



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โทร 9842

ที่ วันที่ 26 พฤศจิกายน 2557

เรื่อง รายงานผลการอบรม

เรียน คณบดี

ตามบันทึกข้อความที่ ว094/2557 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2557 ให้ข้าพเจ้านางสาวพรทิพย์ ชุมบัวจันทร์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน” ของบุคลากรสายสนับสนุน ระหว่างวันที่ 25 – 26 พฤศจิกายน 2557 ณ ห้องประชุมศูนย์วัฒนธรรม จัดโดย หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช รวมเป็นเวลา 2 วัน

บัดนี้ การเข้าอบรมได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าขอรายงานผลการอบรม ดังต่อไปนี้

1. การอบรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุน สามารถเขียนคู่มือในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ประกันคุณภาพ

2. เนื้อหา และหัวข้อของหลักสูตรการอบรม มีดังนี้

2.1 การอบรม “การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อ

- 1) ให้คู่มือเป็นเพื่อนคู่คิด
- 2) ให้คู่มือเป็นกัลยาณมิตรในการพัฒนางาน
- 3) ให้คู่มือเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สมบูรณ์ ไม่เบี่ยงเบน ถือเป็นเกณฑ์ที่พึงพิง และ

อ้างอิงได้

2.2 คู่มือ เป็นระบบที่ทำเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของประกันคุณภาพ ซึ่งเริ่มจาก

- 1) (สีเขียว) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ซึ่งต้องทำทุกวัน
- 2) (สีน้ำเงิน) การตรวจ ติดตามคุณภาพ (Quality Audit) ต้องทำทุกวัน
- 3) (สีเหลือง) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) ต้องทำ 5 ปีครั้ง

คู่มือปฏิบัติงานจัดอยู่ในสีเขียว ซึ่งต้องทำทุกวัน ถ้าไม่มีสีเขียว ก็ไม่มีคู่มือ ไม่มีระบบ แสดงว่ามีการทำงานที่ไม่มีขั้นตอน ฉะนั้นต้องทำคู่มือให้มีคุณภาพ

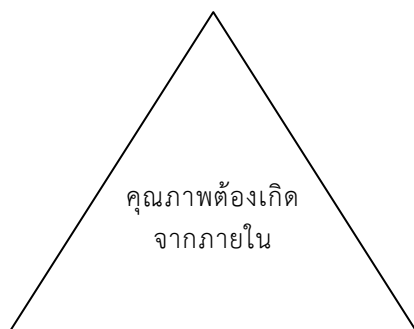
ประกันคุณภาพ

I (สีเขียว)

คุณภาพต้องเกิด
จากภายใน

YOU (สีน้ำเงิน)

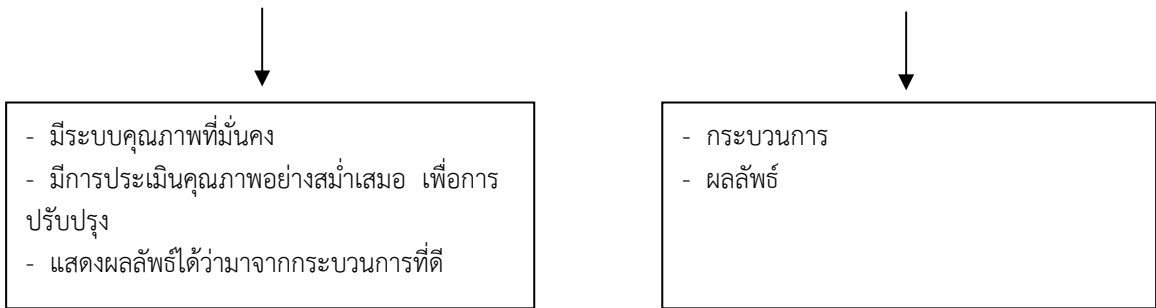
HE (สีเหลือง)



2.3 การประกันคุณภาพสถานศึกษา

- ภายใน เน้นการจัดการเชิงกระบวนการ

- ภายนอก เน้นการประเมินคุณภาพ



2.4 คู่มือระบบ เริ่มต้นจากการออกแบบระบบ โดยผู้บริหาร

1) ผังกระบวนการ ประกอบด้วย

- รูปวงรี
- รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า
- รูปสี่เหลี่ยมเปียกปูน (จุดตัดสีนใจ)
- รูปลูกศรชี้ (ไม่นิยมชี้ขึ้นบน)

2) แนวทางปฏิบัติ ประกอบด้วย

- ใคร (ทำอะไร)
- เมื่อใด
- ทำอย่างไร (โดยการ)
- ได้ผลประการใด
- บันทึกผลในแบบใด

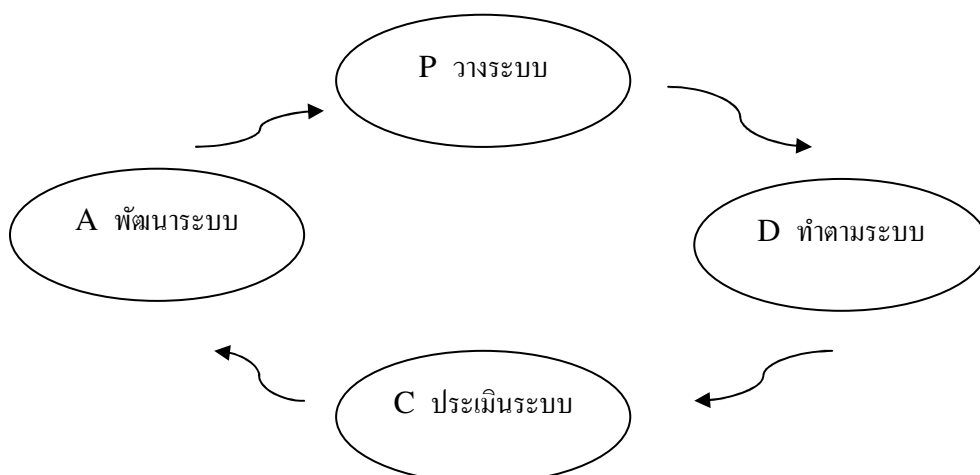
3) มาตรฐาน ประกอบด้วย

- สกอ.
- สมศ.
- กพร.

4) ดัชนีตัวชี้วัด (ชี้ความสำเร็จของงาน)

- จำนวน
- ร้อยละ
- ค่าเฉลี่ย

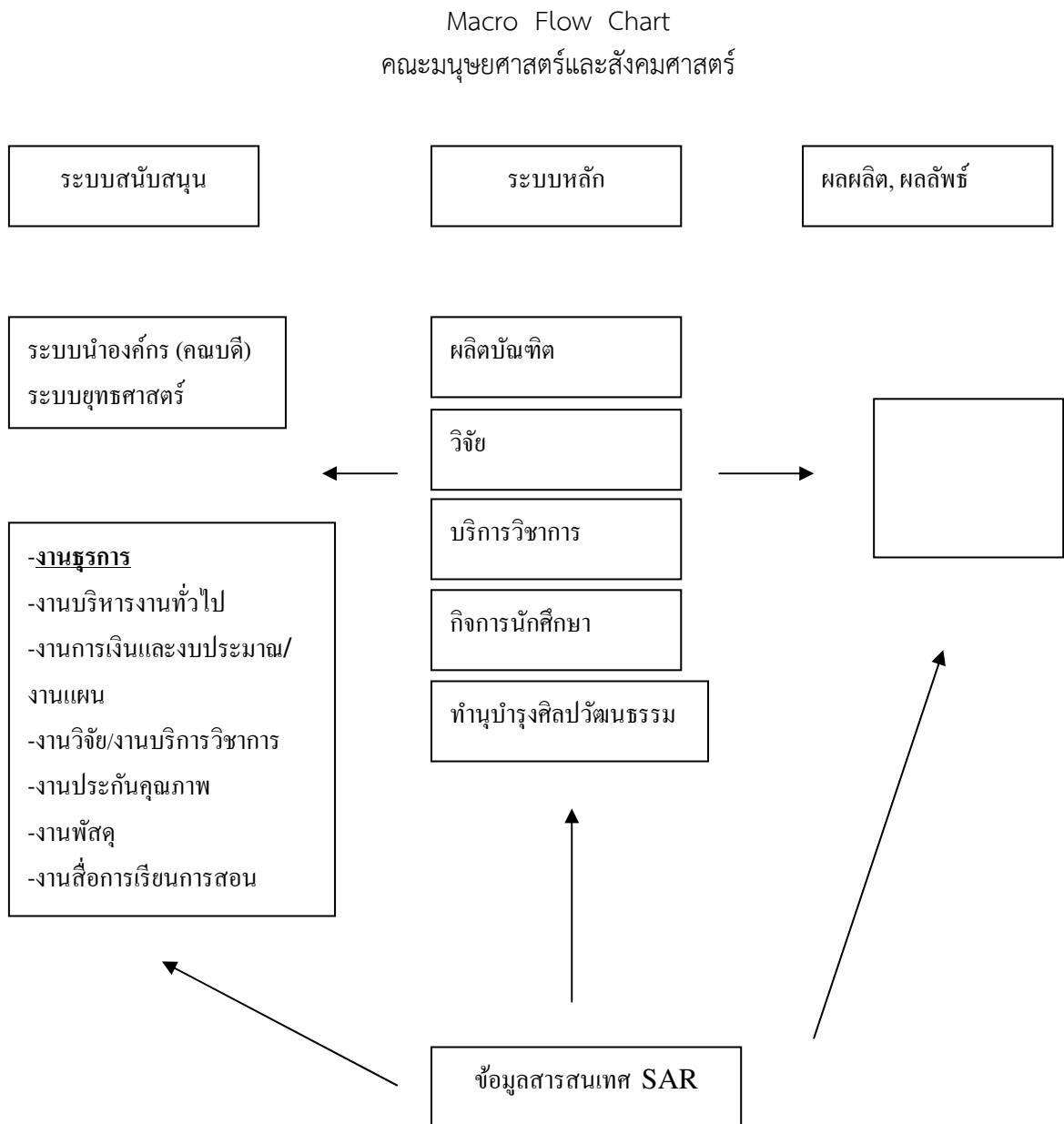
2.5 ระบบคุณภาพ PDCA



ในการจัดทำคู่มือระบบ มีข้อคิด 3 ข้อ คือ
 The First ต้องทำก่อนเพื่อน
 The best ต้องทำให้ดีกว่าเพื่อน
 The difference ต้องทำให้แตกต่างจากเพื่อน

ชิ้นงานที่ปฏิบัติการ จากการเข้าอบรม

1. การเขียน Macro Flow Chart



หมายเหตุ ข้อความที่ขีดเส้นใต้ คืองานที่ปฏิบัติ (ต้องจัดทำคู่มือ)

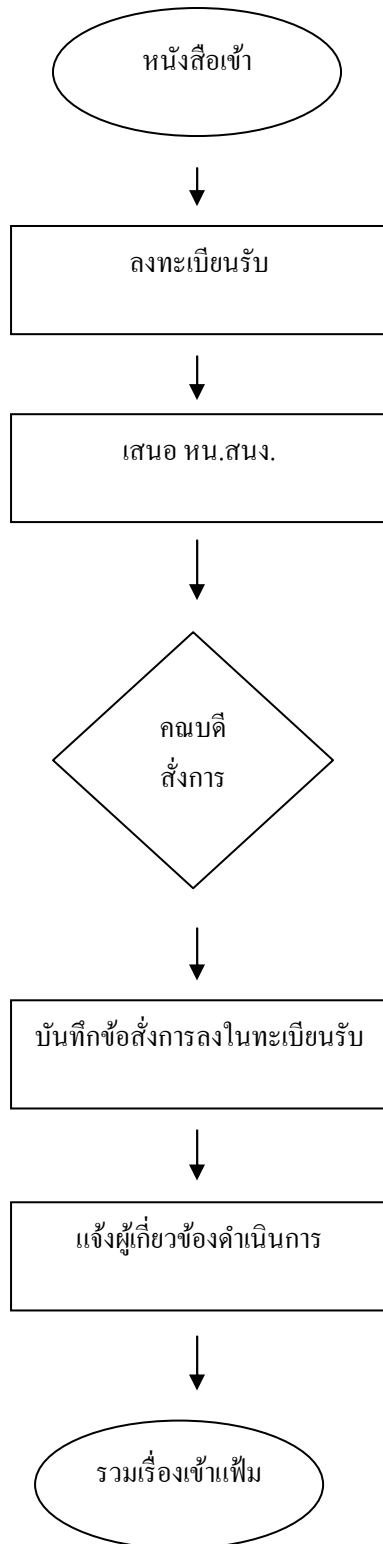
2. การวิเคราะห์ระบบ

งานธุรการ

ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2	ขั้นตอนที่ 3	ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5	ขั้นตอนที่ 6	ขั้นตอนที่ 1
รับหนังสือเข้า	ลงทะเบียนรับ	เสนอ หน.สนง.	คณบดีสั่งการ	ลงบันทึกข้อสั่งการ ลงในทะเบียนรับ	แจ้งผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ	รวมเรื่องเข้าแฟ้ม
ที่เป็นอยู่ เอกสารที่เข้ามา บางเรื่องเป็นเรื่อง เร่งด่วน แต่ อาจารย์ที่มาส่ง ต้องการให้เอกสาร ดำเนินการได้เลย เช่น ขอไปราชการ ลาพักผ่อน ซึ่งมา ส่งวันนี้ แต่ไป พรุ่งนี้					ที่เป็นอยู่ บางกรณี ไม่ สามารถติดต่อ ประสานงานกับ ผู้เกี่ยวข้องได้ ภายในวันเดียว	
ปัญหา เรื่องด่วนๆ ไม่					ปัญหา ทำให้หนังสือบาง	

สามารถดำเนินการ ได้ในทันที					เรื่องไม่สามารถ ดำเนินการได้	
ที่ควรจะเป็น การไปราชการ ควรขอไปราชการ ล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วันทำการ					ที่ควรจะเป็น ผู้เกี่ยวข้องหาก ทราบล่วงหน้า ควร ติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานใน เบื้องต้น	

ระบบงานธุรการ



เอกสารที่ได้รับจากการอบรม มีดังต่อไปนี้ คือ

1. คำกล่าวเปิดอบรมหลักสูตรการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการลงรับหนังสือของงานธุรการ
3. สัญลักษณ์แสดง Flow Chart
4. แบบฟอร์มการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
5. ตัวอย่างคู่มือปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ ผู้รายงาน

(นางสาวพรทิพย์ ชุมบัวจันทร์)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป