



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
วิทยาเขตนครปฐม

(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 /2565)

ประกาศใช้ ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนการจัดการเรียนการสอน

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตรนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน การจัดการเรียนการสอน เริ่มตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565 ¹จัดทำร่างแผนการเรียนตลอดหลักสูตร ²จัดทำบันทึกข้อความแจ้ง เพื่อให้ทางสาขาวิชาส่ง แผนการเรียน ³ตรวจสอบความถูกต้องตามรายวิชาที่ปรากฏตามหลักสูตรและจำนวนหน่วยกิต ⁴พิมพ์แก้ไข/ปรับปรุงแผนการเรียน ⁵เสนอให้หัวหน้าสาขาวิชา และรองคณบดีลงนามรับรองแผนการเรียน ⁶พิมพ์บันทึกข้อความส่งกองบริการการศึกษาและจัดเก็บเข้าแฟ้ม ของวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ ให้สามารถ นำกระบวนการคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยาม ศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เดิม และใหม่) 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร

คณะผู้จัดทำ
กุมภาพันธ์ 2565

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	1
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	2
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	4
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน	5
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (เดิม).....	5
7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (ใหม่).....	6
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	6
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	6
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	6
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	7
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	7
ภาคผนวก.....	8
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการสร้างองค์ความรู้.....	10
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	11
FM-CHM10-01-01 แบบฟอร์มผลการเรียน	
คณะผู้จัดทำ	13

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอน¹จัดทำร่างแผนการเรียนตลอดหลักสูตร²จัดทำบันทึกข้อความแจ้ง เพื่อให้ทางสาขาวิชาส่งแผนการเรียน³ตรวจสอบความถูกต้องตามรายวิชาที่ปรากฏตามหลักสูตรและจำนวนหน่วยกิต⁴พิมพ์แก้ไข/ปรับปรุงแผนการเรียน⁵เสนอให้หัวหน้าสาขาวิชา และรองคณบดีลงนามรับรองแผนการเรียน⁶พิมพ์บันทึกข้อความส่งกองบริการการศึกษา และจัดเก็บเข้าแฟ้ม

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตรวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา ครอบคลุมขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ รายวิชาที่เปิดสอน การขอรายชื่อผู้สอน การจัดทำตารางเรียนตารางสอน การตรวจสอบความถูกต้องของตารางเรียนตารางสอนของอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งนักวิชาการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการในทุกภาคการศึกษา

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี)	1. ลงนามบันทึกข้อความแจ้งเพื่อให้ทางสาขาวิชาส่งแผนการเรียน
(2) รองคณบดี	1. ลงนามบันทึกข้อความแจ้งเพื่อให้ทางสาขาวิชาส่งแผนการเรียน
(3) หัวหน้าสาขา	1. ตรวจสอบและแก้ไขแผนการเรียน 2. ลงนามบันทึกข้อความแจ้งเพื่อให้ทางสาขาวิชาส่งแผนการเรียน
(4) เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ	1. จัดทำแบบฟอร์มแผนการเรียน 2. ก๊อปปี้ข้อมูลรายวิชาเป็นร่างแผนการเรียน 3. พิมพ์บันทึกข้อความในระบบ e-office 4. ตรวจสอบความถูกต้องของรายวิชา

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
	5. ตรวจสอบหมวดวิชาครบตามหน่วยกิต 6. พิมพ์แก้ไขและปรับปรุงแผนการเรียน 7. เก็บแผนการเรียนเข้าแฟ้ม

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : คณะ/วิทยาลัย	จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน
ผู้รับบริการ : นักศึกษา	มีความรู้และทักษะในศาสตร์ที่เข้าศึกษา มีคุณธรรมจริยธรรม สำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นที่ยอมรับของสังคมและผู้ใช้บัณฑิต
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : ผู้ใช้บัณฑิต	บัณฑิตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามสาขาวิชา
คู่ความร่วมมือ : ผู้ประกอบการ	มีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิต

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ไม่มี -

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(ดูจาก FM-WM-02)

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
นักศึกษาสำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีงานทำภายใน 1 ปี	คณะ/ วิทยาลัย	นักศึกษา	ผู้ใช้บัณฑิต	ผู้ประกอบการ	- ข้อบังคับ สภา มหาวิทยาลัย ลือว่าด้วย การจัด การศึกษา ระดับ ปริญญาตรี - ระเบียบ มหาวิทยาลัย ลือว่าด้วย การจัด

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
					การศึกษา ระดับ บัณฑิตศึกษา

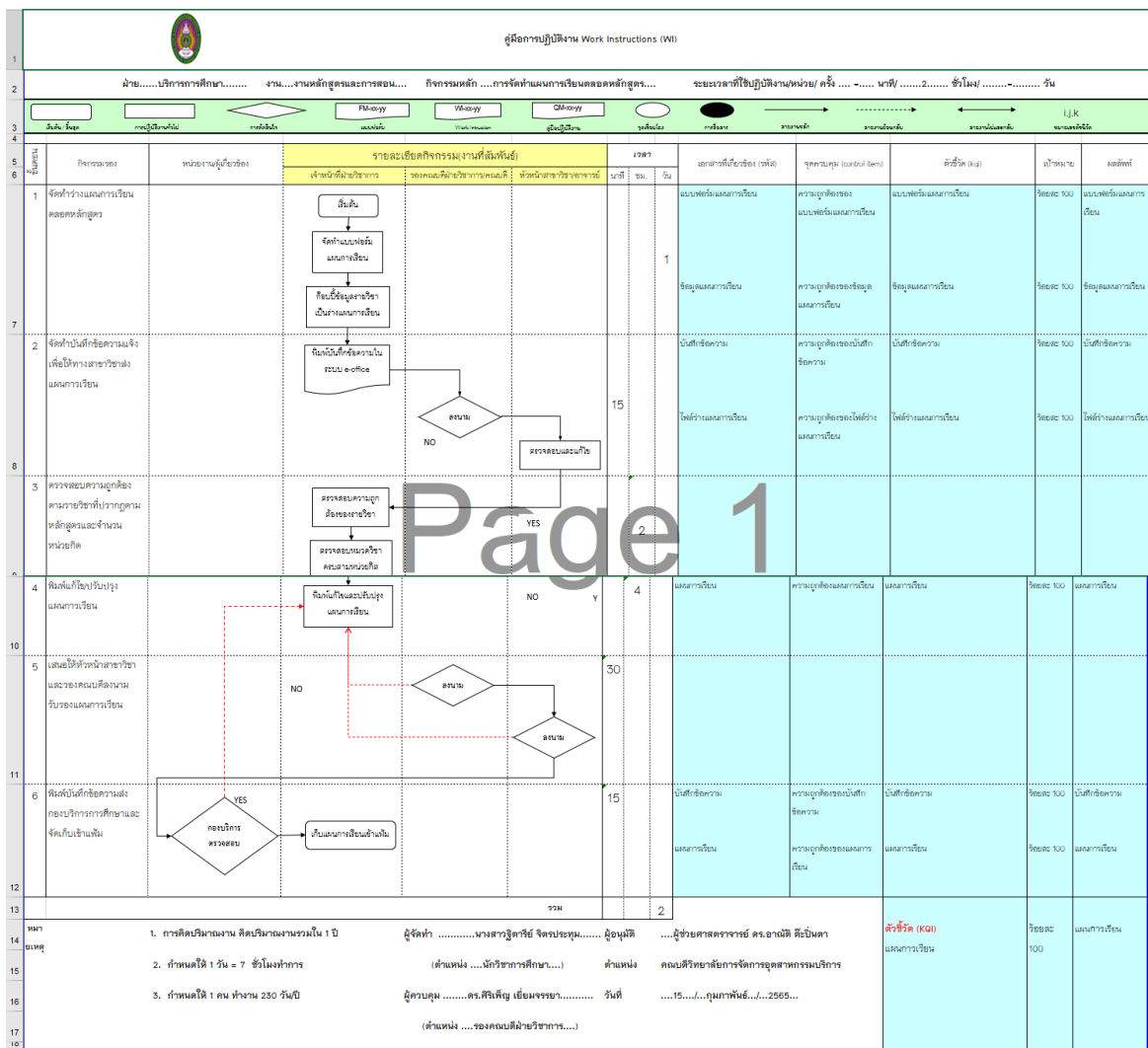
FM-WM-03

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (เดิม)

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานเดิม)



7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานใหม่)

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)														
ผ่าน...บริการการศึกษา...งาน...งานหลักสูตรและการสอน...กิจกรรมหลัก...การจัดทำแผนการเรียนตลอดหลักสูตร...ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานหน่วย...ครั้งที่... 2 ...ชั่วโมง... วัน														
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ผู้จัดทำ ผู้ตรวจสอบ ผู้ทบทวน ผู้ปรับปรุง ผู้อนุมัติ </div>														
ลำดับ	ชื่อ	วัตถุประสงค์	รายละเอียดกิจกรรม(งานที่สัมพันธ์)	เวลา	สถานที่/เครื่องมือ (ถ้ามี)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KQI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์					
1	จัดทำแผนการเรียนตลอดหลักสูตร	หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง		1	แผนการเรียน	ความถูกต้องของแผนการเรียน	แผนการเรียน	ร้อยละ 100	แผนการเรียน					
2	จัดทำบันทึกข้อความแจ้งสื่อให้ทางราชการเรียนแผนการเรียน			5	บันทึกข้อความ	ความถูกต้องของบันทึกข้อความ	บันทึกข้อความ	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความ					
3	ตรวจสอบความถูกต้องตามระเบียบที่ปรากฏตามหลักสูตรและจำนวนหน่วยกิต			1		ความถูกต้องของวิชาเรียน	แผนการเรียน	ร้อยละ 100	แผนการเรียน					
4	พิมพ์ใบปฐมนิเทศแผนการเรียน			1	แผนการเรียน	ความถูกต้องของแผนการเรียน	แผนการเรียน	ร้อยละ 100	แผนการเรียน					
5	เสนอให้ทางราชการเรียนและขอตอบเรียนเรียนของแผนการเรียน			5										
6	พิมพ์บันทึกข้อความส่งคณะกรรมการศึกษาและจัดเป็นแผนเรียน			5	บันทึกข้อความ	ความถูกต้องของบันทึกข้อความ	บันทึกข้อความ	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความ					
รวม										1				
คำอธิบาย	1. การตีพิมพ์งาน คติปริมาณงานรวม 1 ปี 2. กำหนดได้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ 3. กำหนดได้ 1 ชม ทำงาน 250 วัน/ปี			ผู้จัดทำ ...นางสาวสุวิทย์ จิตรประทุม... (ตำแหน่ง ...นักวิชาการศึกษา...) ผู้ควบคุม ...ดร.ศิริเพ็ญ เอี่ยมจรยา... (ตำแหน่ง ...รองคณบดีฝ่ายวิชาการ...)	ผู้อนุมัติ ...ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตย์ สืบปิ่นดา... (ตำแหน่ง ...คณบดีวิทยาการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา...) วันที่ ...15/... กุมภาพันธ์ ... 2565...	ตัวชี้วัด (KQI) แผนการเรียน	ร้อยละ 100	แผนการเรียน						

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

ดูจากใน Flow Chart

 <p style="text-align: center;">วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) กระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร</p>			
<p>คำจำกัดความ</p> <p>กระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร หมายถึง การบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนสำหรับอาจารย์ ให้กับนักศึกษาในของปีการศึกษาภาคเรียนนั้นๆ ว่าสอนวันใด เวลาใด อาจารย์ทุกคนต้องเข้าสอนตามตารางสอนมหาวิทยาลัยกำหนด นักศึกษาว่าเรียนวันใด เวลาใด เรียนวิชาใด</p>			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. จัดทำร่างแผนการเรียนตลอดหลักสูตร	3 วัน	นางสาวฐิตารีย์ จิตรประทุม	แบบฟอร์มแผนการเรียนประจำปีการศึกษา
2. จัดทำบันทึกข้อความแจ้ง เพื่อให้ทางสาขาวิชาส่งแผนการเรียน	15 นาที	นางสาวฐิตารีย์ จิตรประทุม	- บันทึกข้อความ (FM – CHM03-02-01)
3. ตรวจสอบความถูกต้องตามรายวิชาที่ปรากฏตามหลักสูตรและจำนวนหน่วยกิต	15 วัน	นางสาวฐิตารีย์ จิตรประทุม	-
4. พิมพ์แก้ไข/ปรับปรุงแผนการเรียน	4 ชั่วโมง	นางสาวฐิตารีย์ จิตรประทุม	- แผนการเรียน (FM – CHM03-02-02)
5. เสนอให้หัวหน้าสาขาวิชา และรองคณบดีลงนามรับรองแผนการเรียน	30 นาที	นางสาวฐิตารีย์ จิตรประทุม	
6. พิมพ์บันทึกข้อความส่งกองบริการการศึกษาและจัดเก็บเข้าแฟ้ม	15 นาที	นางสาวฐิตารีย์ จิตรประทุม	- บันทึกข้อความ (FM – CHM03-02-03)

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM-CHM03-01-01	แบบฟอร์มผลการเรียน

7.4 เอกสารอ้างอิง

(ระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก/หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงาน นั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น)

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของวิทยาลัยการ
จัดการอุตสาหกรรมบริการ

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด : แผนการเรียน

เป้าหมาย : ร้อยละ 100

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลา ในการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	คณบดี วิทยาลัยการจัดการ อุตสาหกรรมบริการ	รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	คณบดี
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริการ การศึกษา	รองคณบดีฝ่าย วิชาการ
4. รายงานผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ออกเสนอแนะใน การปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริการ การศึกษา	รองคณบดีฝ่าย วิชาการ
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริการ การศึกษา	รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	หัวหน้าฝ่ายบริการ การศึกษา	

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการ
คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอน
ตลอดหลักสูตร



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า ดร.ศิริเพ็ญ เขี่ยมจรรยา ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอน ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่ายบริการการศึกษา วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริการการศึกษา วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ นำกระบวนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอน มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 64 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 1 ต.ค. 64

(ดร.ศิริเพ็ญ เขี่ยมจรรยา)

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอน
ตลอดหลักสูตร

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร

1. ดร.ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
2. นางสาวฐิตารีย์ จิตรประทุม รักษาการแทนหัวหน้าฝ่ายบริการการศึกษา

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

111/3 ม.2 ต.คลองโยง อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม

Suan Sunandha Rajabhat University

NakhonPathom Campus