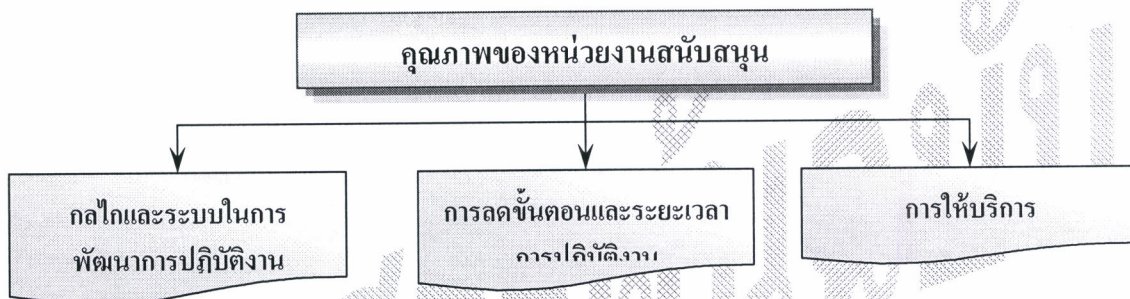
 <p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย</p>	<p>คู่มือการปฏิบัติงาน “คุณภาพของหน่วยงาน สนับสนุน”</p>	<p>รหัสเอกสาร : Srivijaya PM 11 วันที่บังคับใช้ : 19/04/2554 ISSUE : 02 หน้าที่ : 1/7</p>
<p>ผู้ทบทวน (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ ชูกลิ่น)</p>	<p>ผู้อนุมัติ (รองศาสตราจารย์ประชีพ ชูพันธ์)</p>	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบมีกลไกในการพัฒนาการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ในทุกๆด้านและเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปด้วยความระเบียบเรียบร้อยและมีการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้

2. ขอบเขต



3. เอกสารอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ
2. บันทึกข้อความ
3. คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
4. ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
5. แบบประเมินความพึงพอใจ
6. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

4. นิยามศัพท์และข้อกำหนดพื้นฐาน

4.1 นิยามศัพท์

4.1.1. หน่วยงาน หมายถึง วิทยาเขต/คณะ/วิทยาลัย/สถาบัน/สำนัก/กอง หรือหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีหน้าที่ในงานสนับสนุน



4.1.2. **คู่มือปฏิบัติงาน** หมายถึง คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนเป็นคู่มือที่บอกวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1.3. ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรมีการจัดการองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

4.1.4. **รอบระยะเวลามาตรฐาน** หมายถึง ระยะเวลาให้บริการที่สามารถดำเนินการลดได้จริง

4.1.5. **จำนวนผู้รับบริการ** หมายถึง จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนการงาน

4.1.6. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้บริการได้รับ จากการให้บริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ

4.1.7. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยในงานสนับสนุน

4.1.8. **การให้บริการ** หมายถึง การให้บริการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยในงานสนับสนุน

4.1.9. **ระดับความพึงพอใจ** หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ)

4.1.10. **คะแนนความพึงพอใจ** หมายถึง ค่าคะแนนโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

4.2 ข้อกำหนดพื้นฐาน

4.2.1 หน่วยงานมีการกำหนดระบบและกลไกการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ และมีการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกภารกิจตามโครงสร้างการบริหารงานและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง

4.2.2 หน่วยงาน มีการกำหนดกระบวนการงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

4.2.3 หน่วยงาน มีการกำหนดนโยบายให้มีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำเนินงานการให้บริการของหน่วยงานและมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและจัดดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้กับมหาวิทยาลัยฯ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

คู่มือการปฏิบัติงาน
“คุณภาพของหน่วยงาน
สนับสนุน ”

รหัสเอกสาร : Srivijaya PM 11
วันที่บังคับใช้ : 19/04/2554
ISSUE : 02
หน้าที่ : 3/7

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 กลไกและระบบในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

