



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
วิทยาเขตนครปฐม

(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 /2566)

ประกาศใช้ ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนการจัดการเรียนการสอน

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ



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 :
ผู้รับบริการ :
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย :
คู่ความร่วมมือ :

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ไม่มี -

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(ดูจาก FM-WM-02)

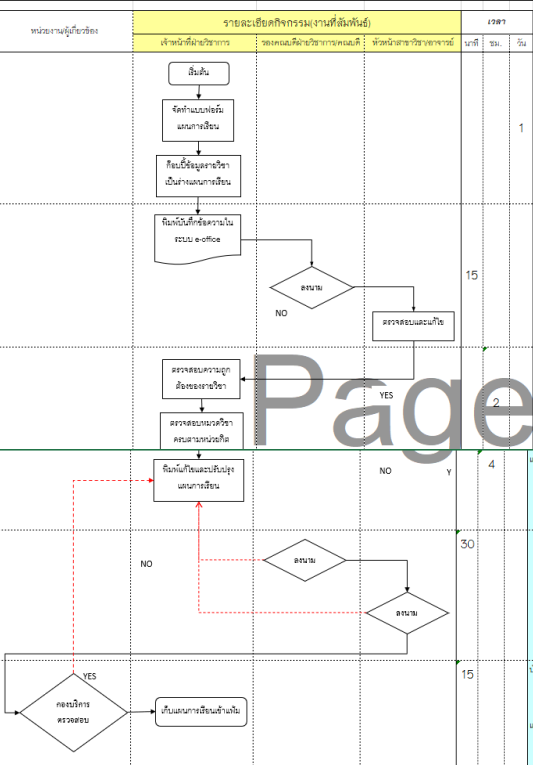
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
นักศึกษาสำเร็จการศึกษาภายใน ระยะเวลาที่กำหนดและมีงานทำ ภายใน 1 ปี	คณะ/ วิทยาลัย	นักศึกษา	ผู้ใช้บัณฑิต	ผู้ประกอบการ	- ข้อบังคับ สภา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

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

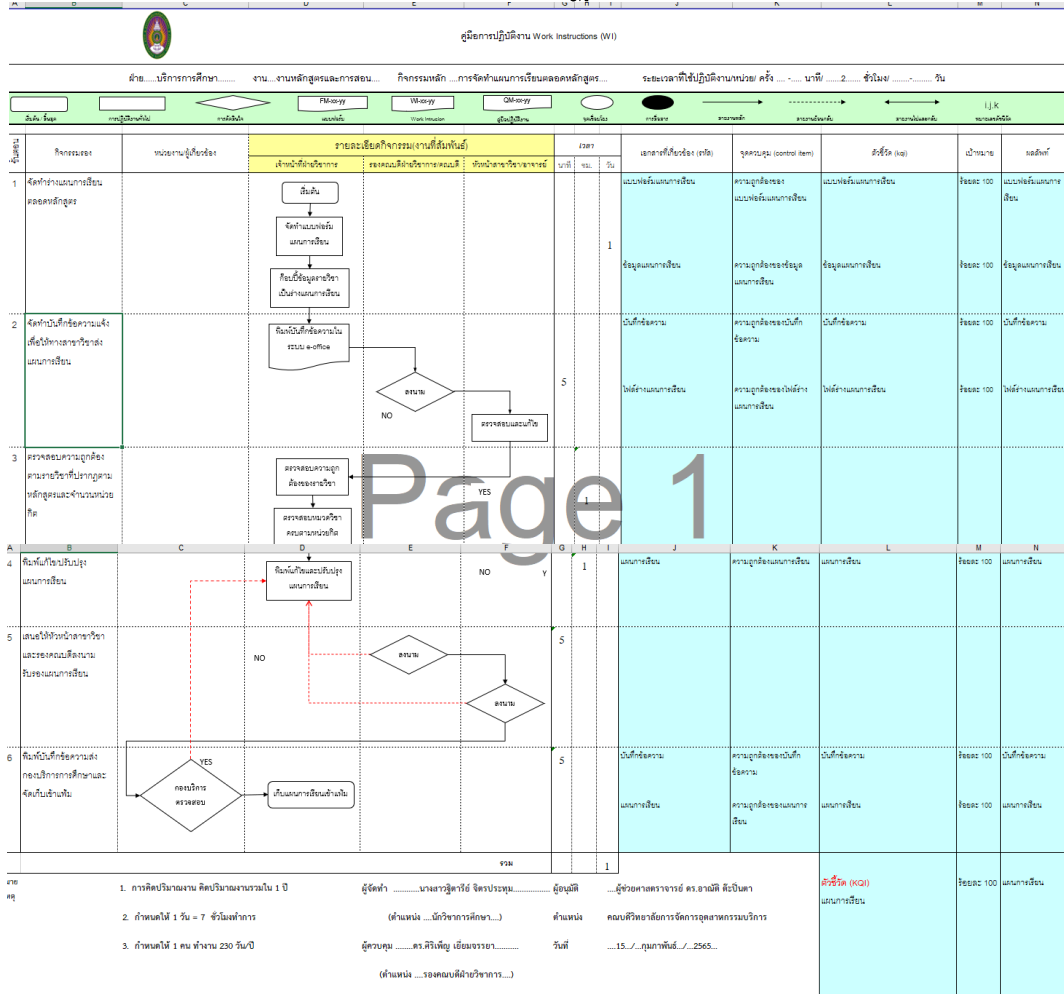
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (เดิม)

