

เอกสารในงานประกันคุณภาพ



วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- ❖ มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการหรือแนวทางในการจัดทำเอกสารที่จำเป็นในองค์กร
- ❖ เข้าใจโครงสร้างเอกสารในระบบมาตรฐานสากล
- ❖ สามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

เอกสารคืออะไร

- ❖ สิ่งหรือสื่อที่ใช้อธิบายถึงทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน โดยอาจจะอยู่ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน รูปภาพ แบบฟอร์ม เป็นต้น

การจัดทำเอกสารคืออะไร

- ❖ การกำหนดแนวทาง ขั้นตอน หรือวิธีการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

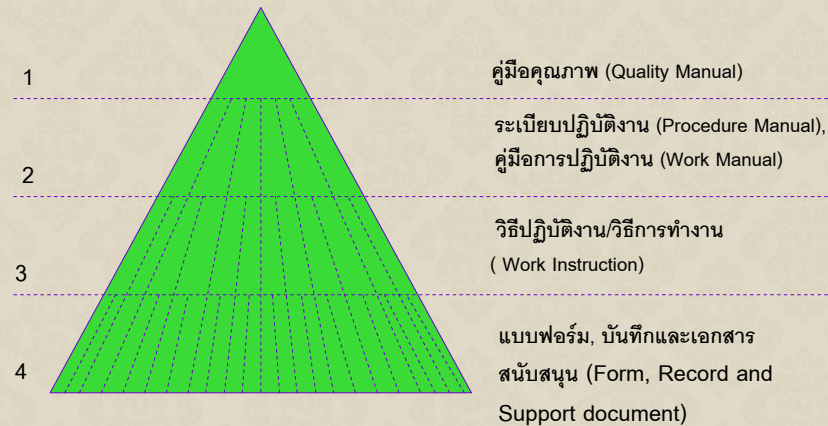
ภาพรวมด้านเอกสารภายในองค์กร (Documentation Overview)

เอกสารของแต่ละองค์กรมักประกอบด้วย

- เอกสารแสดงวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย และวัตถุประสงค์ ขององค์กร
- คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
- ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure Manual/Work Manual)
- วิธีการทำงาน (Work Instruction)
- เอกสารจากภายนอกที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน (Support Document)

โครงสร้างของระบบเอกสารในองค์กร

โดยทั่วไปแบ่งเป็น 4 ระดับ



ระดับที่ 1: คู่มือคุณภาพ



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

- ❖ ระบุรายละเอียดขององค์กร และนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ ขององค์กร
- ❖ ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กร
- ❖ อ้างอิงถึงระเบียบปฏิบัติที่สนับสนุนนโยบายขององค์กรและกระบวนการ
- ❖ อธิบายปฏิสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการภายในองค์กร

โครงสร้างของคู่มือคุณภาพ

ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์/ขอบเขตขององค์กร
- ข้อมูลแนะนำองค์กร ประวัติองค์กร
- โครงสร้างองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ
- นโยบายขององค์กร (นโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ)
- ผังกระบวนการภายในองค์กร
- รายละเอียดของแต่ละกระบวนการโดยสังเขป

ประโยชน์ของคู่มือคุณภาพ

- ❖ เป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่ทราบถึงนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ ขององค์กร
- ❖ ใช้อธิบายจุดประสงค์และโครงสร้างองค์กร
- ❖ สร้างความประทับใจให้แก่บุคคลทั่วไป ให้มีความมั่นใจมากขึ้น
- ❖ ใช้อธิบายรายละเอียดของกระบวนการ
- ❖ เป็นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารใช้ในการทบทวนและตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน

ระดับที่ 2: ระเบียบปฏิบัติ / คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure / Work Manual)

- ❖ เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ
- ❖ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ขององค์กรและวิธีควบคุมกระบวนการนั้น
- ❖ มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซ้ำซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคน
- ❖ สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำ ระเบียบปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
3. ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
4. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
5. เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
6. เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
7. ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
8. ใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

