|  |
| --- |
| **คู่มือ**  **การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน**  **(Standard Operating Procedure)**  ชื่องาน................................................................................ |
| .........................................................  ผู้จัดทำ  ................................................. ………………………………………….  ผู้บังคับบัญชาระดับต้น ผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป |

**สารบัญ**

หน้า

1. วัตถุประสงค์
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. ระบบติดตามประเมินผล
8. เอกสารอ้างอิง
9. แบบฟอร์มที่ใช้
10. ปัญหา/ ความเสี่ยง/ ข้อควรระวังสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

**ภาคผนวก**

ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม

ข. กฎระเบียบ/คำสั่ง

ค. บันทึกที่เกี่ยวข้อง

# 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้......................(ชื่อหน่วยงาน) มีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอยู่เพื่อขอ  
การรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

วัตถุประสงค์ (Objectives) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

# 2. ขอบเขต

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

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

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

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

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

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

(ระบุขอบเขตของการปฏิบัติงานในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ทั้งภายใน ภายนอกองค์กร ใคร (ตำแหน่งใด หรือ ระบุงานที่เกี่ยวข้อง) สามารถใช้คู่มือปฏิบัติงานนี้ได้บ้าง)

# 3. คำจำกัดความ

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

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

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

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

คำจำกัดความ (Definition) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นที่เข้าใจ

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

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

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

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

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

(ระบุว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการ ประกอบด้วย ใครบ้าง และมีบทบาทหน้าที่อย่างไร

บุคคล เรียงจาก ผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุด

องค์คณะ เรียงจาก คณะกรรมการ ถึง คณะทำงานย่อย

หน่วยงาน เรียงจาก หน่วยงานระดับสำนักวิชา/ศูนย์/สถาบัน/ส่วน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

# 5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) :ระบุ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ที่จะเป็นประโยชน์ในการช่วยทำความเข้าใจการทำงานที่ง่ายขึ้น และแสดงให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ผังการปฏิบัติงาน** | **รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** | **มาตรฐานคุณภาพงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** | **ระยะเวลา** | **เอกสารที่เกี่ยวข้อง** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 | No |  |  |  |  |  |
| 3 | Yes |  |  |  |  |  |
| 4 | No |  |  |  |  |  |
| 5 | Yes |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |

หมายเหตุ 1. คำอธิบายเพิ่มเติม หรือ เงื่อนไขที่สำคัญในการดำเนินงาน

จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการปฏิบัติงาน

กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ

แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน

จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนการปฏิบัติงานไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)

2. มาตรฐานคุณภาพงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ เป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงาน เช่น ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน เป็นต้น

3. ผู้รับผิดชอบ ให้ระบุ ชื่อ หากมีผู้รับผิดชอบหลายคนในการปฏิบัติงานเดียวกัน ให้ระบุ ตำแหน่ง

# 

# 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

|  |  |
| --- | --- |
| **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** | **รายละเอียดงาน** |
|  |  |

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure): **ระบุ รายละเอียดงานตามลำดับที่ ที่แสดงไว้ใน ข้อ 5. Work Flow** กระบวนการ โดยอธิบายวิธีการทำงานหรือขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด และระบุเอกสาร / ระเบียบ / แบบฟอร์ม / ที่ใช้ประกอบการดำเนินการนั้น รวมทั้ง ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน โดยใช้ข้อความอธิบาย รูปภาพ หรือตารางอธิบาย พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขการทำงาน หรือเงื่อนไขความสำเร็จ ที่จำเป็น (สามารถเขียนพรรณาความได้โดยไม่ต้องแบ่งเป็น 2 คอลัมน์)

# 7. ระบบติดตามประเมินผล

7.1  ติดตามการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะทำงานตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน (Internal Auditor)

7.2  ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ โดยหน่วยตรวจสอบภายใน

7.3 หน่วยงานกำหนดขึ้นเองตามบริบท เช่น ประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

ระบบติดตามประเมินผล :ระบุ วิธีการติดตามประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตาม ซึ่งอาจรวมถึงการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด และการกำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุกเดือน ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน

# 8. เอกสารอ้างอิง

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

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

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

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

5) ......................................................................................

6) ......................................................................................

7) ......................................................................................

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

**9. แบบฟอร์มที่ใช้**

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

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

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

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

5) ......................................................................................

6) ......................................................................................

7) ......................................................................................

แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms) :เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือบันทึกข้อมูล ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ สำหรับตัวอย่างแบบฟอร์มให้แสดงไว้ในภาคผนวก

**10. ปัญหา/ ความเสี่ยง /ข้อควรระวังสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ผังกระบวนการ** | **ปัญหา/ ความเสี่ยง/ ข้อควรระวังสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน** | **วิธีการแก้ไขปัญหา/**  **ลดความเสี่ยง** |
| **1.** |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |
| **5.** |  |  |  |
| **6.** |  |  |  |
| **7.** |  |  |  |
| **8.** |  |  |  |
| **9.** |  |  |  |
| **10.** |  |  |  |

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

**ภาคผนวก**

ก. ......................................................................................

ข. ......................................................................................

ค. ......................................................................................

ง. ......................................................................................

จ. ......................................................................................

ภาคผนวก : เป็นการแสดงรายการข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม กฎหมาย ระเบียบ Link ที่เกี่ยวข้อง หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรวบรวมไว้ในท้ายเล่มคู่มือการปฏิบัติงาน