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานเดิม)

คู่มือปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)											
ฝ่าย.....บริการการศึกษา..... งาน.....งานหลักสูตรและการสอน..... กิจกรรมหลักการจัดทำแผนการเรียนตลอดหลักสูตร..... ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานหน่วย/ ครั้ง นาที2..... ชั่วโมง /..... วัน											
											
ลำดับ	กิจกรรม	หน่วยงานผู้เกี่ยวข้อง	รายละเอียดกิจกรรม(งานที่มีพื้นสี)	เวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KQI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์		
1	ศึกษารายละเอียดของหลักสูตร		รับมติ จัดทำแผนการเรียน เรียนชี้แจงรายละเอียด เนื้องานแผนการเรียน	1	แบบฟอร์มแผนการเรียน	ความถูกต้องของแบบฟอร์มแผนการเรียน	แบบฟอร์มแผนการเรียน	ร้อยละ 100	แบบฟอร์มแผนการเรียน		
2	จัดทำบันทึกข้อความแจ้งเพื่อให้ทางสาขาวิชาส่งแผนการเรียน		รับมติชี้แจงรายละเอียด ระบบ e-office อนุมัติ ตรวจสอบและแก้ไข	15	บันทึกข้อความ ไฟล์คำขออนุมัติเรียน	ความถูกต้องของบันทึกข้อความ ความถูกต้องของไฟล์คำขออนุมัติเรียน	บันทึกข้อความ ไฟล์คำขออนุมัติเรียน	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความ ไฟล์คำขออนุมัติเรียน		
3	ตรวจสอบความถูกต้องตามรายชื่อที่ปรากฏตามหลักสูตรและจำนวนหน่วยกิต		ตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อ ตรวจสอบแผนการเรียน รับมติอนุมัติ	2				ร้อยละ 100	แผนการเรียน		
4	พิมพ์ใบแจ้งปรับปรุงแผนการเรียน		พิมพ์ใบแจ้งปรับปรุงแผนการเรียน	4	แผนการเรียน	ความถูกต้องของแผนการเรียน	แผนการเรียน	ร้อยละ 100	แผนการเรียน		
5	เสนอให้หัวหน้าสาขาวิชาและรองคณบดีลงนามรับของแผนการเรียน		อนุมัติ อนุมัติ	30				ร้อยละ 100	แผนการเรียน		
6	มีบันทึกข้อความส่งกองบริหารการศึกษาและจัดเก็บเข้าแฟ้ม		ตรวจสอบ รับแผนการเรียนเข้าแฟ้ม	15	บันทึกข้อความ แผนการเรียน	ความถูกต้องของบันทึกข้อความ ความถูกต้องของแผนการเรียน	บันทึกข้อความ แผนการเรียน	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความ แผนการเรียน		
รวม				2							
หมายเหตุ	1. การดำเนินงาน สิ้นสุดประมาณ 1 ปี		ผู้จัดทำนางสาววิศวิทย์ จิตประทุม.....ผู้อนุมัติผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาตติ ธีปเป็นลา				ตัวชี้วัด (KQI) แผนการเรียน	ร้อยละ 100	แผนการเรียน		
	2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ		(ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา.....) ตำแหน่ง								
	3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วันปี		ผู้ควบคุมดร.ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรจายา.....วันที่								
			(ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ.....)								

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

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานใหม่)



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	นายรัชตะสรณ์ จันทรรวิชษฐ์	แบบฟอร์มแผน การเรียนประจำปี การศึกษา
2. จัดทำบันทึกข้อความแจ้ง เพื่อให้ทาง สาขาวิชาส่งแผนการเรียน	15 นาที	นายรัชตะสรณ์ จันทรรวิชษฐ์	- บันทึกข้อความ (FM - CHM03-02-01)
3. ตรวจสอบความถูกต้องตามรายวิชาที่ ปรากฏตามหลักสูตรและจำนวนหน่วยกิต	15 วัน	นายรัชตะสรณ์ จันทรรวิชษฐ์	-
4. พิมพ์แก้ไข/ปรับปรุงแผนการเรียน	4 ชั่วโมง	นายรัชตะสรณ์ จันทรรวิชษฐ์	- แผนการเรียน (FM - CHM03-02- 02)
5. เสนอให้หัวหน้าสาขาวิชา และรอง คณบดีลงนามรับรองแผนการเรียน	30 นาที	นายรัชตะสรณ์ จันทรรวิชษฐ์	
6. พิมพ์บันทึกข้อความส่งกองบริการ การศึกษาและจัดเก็บเข้าแฟ้ม	15 นาที	นายรัชตะสรณ์ จันทรรวิชษฐ์	- บันทึกข้อความ (FM - CHM03-02- 03)

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM-CHM03-01-01	แบบฟอร์มผลการเรียน

7.4 เอกสารอ้างอิง

(ระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก/หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ 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	
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริการ การศึกษา	
4. รายงานผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริการ การศึกษา	
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริการ การศึกษา	

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	หัวหน้าฝ่ายบริการ การศึกษา	

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า ดร.นันทนา ลัดพลี ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอน ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

โดยยินยอมให้ฝ่ายฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ นำกระบวนการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนการสอน มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 66 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2566

นันทนา ลัดพลี

(ดร.นันทนา ลัดพลี)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างองค์ความรู้นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน การจัดการเรียนการสอน เริ่มตั้งแต่ ¹จัดทำร่างแผนการเรียนตลอดหลักสูตร ²จัดทำบันทึกข้อความแจ้ง เพื่อให้ทางสาขาวิชาส่งแผนการเรียน ³ตรวจสอบความถูกต้องตามรายวิชาที่ปรากฏตามหลักสูตรและจำนวนหน่วยกิต ⁴พิมพ์แก้ไข/ปรับปรุงแผนการเรียน ⁵เสนอให้หัวหน้าสาขาวิชา และรองคณบดีลงนามรับรองแผนการเรียน ⁶พิมพ์บันทึกข้อความส่งกองบริการการศึกษาและจัดเก็บเข้าแฟ้ม ของวิทยาลัยการจัดการ อุตสาหกรรมบริการ ให้สามารถนำกระบวนการสร้างองค์ความรู้ ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการสร้างองค์ความรู้

คณะผู้จัดทำ
กุมภาพันธ์ 2566

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

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

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

Suan Sunandha Rajabhat University

NakhonPathom Campus