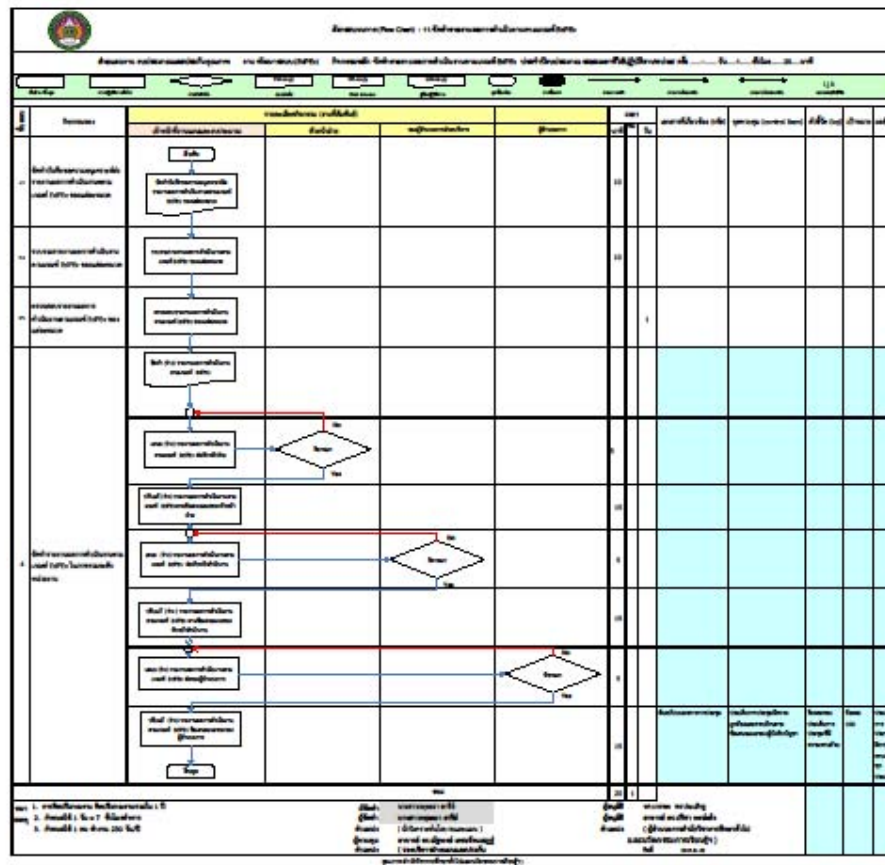
9. แผนพัฒนาองค์กรคณะกรรมการประจำหน่วยงาน



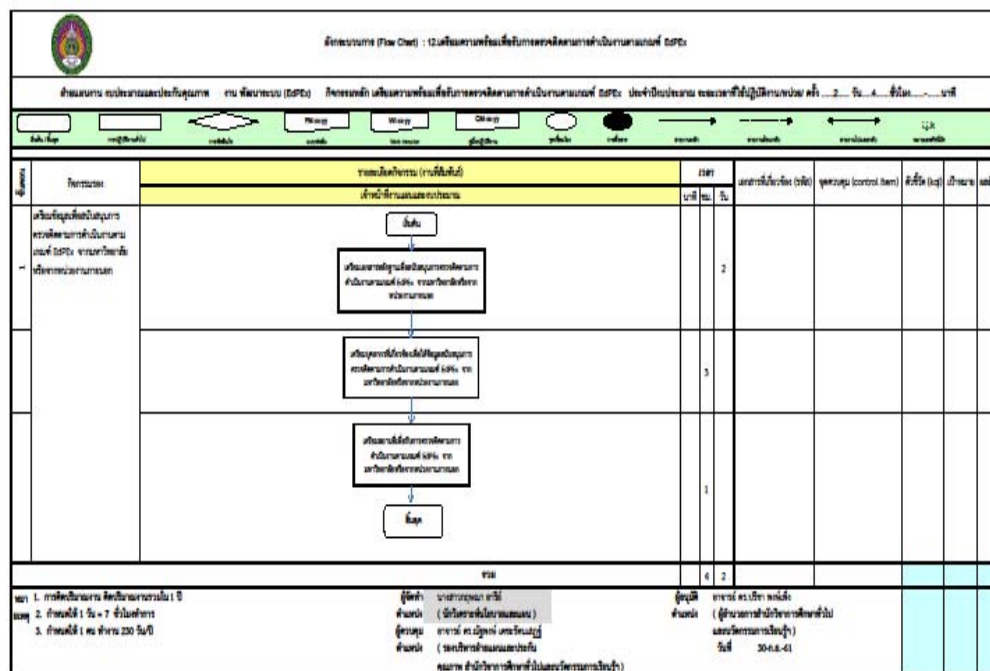
10. ติดตามผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร และการดำเนินงานตามเกณฑ์ (EdPEX)



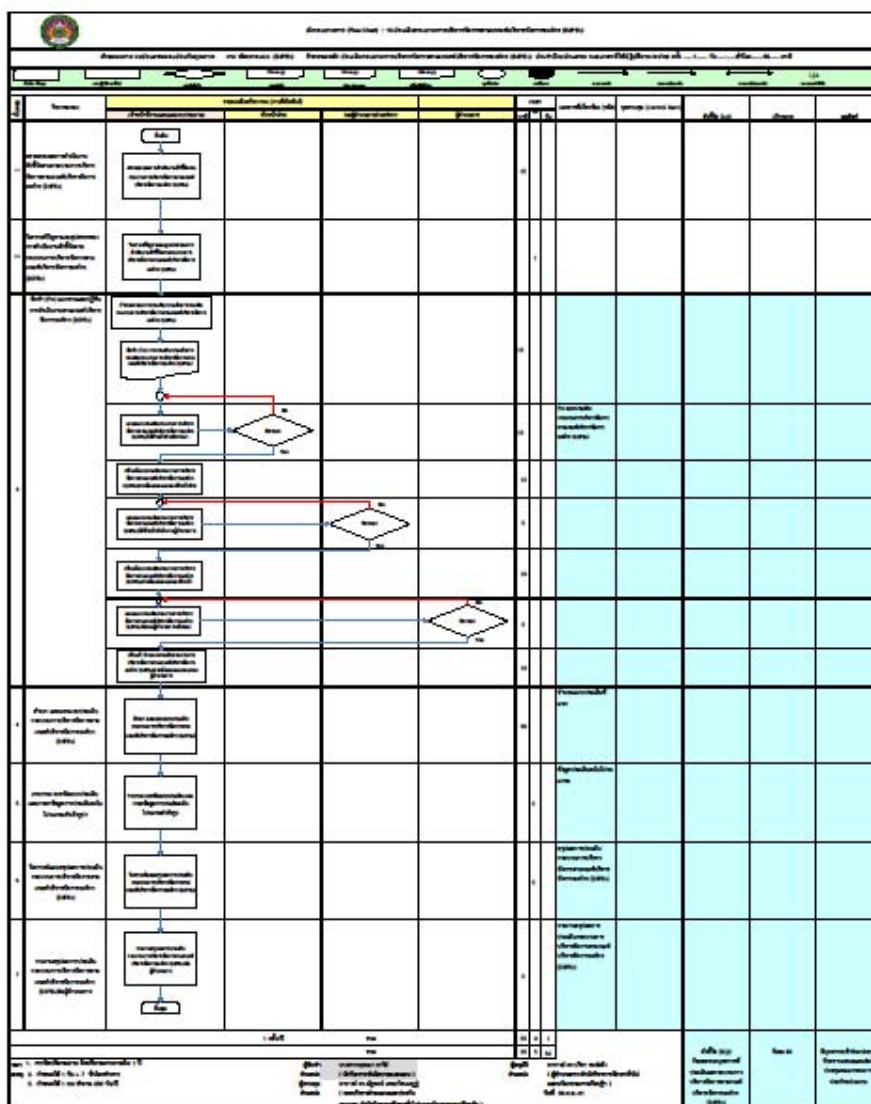
11. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ (EdPEx)



12. เตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจติดตามการดำเนินงานตามเกณฑ์ (EdPEX)



13. ประเมินกระบวนการบริหารจัดการตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX)



7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) งานการพัฒนาระบบ (EdPEX)				
คำจำกัดความ: หมายถึง กรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่ง EdPEX ย่อมาจาก “Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ”					
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ			ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	นาที	ชั่วโมง	วัน		
จัดทำโครงการบริหารจัดการตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) ประจำปีงบประมาณ (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	45	3	5	กฤษฎา อาริย์ ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- ตัวอย่างการบริหารจัดการตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) ของหน่วยงานต่างๆ - (ร่าง) โครงการบริหารจัดการตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) ประจำปีงบประมาณ
จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	15	1	1	กฤษฎา อาริย์ ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- รายชื่อผู้บริหารและบุคลากรเพื่อเป็นคณะกรรมการ - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ
จัดทำนโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	30	1	4	กฤษฎา อาริย์ ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- บันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ผู้อำนวยการเพื่อลงนามในนโยบายการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX)
จัดทำแนวทางและปฏิทินการดำเนินงานตามเกณฑ์บริหารจัดการองค์กร (EdPEX) (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	30	4	6	กฤษฎา อาริย์ ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- ข้อมูลแนวทางและปฏิทินการดำเนินงาน - (ร่าง) ปฏิทิน
จัดประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางปฏิทินการดำเนินงาน และเกณฑ์ EdPEX ให้กับผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	0	0	16	กฤษฎา อาริย์ ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- เอกสารการประชุม - รายงานประชุม
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ			ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง

	นาที	ชั่วโมง	วัน		
ทบทวนโครงสร้างองค์กร (Organization Profile) (หน่วยนับ : ครั้ง 2 ครั้งต่อปี)	45	2	14	กฤษฎณา อารีย์ ฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- เอกสารการประชุม - รายงานประชุม
ทบทวนระบบงานและ กระบวนการสร้างคุณค่า/ สมรรถนะ กระบวนการ สนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้ง ผู้รับผิดชอบ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	30	0	14	กฤษฎณา อารีย์ ฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- เอกสารการประชุม - รายงานประชุม
ประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	45	0	16	กฤษฎณา อารีย์ ฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- เอกสารการประชุม - รายงานประชุม
จัดทำแผนพัฒนาองค์กร (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	45	6	3	กฤษฎณา อารีย์ ฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- แผนพัฒนาองค์กร
เสนอแผนพัฒนาองค์กร คณะกรรมการประจำ หน่วยงาน (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	15	4	3	กฤษฎณา อารีย์ ฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- วาระที่ประชุมคณะกรรมการ ประจำหน่วยงาน - เอกสารประกอบการประชุม
ติดตามผลการดำเนินการตาม แผนพัฒนาองค์กร และการ ดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	45	6	15	กฤษฎณา อารีย์ ฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	-
จัดทำรายงานผลการ ดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี)	50	3	11	กฤษฎณา อารีย์ ฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	-
เตรียมความพร้อมเพื่อรับการ ตรวจติดตามการดำเนินงาน ตามเกณฑ์ EdPEX (หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อ ปี)	0	6	3	กฤษฎณา อารีย์ ฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	-
ประเมินกระบวนการบริหาร จัดการตามเกณฑ์บริหาร จัดการองค์กร (EdPEX)	15	4	5	กฤษฎณา อารีย์ ฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ	- แบบประเมินกระบวนการ บริหารจัดการตามเกณฑ์
หน่วยนับ : ครั้ง 1 ครั้งต่อปี					บริหารจัดการองค์กร (EdPEX)
รวม	50	2	168		

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM-GEN-PQA-01	แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน
FM-GEN-PQA-02	แบบฟอร์มผังกระบวนการปฏิบัติ
FM-GEN-PQA-03	แบบฟอร์มสร้างคุณค่า สมรรถนะ
FM-GEN-PQA-04	แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน

7.4 เอกสารอ้างอิง

1. เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEx) 2558-2561

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. ร้อยละของกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา (≥ 80.00)

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาระบบ (EdPEx) นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม	หัวหน้าฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	ผู้อำนวยการ / รอง ผู้อำนวยการฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	ผู้อำนวยการ / รอง ผู้อำนวยการฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	ผู้อำนวยการ / รอง ผู้อำนวยการฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	ผู้อำนวยการ / รอง ผู้อำนวยการฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง	มีนาคม, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายแผนงาน	ผู้อำนวยการ / รอง

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
กระบวนการ		งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	ผู้อำนวยการฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ
6. ประเมินผลความสำเร็จของ การดำเนินงานตามมาตรฐาน การปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	หัวหน้าฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	ผู้อำนวยการ / รอง ผู้อำนวยการฝ่าย แผนงาน งบประมาณ และประกันคุณภาพ

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้
อิเล็กทรอนิกส์ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานพัฒนาระบบ (EdPEX) ในฐานะผู้บังคับบัญชา
และดูแลของฝ่ายแผน งบประมาณ และประกันคุณภาพ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้
อิเล็กทรอนิกส์

โดยยินยอมให้ฝ่ายแผน งบประมาณ และประกันคุณภาพ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการ
เรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์นำกระบวนการปฏิบัติงานพัฒนาระบบ (EdPEX) มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 27 เดือน
ธันวาคม พ.ศ.2561 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ.2561

(ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่.....)
ประกาศใช้ ณ วันที่



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ.....
ฝ่าย.....



Suan Sunandha Rajabhat University

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

28

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ.....นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน(นำข้อมูลมาจากขอบเขตของกระบวนการ).....ของ.....(ชื่อหน่วยงาน) ให้สามารถนำกระบวนการ.....ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยามศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เดิม และใหม่) 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ.....

คณะผู้จัดทำ
..... 2561

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....
 - 7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....
 - 7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (เดิม).....
 - 7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (ใหม่).....
 - 7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....
 - 7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....
 - 7.4 เอกสารอ้างอิง.....
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....
9. ระบบติดตามประเมินผล.....

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการ.....(ระบุชื่อกระบวนการ).....
- ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน
- FM-.....-01 แบบฟอร์ม.....

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ.....

2

FM-.....-02 แบบฟอร์ม.....

FM-.....-03 แบบฟอร์ม.....

คณะผู้จัดทำ

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ.....(ระบุชื่อกระบวนการ)..... สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ.....(ระบุชื่อกระบวนการ)..... ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอน.....(ระบุขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด)

ตัวอย่างการเขียนขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน¹การวางแผนการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนการประเมินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และขั้นตอน²การปรับปรุงการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

..... หมายถึง

..... หมายถึง

..... หมายถึง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

(ระบุว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ)

ตัวอย่างการเขียนหน้าที่ความรับผิดชอบ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ.....

4

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ.....(ระบุชื่อกระบวนการ)..... สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ.....(ระบุชื่อกระบวนการ)..... ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอน.....(ระบุขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด)

ตัวอย่างการเขียนขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน¹การวางแผนการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนการประเมินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และขั้นตอน²การปรับปรุงการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

..... หมายถึง

..... หมายถึง

..... หมายถึง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

(ระบุว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ)

ตัวอย่างการเขียนหน้าที่ความรับผิดชอบ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ.....

4

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ.....(ระบุชื่อกระบวนการ)..... สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการ.....(ระบุชื่อกระบวนการ)..... ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอน.....(ระบุขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด)

ตัวอย่างการเขียนขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน¹การวางแผนการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนการประเมินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และขั้นตอน²การปรับปรุงการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

..... หมายถึง

..... หมายถึง

..... หมายถึง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

(ระบุว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ)

ตัวอย่างการเขียนหน้าที่ความรับผิดชอบ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ.....

4

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	- แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา - พิจารณาแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย - พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยเป็นไปด้วยดี - ติดตามและประเมินผลการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์
(2) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)	- พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยในระดับหน่วยงานให้เป็นไปด้วยดี - นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการงาน โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด - ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อรองอธิการบดี/อธิการบดี พิจารณา
(3) คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนระดับมหาวิทยาลัย	- กำหนดแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณา - รับผิดชอบในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์และ จำแนก ระดับซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยในระดับมหาวิทยาลัยฯ - ติดตามผลการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ - ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ - จัดทำรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และคำชมเชย พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ - ประเมินระบบการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย หรือนำผลการทบทวนแนวทางและปรับปรุงช่องทางการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ :	
ผู้รับบริการ :	
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย :	
คู่ความร่วมมือ :	

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
.....	☐				

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานใหม่)

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

(ระบุ รายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็น ข้อมูลเฉพาะ มีคำแนะนำในการทำงาน รวมทั้งวิธีที่องค์การใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด)

		วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)(ระบุชื่อเรื่อง).....	
		คำจำกัดความ	
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างการเขียนวิธีปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

		วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การรับและรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย	
		คำจำกัดความ	
รวบรวมข้อร้องเรียน หมายถึง การเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ใช้แบบฟอร์มแบบรับข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย (FM – CS3-01)			- แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย (FM – CS3-01)
2. บันทึกข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ใช้แบบฟอร์มแบบบันทึกข้อร้องเรียน (FM – CS3-02) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้บันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียนฯ			- แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอสั่งบันทึกข้อร้องเรียน (FM – CS3-02)
3. รวบรวมข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชยในแต่ละช่องทาง ให้คณะกรรมการแต่ละหน่วยงานรวบรวม ตามวันที่กำหนด (FM – CS3-03)			- แบบบันทึกข้อร้องเรียน (FM – CS3-03)

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM-.....-01	แบบฟอร์ม.....
FM-.....-02	แบบฟอร์ม.....
FM-.....-03	แบบฟอร์ม.....

ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM – CS3-01	แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
FM – CS3-02	แบบบันทึกข้อความ เรื่อง ขอส่งบันทึกข้อร้องเรียน
FM – CS3-03	แบบบันทึกข้อร้องเรียน

7.4 เอกสารอ้างอิง

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

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(ระบุมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดที่อยู่ข้างล่างสุดในผังกระบวนการปฏิบัติงาน)

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการ.....(ระบุชื่อกระบวนการ).....นั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลา ในการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	ผู้อำนวยการ.....	
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่าย.....	

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ.....

9

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่าย.....	
4. รายงานผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่าย.....	
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	ฝ่าย.....	
6. ประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	ผู้อำนวยการ.....	

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ตัวอย่างการเขียนกิจกรรมการติดตามประเมินผล

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	ผู้อำนวยการกองกลาง	
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, กันยายน	หัวหน้าฝ่าย ประชาสัมพันธ์	
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	หัวหน้าฝ่าย ประชาสัมพันธ์	
4. รายงานผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	หัวหน้าฝ่าย ประชาสัมพันธ์	
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	
6. ประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงาน	ตุลาคมของปี ถัดไป	ผู้อำนวยการกองกลาง	

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ..... 10

ภาคผนวก

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ.....	11
--------------------------------	----

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ..... 12

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ..... 14

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ.....

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ.....

15

FM-GEN-PQA-02 แบบฟอร์มฝังกระบวนการปฏิบัติ

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)									
กระบวนการปฏิบัติงาน :									
เริ่มต้น / เริ่มต้น	การปฏิบัติงานทั่วไป	การตัดสินใจ	ขั้นตอนการทำงาน	Work Instruction	คู่มือปฏิบัติงาน	งานเขียน	การแก้ไข	การอนุมัติ	การอนุมัติ
ขั้นตอนที่ 1	ผู้ปฏิบัติงาน #1	ผู้ปฏิบัติงาน #2	ผู้ปฏิบัติงาน #3	ผู้ปฏิบัติงาน #4	ระยะเวลาในการดำเนินการ		การวางแผนและควบคุมคุณภาพ	ตัวชี้วัด (KQI)	เป้าหมาย
	เริ่มต้น กิจกรรม 2	กิจกรรม 3	กิจกรรม 4	พิจารณา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม	
ขั้นตอนที่ 2									
ขั้นตอนที่ 3									
	กิจกรรม 6								
ขั้นตอนที่ 4									
	พิจารณา								
		กิจกรรม 7							
ขั้นตอนที่ 5									
			กิจกรรม 8						
		สิ้นสุด							

ผู้จัดทำ :
ตำแหน่ง :

ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI) :
เป้าหมาย :

FM-GEN-PQA-03 แบบฟอร์มสร้างคุณค่า สมรรถนะ

FM-WM-01

1. แบบฟอร์มวิเคราะห์ระบบงานและกระบวนการสร้างคุณค่า/สมรรถนะ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผู้รับผิดชอบ
พันธกิจหน่วยงาน

พันธกิจ	ระบบงาน	กระบวนการสร้างคุณค่า	ผู้รับผิดชอบ	สมรรถนะ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญและผู้รับผิดชอบ ระดับมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ

FM-GEN-PQA-04 แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน

5. แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ 1.6.1 ร้อยละของกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา

รายละเอียดของกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนา

ลำดับ	ชื่อกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญทั้งหมด	ประเภทของกระบวนการ		การปรับปรุง/พัฒนา		ผลลัพธ์ของการปรับปรุง
		สร้างคุณค่า	สนับสนุนที่สำคัญ	ปรับปรุง	ไม่ปรับปรุง	
หน่วยงาน สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์						
รวม						

แบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานตามกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการ

ขั้นตอน/กิจกรรม	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ย้อนหลัง	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คำอธิบายผลการดำเนินงาน	หลักฐาน	ปัญหาและอุปสรรค
ชื่อตัวชี้วัดที่สำคัญ :							

หมายเหตุ : กรณีตัวชี้วัดเดิมให้ใส่ผลการดำเนินงานย้อนหลัง

คณะผู้จัดทำ
คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาระบบ (EdPEX)

- | | | |
|-------------------|----------|---|
| 1. นางสาวกฤษณา | อารีย์ | รักษาการหัวหน้าฝ่ายแผนงาน
งบประมาณ และประกันคุณภาพ
(นักวิเคราะห์นโยบายและแผน) |
| 2. นางสาวณัฐลัญช์ | วังนิล | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 3. นางสาวสุพัฒตรา | ซัง | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 4. นายวรภพ | ม่วงมงคล | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |