



ประกาศใช้ ณ วันที่ 22 มีนาคม 2559

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

การบริการการเรียนการสอน



วิทยาลัยสหเวชศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน นี้ เป็นเอกสารของหน่วยงานบริหารและธุรการวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป้าหมายคือ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป ดังนั้นฝ่ายบริหารงานทั่วไป จึงได้ถ่ายทอดกระบวนการ ขั้นตอน วิธีดำเนินการ ขอบเขต และแนวทางปฏิบัติ จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่าย เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานสำหรับฝ่ายบริหารงานทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานตลอดจนผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นคว้า และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ฝ่ายบริหารงานทั่วไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์และเกิด ผลสัมฤทธิ์ของงานแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

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

ผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสารสนเทศของวิทยาลัยสหเวชศาสตร์

ผู้จัดทำ

นายศักดิ์ชัย พงษ์เกิดลาภ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริหาร

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| 1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ | 1 |
| 2. ขอบเขตของกระบวนการ | 1 |
| 3. คำจำกัดความ | 1 |
| 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ | 2 |
| 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง | 3 |
| 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ | 3 |
| 7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 4 |
| 7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน | 4 |
| 7.2 วิธีการปฏิบัติงาน | 5 |
| 7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน | 5 |
| 7.4 เอกสารอ้างอิง | 5 |
| 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน | 5 |
| 9. ระบบติดตามประเมินผล | 6 |
| ภาคผนวก | 7 |
| ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการงานบริหาร | 9 |
| คณะผู้จัดทำ | 10 |

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้สามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจนในการบริการการเรียนและการสอน
- 2) เพื่อใช้เป็นวิธีการปฏิบัติงานในการบริการการเรียนและการสอน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงระบบและวิธีการปฏิบัติงานในการบริการการเรียนและการสอน แผนการดำเนินงานศูนย์บริการให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหา ทางด้านเทคนิค รวมถึงการรายงานและติดตามประเมินผล

3. คำจำกัดความ

3.1 การบริการการเรียนการสอน หมายถึง การให้บริการคำปรึกษาและดูแลอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ ที่ให้บริการแก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ วิทยากรที่ให้การอบรม

3.2 หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานภายในสังกัดวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ และหน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัดในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.3 หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานภาครัฐภายนอก หน่วยงานภาคเอกชน และบุคคลภายนอก

3.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่ฝ่ายบริหารและธุรการส่งเรื่องไปให้เพื่อดำเนินการตามคำสั่งการของผู้บริหาร

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

(ระบุว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการ)

3.1 กรณีของห้องเรียน

3.1.1 รับแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์หรือจากผู้รับบริการโดยตรงในการใช้งานสื่อการเรียนการสอน

- ผู้รับบริการแจ้งปัญหาเข้ามายังห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3.1.2 เจ้าหน้าที่ดำเนินแก้ปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง

- รับเรื่องและรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น

3.1.3 ตรวจสอบอุปกรณ์พร้อมอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้รับบริการทราบถึงปัญหา

- ตรวจสอบสาเหตุที่เกิดขึ้น เช่น การปิด-เปิด สัญญาณการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ ขั้วต่อ สัญญาณต่างๆ ปลั๊กไฟ คอมพิวเตอร์ โพรเจ็คเตอร์ วิซวลไลเซอร์

3.2 กรณีของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3.2.1 ตรวจสอบอุปกรณ์และจัดเตรียมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนการสอน ให้กับ อาจารย์ หรือ วิทยากร ก่อนเริ่มการอบรมหรือการสอน

- จัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ตรวจสอบเช็คความพร้อมของไมล์ ลำโพง โปรเจ็คเตอร์ให้กับ อาจารย์หรือวิทยากร

3.2.2 ตรวจสอบความพร้อมคอมพิวเตอร์ของผู้อบรม

- ตรวจสอบเช็คความพร้อมของฮาร์ดแวร์ เช่น เมมส์ คีย์บอร์ด หูฟัง ซอฟต์แวร์ เช่น ระบบปฏิบัติการ ชุดโปรแกรมสำนักงาน หรือโปรแกรมที่ใช้ประกอบการอบรม

3.2.3 ตรวจสอบอุปกรณ์หลังใช้งาน

- หลังสิ้นสุดการอบรมหรือการสอนจะตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ที่ใช้งานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้วและจัดเก็บเข้าที่เพื่อให้พร้อมที่จะใช้งานในช่วงเวลาถัดไป

| ผู้รับผิดชอบ | บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ |
|--|--|
| (1) ผู้บริหารระดับ หน่วยงาน (คณบดี/รองคณบดี) | 1. พิจารณาตัวชี้วัด เพื่อเห็นชอบและมอบหมายให้แต่ละฝ่าย 2. ประชุมชี้แจงกระบวนการจัดทำคำรับรองและผลการปฏิบัติราชการ 3. ประชุมรับทราบรายงานผลการปฏิบัติราชการ 4. รายงานผลให้มหาวิทยาลัยรับทราบ |
| (2) ระดับหน่วยงาน (ผู้ปฏิบัติงาน) | 1. ประชุมชี้แจงตัวชี้วัด ของแต่ละฝ่ายตามที่ได้รับมอบหมาย 2. รวบรวมเอกสาร หลักฐาน เพื่อรายงานผลในรอบเดือน 3. จัดทำเล่มผลการปฏิบัติราชการรอบ 6, รอบ 12 4. สนับสนุนหลักฐานเพื่อรับการตรวจประเมิน |

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินการให้บริการด้านวิชาการวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตระหนักถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวคือ ผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป ได้รับความสะดวก รวดเร็วถูกต้องและมีความประทับใจในการให้บริการ

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- 1) ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการ แนวปฏิบัติในงานด้านสารสนเทศ พ.ศ.2551 (ระบุ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง)
- 2) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง แนวปฏิบัติในงานด้านสารสนเทศ

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

| ข้อกำหนดที่สำคัญ | ที่มาของข้อกำหนด | | |
|--|---|---|--|
| | ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย | คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน |
| ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ✓ | ✓ | ✓ |

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

| คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI) | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|--|------------------|---------------------|-------|--|-----|------|----------------------------|--------------------------|-----------------|----------|--|
| ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ กิจกรรมหลัก การบริการการเรียนการสอน ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานหน่วย/ ครั้งวัน 1 ชั่วโมง.....นาที | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| ขั้นตอน | กิจกรรมของ | ผู้ปฏิบัติงาน | รายละเอียด (งานที่สืบเนื่อง) | | | | เวลา | | | เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ไฟล์) | จุดควบคุม (Control Item) | ตัวชี้วัด (KPI) | เป้าหมาย | หมายเหตุ |
| | | | เจ้าหน้าที่ฝ่าย IT / โทรฯ | เจ้าหน้าที่เรียน | รองคณบดีฝ่ายวิชาการ | คณบดี | นาที | ชม. | วิน. | | | | | |
| 1 | | เริ่ม | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | ตัดสินใจ | | | | | | | | | | | | |
| 3 | รับแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์หรือจาก ผู้รับบริการโดยรอในการใช้งานบริการวิชาการ | รับแจ้งปัญหา | | | | | | | | | | | | สามารถปฏิบัติงานได้ปกติ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง |
| 4 | เจ้าหน้าที่ด้านนี้มีแจ้งปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง | ส่งอีเมลถามถึง | | | | | | | | | | | | แจ้งปัญหาได้ปกติ |
| 5 | ตรวจสอบข้อมูลประวัติหรือประวัติบริการที่ได้รับแจ้งปัญหา | ตรวจสอบประวัติ | | | | | | | | | | | | ประวัติเรียนและประวัติที่มีคุณภาพตามที่เรียนสำหรับ การบริการวิชาการ |
| 6 | ตรวจสอบอุปกรณ์และจัดเตรียมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนการสอน ให้กับ อาจารย์ หรือ วิทยากร ก่อนเริ่ม การอบรมหรือการสนทนา | ตรวจสอบอุปกรณ์และจัดเตรียมอุปกรณ์ | | | | | | | | | | | | อุปกรณ์พร้อมให้บริการ |
| 7 | ตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน | ตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์ | | | | | | | | | | | | อุปกรณ์พร้อมให้บริการ |
| 8 | ตรวจสอบอุปกรณ์ติดตั้งใช้งาน | ตรวจสอบอุปกรณ์ติดตั้งใช้งาน | | | | | | | | | | | | ประวัติปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สำหรับ การบริการวิชาการ |
| 9 | | สิ้นสุด | | | | | | | | | | | | |
| รวม | | | | | | | 1 | | | | | | | |
| หมายเหตุ | 1. การศึกษารายงาน สืบค้นรายงาน รวมใน 10 | | ผู้จัดทำนายศักดิ์ชัย พงษ์ภักดีจาก..... (ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริหาร...) | | | | ผู้ควบคุมดร.สุรเกียรติ์พงษ์ สิกคำ..... | | | | | | | ตัวชี้วัด (KPI) ฐานข้อมูล |
| | 2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ | | | | | | ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร | | | | | | | |
| | 3. กำหนดให้ 1 ชม ทำงาน 230 วินาที | | | | | | ผู้อนุมัติ ศาสตราจารย์ นายแพทย์สุภรณ์ วีระเวชกุล ราชบัณฑิต | | | | | | | |
| | | | | | | | ตำแหน่ง คณบดีวิทยาลัยนวัตศาสตร์ | | | | | | | |

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

|  <p>วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์</p> | | | |
|--|-----------------------|--------------|---------------------|
| การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ | | | |
| ขั้นตอนการปฏิบัติ | ระยะเวลา ดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
| 1.รับแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ หรือจากผู้รับบริการโดยตรงใน การใช้งานสื่อการเรียนการสอน | 5 นาที | งานสารสนเทศ | |
| 2.เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ปัญหา ตามที่ได้รับแจ้ง | 10 นาที | งานสารสนเทศ | |
| 3.ตรวจเช็คอุปกรณ์พร้อม อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นให้ ผู้รับบริการทราบถึงปัญหา | 5 นาที | งานสารสนเทศ | |
| 4.ตรวจสอบอุปกรณ์และ จัดเตรียมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และสื่อการเรียนการสอน ให้กับ อาจารย์ หรือ วิทยากร ก่อนเริ่มการอบรมหรือการสอน | 10 นาที | งานสารสนเทศ | |
| 5.ตรวจสอบความพร้อม คอมพิวเตอร์ของผู้อบรม | 15 นาที | งานสารสนเทศ | |
| 6.ตรวจสอบอุปกรณ์หลังใช้งาน | 15 นาที | งานสารสนเทศ | |

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

| รหัส | ชื่อแบบฟอร์ม |
|------|--------------|
| - | - |

7.4 เอกสารอ้างอิง

- 1) ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการ แนวปฏิบัติในงานด้านสารสนเทศ พ.ศ.2551 (ระบุ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง)
- 2) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง แนวปฏิบัติในงานด้านสารสนเทศ

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงาน 90%

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

| กิจกรรม | ระยะเวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
|--|---|------------------------|
| 1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ | เดือนละ 1 ครั้ง | หัวหน้าสำนักงาน |
| 2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ | เดือนละ 1 ครั้ง | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน |
| 3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ | ทุกวันที่ 21 ของเดือน | รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร |
| 4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ | ทุกวันที่ 21 ของเดือน | รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร |
| 5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ | ไตรมาสละ 1 ครั้ง ทุกเดือนสิ้นไตรมาส | หัวหน้าสำนักงาน |
| 6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน | ปีละ 1 ครั้ง เดือน ก.ย. สิ้นไตรมาส 4 | หัวหน้าสำนักงาน |

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าศาสตราจารย์ นายแพทย์อดุลย์ วีริยเวชกุล ราชบัณฑิต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการจัดทำ การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ ในฐานะผู้บังคับบัญชา และกำกับดูแลฝ่ายบริหารงานทั่วไป วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นำกระบวนการจัดทำ การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 22 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2559 ต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 22 มีนาคม 2559

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์อดุลย์ วีริยเวชกุล ราชบัณฑิต)

คณบดีวิทยาลัยสหเวชศาสตร์

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดทำผลการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน

- | | | |
|--------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 1. ศ.นพ.อดุลย์ | วิริยเวชกุล ราชบัณฑิต | คณบดีวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ |
| 2. ดร.ศุภลักษณ์ | พิกคำ | รองคณบดี |
| 3. นางสาวจิณห์จุฑา | ศรีเหรา | หัวหน้าสำนักงานคณบดี |
| 4. นางสาวนงนุช | บุญแจ้ง | หัวหน้าฝ่ายงานบริหารทั่วไป |
| 5. นายศักดิ์ชัย | พงษ์เกิดลาภ | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริหาร |

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

111/1-3 หมู่ที่ 7 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองสมุทรสงคราม
จังหวัดสมุทรสงคราม 75000

Suan Sunandha Rajabhat University