|  |
| --- |
| **ตัวอย่าง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน****กระบวนการ................................................** |

# 1. วัตถุประสงค์

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

วัตถุประสงค์ (Objectives) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เช่น เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานรับส่งหนังสือภายในของอธิการบดีให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

# 2. ขอบเขต

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

ขอบเขต (Scope) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

# 3. คำจำกัดความ

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

คำจำกัดความ (Definition) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นที่เข้าใจ ตัวอย่างเช่น

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

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

 คำสั่ง หมายถึง คำสั่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น

 เจ้าของเรื่อง หมายถึง ส่วนราชการเจ้าของคำสั่ง สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น

 ปีปฏิทิน หมายถึง ปีพุทธศักราชโดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง วันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

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

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

บุคคล เรียงจาก ผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุด
องค์คณะ เรียงจาก คณะกรรมการ ถึง คณะทำงานย่อย

ส่วนราชการ เรียงจาก ส่วนราชการระดับกรม ถึง หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่มงาน

และส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกสังกัดกระทรวง

# 5. ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอน (Procedure)

เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำ งานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำ อะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำ ได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้ตารางอธิบาย การใช้แผนภูมิ และ การใช้ Flowchart

 **การเขียนด้วยข้อความอธิบาย**

1..............................................................................................................................................................

 1.1...........................................................................................................................................................

 1.2...........................................................................................................................................................

 1.3........................................................................................................................................................... 2..............................................................................................................................................................

 2.1........................................................................................................................................................... 2.2..........................................................................................................................................................

**การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow**

แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) :ระบุ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน ที่จะเป็นประโยชน์ในการช่วยทำความเข้าใจกระบวนการทำงานที่ง่ายขึ้น และแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

**ตัวอย่าง**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ผังกระบวนการ** | **รายละเอียด** | **ผู้รับ****ผิดชอบ** | **ระยะ****เวลา** | **แบบ****ฟอร์ม** | **เอกสาร อ้างอิง** |
| 1 | NoYesYesNo |  |  |  |  |  |
| 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. เอกสารอ้างอิง

1) ......................................................................................

2) ......................................................................................

3) ......................................................................................

4) ......................................................................................

เอกสารอ้างอิง (Reference Document) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กัน หรือใช้อ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ และสมบูรณ์ เช่น ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธิการทำงาน เป็นต้น

# 7. แบบฟอร์มที่ใช้

1) ......................................................................................

2) ......................................................................................

3) ......................................................................................

4) ......................................................................................

แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือบันทึกข้อมูล ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ สำหรับตัวอย่างแบบฟอร์มให้แสดงไว้ในภาคผนวก

**8. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค** | **แนวทางการดำเนินการ** |
| การทำไข่เจียวให้นุ่ม ฟู ดูน่ารับประทาน | ใส่น้ำมะนาวเล็กน้อยในขั้นตอนการตีไข่ |
| ปัญหา 1 .................. | วิธีการแก้ปัญหา 1 ................. |
| ปัญหา 2 .................. | วิธีการแก้ปัญหา 2 ................ |
| การทำให้.................มีความถูกต้อง/มีคุณภาพมากขึ้น | วิธีการ.................................... |

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขกรณีเกิดปัญหา หรือแนวทางการพัฒนางาน ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ (KM) และการเรียนรู้ (Learning) ตามเกณฑ์คุณภาพการจัดการภาครัฐ (PMQA)

**9. ภาคผนวก**

1) ......................................................................................

2) ......................................................................................

ภาคผนวก : เป็นการแสดงรายการข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรวบรวมไว้ในท้ายเล่มคู่มือการปฏิบัติงาน

**หมายเหตุ : ขอเพิ่มเติมการบันทึกประวัติการปรับปรุงคู่มือ ไว้ที่หน้าปกรองในคู่มือ**

**ตัวอย่าง**

****