➤ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ	กิจกรรม ที่ต้องดำเนินการ	คำอธิบาย
1 แต่งตั้ง คณะกรรมการ	หน่วยงาน	1 แต่งตั้งคณะกรรมการ	➤ แต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์การปฏิบัติงานตามโครงสร้างการบริหารงานภายในหน่วยงาน
2 การจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน ที่ครอบคลุมทุก ภารกิจ	คณะกรรมการ/ ผู้รับผิดชอบ	2 วิเคราะห์ขอบข่ายของงาน	➤ คณะกรรมการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานทุกภารกิจ
		3 ประชุมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	➤ คณะกรรมการดำเนินการจัดประชุมชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงาน ➤ ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน
		4 พิจารณาความถูกต้อง	➤ หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของคู่มือการปฏิบัติงาน ➤ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องยืนยันความถูกต้องของคู่มือการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง
3 อนุมัติคู่มือ ปฏิบัติงาน	หัวหน้า หน่วยงาน	5 พิจารณาอนุมัติคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน	➤ ลงนามอนุมัติคู่มือปฏิบัติงาน
4 การแจกจ่ายและ ประชาสัมพันธ์ ให้ทุกส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง ทราบ	ผู้รับผิดชอบ	6 แจกจ่ายคู่มือการปฏิบัติงาน	➤ แจกจ่ายคู่มือการปฏิบัติงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

คู่มือการปฏิบัติงาน
“คุณภาพของหน่วยงาน
สนับสนุน ”

รหัสเอกสาร : Srivijaya PM 11
วันที่บังคับใช้ : 19/04/2554
ISSUE : 02
หน้าที่ : 4/7

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ	กิจกรรม ที่ต้องดำเนินการ	คำอธิบาย
5 ปฏิบัติตามคู่มือ และปรับปรุงให้ ทันสมัย เหมาะสมกับ การเปลี่ยนแปลง	ผู้รับผิดชอบ	7 นำคู่มือเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน	➢ ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามคู่มือตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานให้เป็นตามกระบวนการงานในปัจจุบัน
		8 ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้เหมาะสม	➢ หน่วยงานมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสมหากเห็นว่าการทำงานปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสม
6 ปรับปรุงคู่มือ	ผู้ปฏิบัติงาน	9 เสนอข้อแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน	➢ ผู้ปฏิบัติงานเสนอข้อแก้ไขกระบวนการที่ไม่เป็นปัจจุบันต่อคณะกรรมการ
	คณะกรรมการ/ ผู้รับผิดชอบ	10 ประชุมพิจารณาแก้ไขปรับปรุง	➢ แก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน ➢ คณะกรรมการดำเนินการจัดประชุมชี้แจงเพื่อปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและเผยแพร่

5.2 การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

➢ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ	กิจกรรม ที่ต้องดำเนินการ	คำอธิบาย
1 แต่งตั้ง คณะกรรมการ	หน่วยงาน	1 แต่งตั้งคณะกรรมการ	➢ แต่งตั้งคณะกรรมการ ➢ คณะกรรมการดำเนินการพิจารณากระบวนการที่จะลดรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน
2 ดำเนินการ	หน่วยงาน	2 วิเคราะห์ขั้นตอนของกระบวนการงานที่เลือก	➢ วิเคราะห์ขั้นตอนของกระบวนการงานที่เลือกและระบุเวลาการให้บริการ ➢ ปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดรอบ ➢ นำไปทดลองใช้เพื่อเก็บข้อมูลขั้นตอนและเวลาที่ปรับปรุง



ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ	กิจกรรม ที่ต้องดำเนินการ	คำอธิบาย
		3 ประกาศระบวงงานที่จะลครอบ ระยะเวลาการ ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ประกาศระบวงงานที่จะลครอบระยะเวลาการ ให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ➢ แสดงผังระบวงการปฏิบัติงาน (Srivijaya FC 12) ให้ผู้รับบริการเห็น ณ จุดปฏิบัติงาน
		4 ดำเนินการเก็บข้อมูลการรักษาเวลา มาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> ➢ จัดเก็บข้อมูลตามแบบจัดเก็บข้อมูล กระบวนการลครอบระยะเวลา (Srivijaya FM 12-02) อย่างต่อเนื่อง
3 ติดตามและ ประเมินผล	หน่วยงาน	5 สรุปผลการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> ➢ สรุปผลการดำเนินงาน (Srivijaya FM 12-03)
4 ปรับปรุงการ ปฏิบัติงาน	หน่วยงาน	6 ปรับปรุงการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ➢ กรณีที่เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการ ที่ลครอบดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ➢ กรณีที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการ ที่ลครอบดำเนินการวิเคราะห์หา สาเหตุและปรับปรุงการ ให้บริการให้เป็น ไปตามมาตรฐาน

5.3 การให้บริการ

➢ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ	กิจกรรม ที่ต้องดำเนินการ	คำอธิบาย
1 กำหนดประเด็น การวัดความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ฝ่ายบริหาร	1 กำหนดประเด็นการ วัดระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแบบประเมินฯ ➢ จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนด ประเด็นคำถามในการวัดระดับความ พึงพอใจ ➢ ประเด็นการวัดระดับความพึงพอใจ ⇒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

คู่มือการปฏิบัติงาน
“คุณภาพของหน่วยงาน
สนับสนุน ”

รหัสเอกสาร : Srivijaya PM 11
วันที่บังคับใช้ : 19/04/2554
ISSUE : 02
หน้าที่ : 6/7

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ	กิจกรรม ที่ต้องดำเนินการ	คำอธิบาย
			บริการ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ	กิจกรรม ที่ต้องดำเนินการ	คำอธิบาย
			<ul style="list-style-type: none"> ⇒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ⇒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2 สร้างเครื่องมือ ในการวัดความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ฝ่ายบริหาร	2 สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ จัดทำแบบสอบถาม ตามประเด็นในการวัดความพึงพอใจทั้ง 3 ประเด็นตามแบบฟอร์ม Srivijaya FM 12- 04
3 แจกจ่ายแบบ สอบถามและ กำหนด ผู้รับผิดชอบ	ฝ่ายบริหาร	3 แจกจ่ายแบบประเมินความพึงพอใจภายในหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ➢ แจกจ่ายแบบประเมินความพึงพอใจภายในหน่วยงาน / ผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ
4 การดำเนินงาน	หน่วยงาน	4 กำหนดผู้รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล ➢ ดำเนินการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ➢ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยอย่างน้อย 2 ครั้ง / ปี
5 ติดตามและ ปรับปรุง	หน่วยงาน	5 ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ➢ นำผลจากการประเมินความพึงพอใจมาพิจารณาปรับปรุงงานในแต่ละด้าน ➢ จัด โครงการพัฒนาบุคลากรจากผลการประเมิน

6. เอกสารแนบ

1. แบบแสดงผังการปฏิบัติงาน
2. แบบบันทึกรายชื่อกระบวนงานและรอบระยะเวลามาตรฐาน

Srivijaya FM 11-01

Srivijaya FM 11-02



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

คู่มือการปฏิบัติงาน
“คุณภาพของหน่วยงาน
สนับสนุน ”

รหัสเอกสาร : Srivijaya PM 11
วันที่บังคับใช้ : 19/04/2554
ISSUE : 02
หน้าที่ : 7/7

- | | |
|---|--------------------|
| 3. แบบจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการ | Srivijaya FM 11-03 |
| 4. ตารางสรุปผลการดำเนินงานการลครอบระยะเวลาการปฏิบัติงาน | Srivijaya FM 11-04 |
| 5. แบบประเมินความพึงพอใจ | Srivijaya FM 11-05 |

7. เอกสารจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้เก็บเอกสาร	ระยะเวลาที่เก็บ
1. แบบแสดงผังการปฏิบัติงาน	Srivijaya FM 11-01	หน่วยงาน	3 ปี
2. แบบบันทึกรายชื่อกระบวนงานและรอบระยะเวลามาตรฐาน	Srivijaya FM 11-02	หน่วยงาน	3 ปี
3. แบบจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและระยะเวลาให้บริการ	Srivijaya FM 11-03	หน่วยงาน	3 ปี
4. ตารางสรุปผลการดำเนินงานการลครอบระยะเวลาการปฏิบัติงาน	Srivijaya FM 11-04	หน่วยงาน	3 ปี
5. แบบประเมินความพึงพอใจ	Srivijaya FM 11-05	หน่วยงาน	3 ปี

เอกสารจัดเก็บ