โครงสร้างของระเบียบปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติงาน

ประกอบด้วย

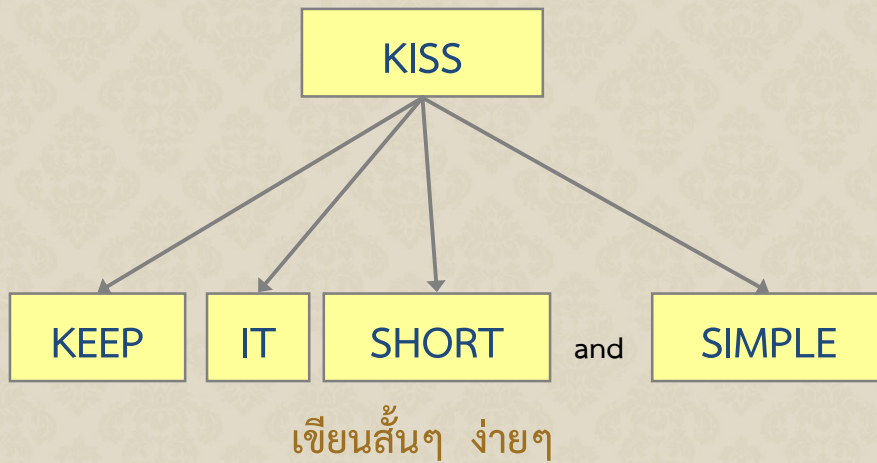
1. วัตถุประสงค์
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. ความรับผิดชอบ
5. ระเบียบปฏิบัติ (ขั้นตอน)
6. เอกสารอ้างอิง
7. แบบฟอร์มที่ใช้
8. เอกสารบันทึก

การเขียนขั้นตอนการทำงาน

- ❖ ใครเป็นผู้ทำ
- ❖ ทำอะไร
- ❖ ที่ไหน
- ❖ เมื่อไหร่
- ❖ ทำอย่างไร
- ❖ อาจจะอธิบายถึงการทำงานที่ต้องสัมพันธ์มากกว่า 1 หน่วยงาน



หลักการเขียนเอกสาร



ประโยชน์ของการจัดทำระเบียบปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติงาน

- ❖ ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด
- ❖ ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน
- ❖ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
- ❖ สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน
- ❖ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
- ❖ ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
- ❖ ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
- ❖ ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
- ❖ ช่วยลดการตอบคำถาม
- ❖ ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน

ระดับที่ 3: วิธีปฏิบัติงาน/วิธีการทำงาน (Work Instruction)

- ❖ วิธีการปฏิบัติงานจะมีรายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะ คำแนะนำในการทำงานและรวมทั้งวิธีที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด



การจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน

- ❖ มีลักษณะดังนี้
 - มีการระบุถึงวัตถุประสงค์
 - ไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน เขียนได้หลายลักษณะตามความเหมาะสมของงาน
 - ควรเขียนให้เข้าใจง่าย มีความยืดหยุ่นและรัดกุม
 - ใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานเอกสาร
 - อาจเป็นข้อความ Flow chart รูปภาพ รูปการ์ตูน หรือวิดีโอ



วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)

- ❖ กล่าวถึงรายละเอียดของงานเฉพาะอย่างเท่านั้น
- ❖ ความละเอียดของงานขึ้นอยู่กับคุณภาพของงานที่จะต้องทำ ถ้าต้องการคุณภาพสูง จะต้องมีความละเอียดมาก
- ❖ เพื่อควบคุมให้ผู้ปฏิบัติทำตามได้อย่างถูกต้องทุกครั้งตั้งแต่แรก
(Do it right at the first time)
- ❖ สามารถป้องกันหรือลดโอกาสเกิดปัญหาต่างๆขึ้นได้ด้วย

ประโยชน์ของเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน

- ❖ ผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียดและทำงานได้อย่างถูกต้อง
- ❖ ทราบถึงเทคนิควิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 4: แบบฟอร์ม บันทึกและเอกสารสนับสนุน

- ❖ เป็นเอกสารที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานนั้นๆ มีความสมบูรณ์
- ❖ แบบฟอร์ม (Forms)
 - ใช้สำหรับลงบันทึกผลการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน
- ❖ บันทึก (Record)
 - จะถูกเก็บไว้สำหรับการเรียกออกมาใช้และควรมีการควบคุมตามกระบวนการควบคุมบันทึก
- ❖ เอกสารสนับสนุน (Support Document)
 - เอกสารที่ใช้อ้างอิงหรืออธิบายรายละเอียดในการทำงานในรูปแบบที่องค์กรมีใช้อยู่ เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด กฎหมาย หนังสือชี้แจง มาตรฐานต่าง ๆ เป็นต้น

ประโยชน์ของแบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุน

- ❖ ช่วยให้การดำเนินงานนั้นๆ มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน
- ❖ เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- ❖ ช่วยให้มีไม่ทำงานผิดขั้นตอน
- ❖ ช่วยป้องกันอุบัติเหตุ ทำงานได้อย่างปลอดภัย

ตัวอย่างเอกสารการปฏิบัติงาน

ระเบียบปฏิบัติหรือคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่มีการปฏิบัติเป็นประจำ ได้แก่

- ❖ การจัดซื้อ
- ❖ การจัดการฝึกอบรม
- ❖ การตรวจสอบภายใน

ระเบียบปฏิบัติหรือคู่มือการปฏิบัติสำหรับโอกาสพิเศษหรือเฉพาะกิจ ได้แก่

- ❖ การเตรียมงานฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

ลักษณะของเอกสารการปฏิบัติงานที่ดี

- ❖ กระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย
- ❖ เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
- ❖ เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
- ❖ มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
- ❖ ความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
- ❖ แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้
- ❖ มีตัวอย่างประกอบ

คุณสมบัติและทักษะ ของผู้จัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน

คุณสมบัติ

- ❖ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเรื่องนั้น ๆ
- ❖ เป็นคนช่างสังเกต
- ❖ เอาใจใส่ในรายละเอียดของการปฏิบัติงาน
- ❖ รู้ทฤษฎีและความรู้พื้นฐานของการวิเคราะห์ระบบงาน
- ❖ รู้หลักการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ
- ❖ รู้เทคโนโลยีสมัยใหม่

ทักษะ

- ❖ ทักษะการวิเคราะห์ (Analysis Skills)
- ❖ ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)
- ❖ ทักษะออกแบบ (Design Skills)
- ❖ ทักษะการประเมินผล (Evaluation Skills)

ใครบ้างที่เกี่ยวข้อง

- ❖ ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการ
- ❖ ผู้จัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน
- ❖ ผู้อนุมัติ
- ❖ ผู้อ่าน
 - ภายในองค์กร
 - ภายนอกองค์กร

12 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน

1. ศึกษารายละเอียดของงานจากเอกสาร
2. สังเกตการปฏิบัติงานจริง
3. จัดทำ Work Flow อย่างง่าย
4. จัดทำรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน
5. มีการทดสอบโดยให้ผู้ปฏิบัติงานอ่าน และผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอ่าน
6. ตรวจสอบกับนิติกร ว่ามีประเด็นใดขัดต่อกฎหมาย หรือ ระเบียบของทางหน่วยงานหรือไม่ หากมีให้แก้ไขปรับปรุง

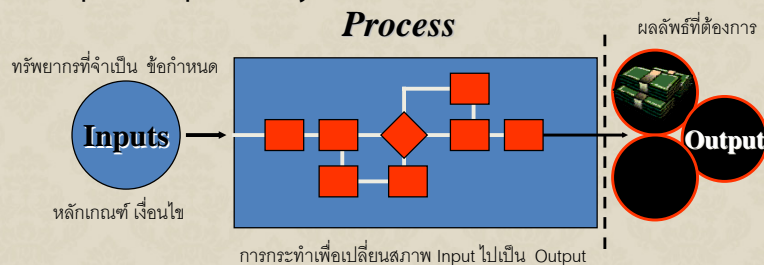
12 ขั้นตอนการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน (ต่อ)

7. ขออนุมัติ
8. บันทึกเข้าระบบการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร
9. ดำเนินการแจกจ่ายหรือเผยแพร่
10. ดำเนินการฝึกอบรมหรือชี้แจงวิธีการใช้
11. มีการทดสอบความเข้าใจของผู้ใช้งาน
12. รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เครื่องมือพิเศษในการจัดทำเอกสาร

1. การศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis)

▪ Input-Output Analysis



2. การใช้ Flow Chart

แนวทางการเขียน Flow Chart

Flow Chart คืออะไร?

การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

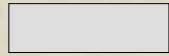
ประโยชน์ของ Flow Chart

- ❖ ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานง่ายขึ้น
- ❖ เป็นเครื่องมือสำหรับฝึกอบรมพนักงาน
- ❖ การชี้บ่งถึงปัญหา และโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ
- ❖ ช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ❖ สะดวกในการนำไปเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานในลำดับต่อไป

สัญลักษณ์ที่ใช้



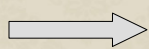
จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ



กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ



แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน

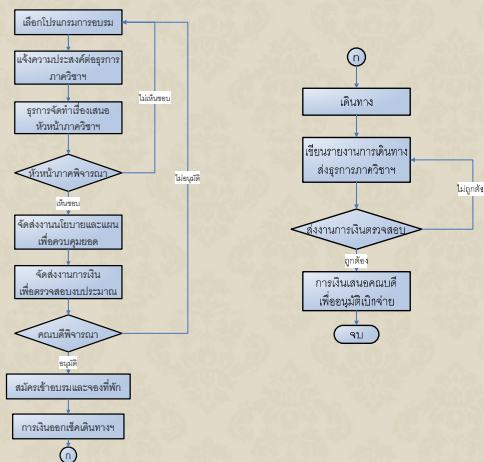


จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

การเขียน Flowchart

- ผู้เขียนควรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานจริง
- กำหนดกระบวนการที่ต้องเขียน Flowchart
- เขียนขั้นตอน กิจกรรม การตัดสินใจ
- จัดลำดับก่อนหลังของขั้นตอนดังกล่าว
- เขียน Flowchart โดยใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม
- ตรวจสอบและปรับปรุง Flowchart ที่เขียนเสร็จ
 - ปฏิบัติได้
 - กระบวนการมีประสิทธิภาพ
 - ไม่ซ้ำซ้อน
 - ทำแล้วได้ประโยชน์

ตัวอย่าง Flow Chart



รูปแบบของ Flowchart

โดยทั่วไปแล้ว รูปแบบของ Flowchart ที่นิยมเขียนกันก็มีด้วยกัน 3 รูปแบบคือ

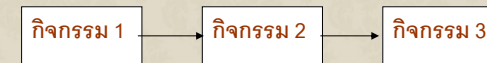
1. Block Diagrams
2. Standard Flow Charts
3. Functional Flow Charts

Block Diagrams

❖ ใช้อธิบายกิจกรรมที่ไม่ซับซ้อน และเขียนง่าย สัญลักษณ์ที่นิยมใช้กัน ได้แก่










สัญลักษณ์	แสดง	จุดประสงค์ใช้งาน
	กิจกรรม	อธิบายงานที่ทำ
	ทิศทาง	แสดงทิศทางการไหลของงานหรือลำดับงาน
	จุดเริ่มต้น / จุดสิ้นสุด	แสดงจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดของ Flow Chart

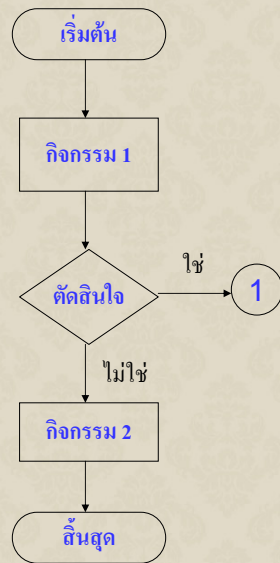
ตัวอย่างรูปแบบ Block Diagram



Standard Flow Charts

❖ มีการใช้สัญลักษณ์มากขึ้น และนิยมเขียนมากที่สุด

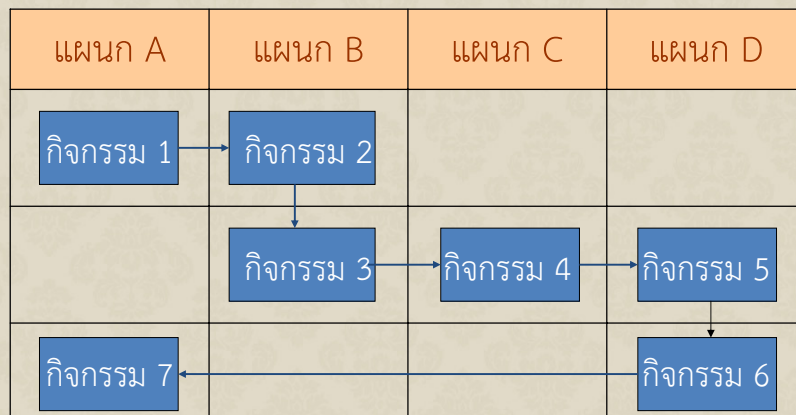
สัญลักษณ์	แสดง	จุดประสงค์ใช้งาน
	กิจกรรม	อธิบายงานที่ทำ
	ทิศทาง	แสดงทิศทางการไหลของงานหรือลำดับงาน
	จุดเริ่มต้น/จุดสิ้นสุด	แสดงจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดของ Flow Chart
	จุดตัดสินใจ	จุดที่ต้องสนใจ หรือตรวจสอบ เช่น ผ่าน/ไม่ผ่าน
	จุดเชื่อมต่อ	ใช้เพื่อต่อ Flowchart ไปหน้าใหม่ หรือส่วนอื่น
	เอกสาร	แสดงถึงการบันทึกในแบบฟอร์ม หรือ ทำรายงาน
	การตรวจสอบ	แสดงการตรวจสอบ
	การรอคอย	จุดที่ล่าช้า หรือรอคอย เช่น รอลงนามอนุมัติ
	การเก็บ	แสดงการจัดเก็บ



Functional Flow Charts

❖ แสดงทิศทางการไหลของกิจกรรมข้ามหน่วยงาน เลือกใช้สัญลักษณ์ตาม Block Diagrams หรือ Standard Flow Charts

ตัวอย่างรูปแบบ Functional Flow Charts



ตัวอย่าง

ชื่อหน่วยงาน.....				
ระเบียบปฏิบัติเรื่อง	เลขที่	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	หน้า
การจัดซื้อ	QP-PUR-001	00	19/11/05	2/7
1. วัตถุประสงค์ 2. ขอบเขต 3. คำจำกัดความ 4. ความรับผิดชอบ 5. ระเบียบปฏิบัติ 6. เอกสารอ้างอิง 7. แบบฟอร์มที่ใช้ 8. เอกสารบันทึก				

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

❖ ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารเรื่องนี้ขึ้นมา

❖ ตัวอย่างวัตถุประสงค์เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ขอบเขต (Scope)

❖ ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

❖ ตัวอย่างขอบเขตเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ระเบียบการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

3. คำจำกัดความ (Definition)

❖ ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

❖ ตัวอย่างคำจำกัดความ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

Auditor = ผู้ตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ

Auditee = แผนก หน่วยงาน หรือบุคคลผู้ได้รับการตรวจสอบ

CAR = Corrective Action Report - การร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

❖ ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้น ๆ โดยมักจะเรียงจากผู้อ่านหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

❖ ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการกอง: อนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามและพิจารณาผลการตรวจสอบภายใน

หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม: รับทราบและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ

นักวิชาการ 6 ว. : จัดทำแผน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปผลและติดตามผล

5. ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

❖ ความหมาย:

เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้ตารางอธิบาย การใช้แผนภูมิ และการใช้ Flow Chart

❖ ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติ

- 5.1 เขียนรายละเอียดเอกสารที่ต้องการจัดทำ แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง
- 5.2 พิจารณาเหตุผลการขอจัดทำ แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง
- 5.3 ดำเนินการจัดทำ
- 5.4 แจกจ่ายสำเนาเอกสาร
- 5.5 บันทึกการแจกจ่าย

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

❖ ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

❖ ตัวอย่างเอกสารอ้างอิงเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ระเบียบการปฏิบัติเรื่องการแก้ไขและป้องกัน(QP-QMR-01)

ระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (QP-QMR-02)

7. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

❖ ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

❖ ตัวอย่างแบบฟอร์มเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

แบบวางแผนการตรวจสอบภายใน (Audit Plan) (F-AD-01)

แบบคำถามการตรวจสอบภายใน (Audit Checklist) (F-AD-02)

แบบรายงานผลการตรวจสอบภายใน (Audit Report) (F-AD-03)

8. เอกสารบันทึก (Record)

❖ ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าบันทึกใดบ้างที่ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูลหรือหลักฐานของการปฏิบัติงานนั้น ๆ พร้อมทั้งระบุถึงผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ สถานที่ ระยะเวลา และวิธีการจัดเก็บ

❖ ตัวอย่างเอกสารบันทึก เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
Audit Checklist	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	ห้องเอกสารของผู้ตรวจสอบ	10 ปี	เรียงตามวันที่

วิธีการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

❖ ในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (หัวข้อที่ 5) ของโครงสร้างเอกสารระเบียบปฏิบัติอาจอยู่ในรูปของ

- ข้อความทั้งหมด (Wording)
- ตาราง (Table)
- แผนภูมิจำลอง (Model)
- เป็นผังการไหลของการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบข้อความ

ขั้นตอนการรับการฝึกอบรม

- 5.1 ผู้ขอรับการฝึกอบรม
 - 5.1.1 ศึกษาข้อมูลหรือหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
 - 5.1.2 กรอกแบบคำร้องขอรับการฝึกอบรมภายนอกพร้อมแนบหลักฐานหรือข้อมูลของหลักสูตรดังกล่าว
 - 5.1.3 เสนอให้ผู้บังคับบัญชาจนถึงระดับผู้อำนวยการอนุมัติ
 - 5.1.4 นำส่งยังกองการเจ้าหน้าที่ที่ล่วงหน้าก่อนวันสัมมนาหรือฝึกอบรม 15 วัน
- 5.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่
 - 5.2.1 ติดต่อสถาบันหรือหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม
 - 5.2.2 ส่งเรื่องยังหน่วยงานการเงินเพื่อของบประมาณ
- 5.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 5.3.1 เข้ารับการฝึกอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด
 - 5.3.2 เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม จัดทำรายงานพร้อมนำส่งเอกสารประกอบการฝึกอบรม
 - 5.3.3 นำความรู้ที่ได้รับไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงตนเอง

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบตาราง

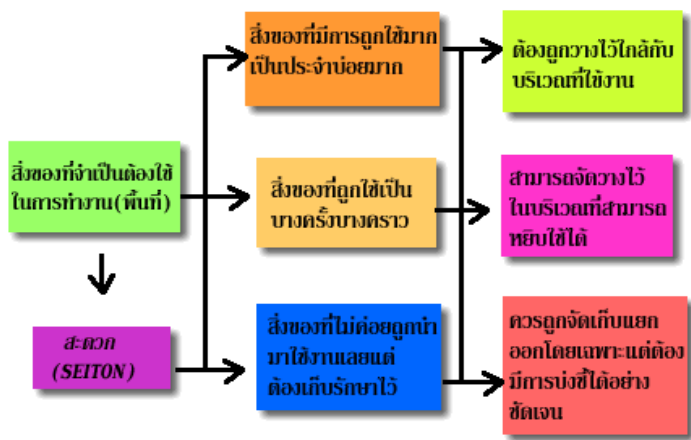
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ใช้
เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่	1.สำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม	เดือนพฤศจิกายน ของทุกปี	แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
เจ้าหน้าที่ทุกระดับ	2. กรอกรายละเอียดความต้องการในการฝึกอบรม และส่งกลับคืนกองการเจ้าหน้าที่	ภายในเดือนธันวาคม ของทุกปี	แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
หัวหน้ากลุ่มงานกองการเจ้าหน้าที่	3. พิจารณา รวบรวมและจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีส่งให้ผู้อำนวยการกอง	ภายในเดือนมกราคม ของปีถัดไป	แผนการฝึกอบรมประจำปี (HR-TN-F-002)

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบแผนภูมิ



ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบแผนภูมิ

วิธีการดำเนินการสะดวก

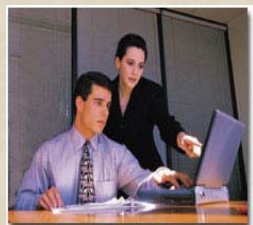


ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบ Flow Chart

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1	ขอยกเอกสารขอซื้อ (PR)	หน่วยงานที่ขอซื้อกรอกรายละเอียดสินค้าที่จะซื้อ	ผู้ขอซื้อ	ใบ PR	PU-F-001
2	อนุมัติ	ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ หากไม่อนุมัติให้ผู้ขอซื้อนำกลับไปพิจารณาหรือแก้ไข	ผู้มีอำนาจลงนาม	ใบ PR	
3	ส่ง Log Book	บันทึกเลขที่ PR ในสมุดบันทึกเพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	Log Book	PU-F-002
4	ออกใบ PO	เปิดเอกสาร PO โดยกรอกรายละเอียดตามเอกสาร PR	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	ใบ PO	PU-F-003
5	ส่งใบ PO	ส่งใบสั่งซื้อสินค้า (PO) ให้กับทางผู้ขาย โดยทาง Fax หรือ E-mail และยืนยันการซื้อ	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	ใบ PO	
6	ตรวจสอบสินค้า	ตรวจสอบรับสินค้าจากผู้ขาย หากไม่ตรงตามข้อกำหนดให้ส่งคืน และไม่ต้องชำระเงิน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	ใบตรวจสอบรับสินค้า	QC-F-001
	จัดเก็บเข้าคลัง	จัดเก็บสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบยังคงสินค้าและบันทึก Stock ให้ตรงกับสินค้า	เจ้าหน้าที่คลังสินค้า	Stock Card	WH-F-001

เทคนิคการจัดทำคู่มือให้เข้าใจง่ายและน่าสนใจ

- ❖ การใช้ภาพถ่ายอ้างอิง
- ❖ การใช้ภาพการ์ตูน
- ❖ การใช้แบบฟอร์มบันทึก
- ❖ การใช้ Multi Media



ข้อควรคำนึงในการจัดทำเอกสาร

- ❖ ใครคือผู้ใช้เอกสาร : บุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร
- ❖ ปริมาณของเนื้อหา : มาก น้อย
- ❖ การใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพ : เหมาะสม เข้าใจง่าย
- ❖ การฝึกอบรมวิธีการใช้ : โดยใคร เมื่อใด อย่างไร สำหรับใคร



เมื่อใดที่ต้องปรับปรุงคู่มือและทำอย่างไร

เมื่อใด

- ❖ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย กระบวนการทำงาน
- ❖ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ แบบฟอร์ม หรือเอกสารอ้างอิงต่างๆ
- ❖ ควรมีการทบทวนกระบวนการที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างน้อยทุก ๆ 3 ปี เพื่อให้แน่ใจว่ายังเป็นฉบับปัจจุบัน (Update)อยู่

อย่างไร

- ❖ เสนอเรื่องเพื่อขออนุมัติจากเจ้าของเรื่องเดิมหรือผู้มีอำนาจอนุมัติ
- ❖ ดำเนินการปรับปรุงตามความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
- ❖ บันทึกประวัติการปรับปรุงว่าได้เปลี่ยนแปลงเรื่องใด
- ❖ ดำเนินการแจกจ่ายเพื่อทดแทนเอกสารคู่มือฉบับเดิม
- ❖ นำเอกสารคู่มือฉบับเดิมกลับมาทำลาย
- ❖ เก็บเอกสารคู่มือต้นฉบับของเดิมเพื่อใช้อ้างอิง

แบ่งกลุ่ม
เพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน