



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คู่มือขั้นตอนการทำงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพและบันทึกข้อมูล

รหัสเอกสาร : PM 19
ฉบับที่ : 1
วันที่บังคับใช้ : 1 มิถุนายน 2552
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ : สำนักประกันคุณภาพ

	ชื่อ	ตำแหน่ง
ผู้จัดทำ	ผศ. สุใจ พรเจิมกุล	คณะกรรมการประกันคุณภาพ มทร.พระนคร
ผู้อนุมัติ	ผศ. แก้วตา ขาวเหลือง	ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ มทร.พระนคร

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏนครพนม	คู่มือขั้นตอนการทำงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร PM 19__ วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้า 1/2
--	---	--

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการควบคุมเอกสารระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครพนม

2. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ควบคุมเอกสารคุณภาพและบันทึกข้อมูลคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครพนม/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

3. ขอบข่าย

เริ่มตั้งแต่หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดทำ ควบคุม การขอแก้ไข จนถึงการทำลายเอกสารคุณภาพ และบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

4. เอกสารอ้างอิง

- กรอบนโยบายและข้อกำหนดของ มทร.พระนคร
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

5. เอกสารแนบ

ชื่อเอกสารแนบ	รหัสเอกสาร
1. ผังการปฏิบัติงานควบคุมเอกสารและข้อมูล	FC19
2. ใบคำร้องขอดำเนินการด้านเอกสารคุณภาพ	FM 19-01
3. การจัดทำเอกสารคุณภาพ	WI 19-01

6. คำจำกัดความ

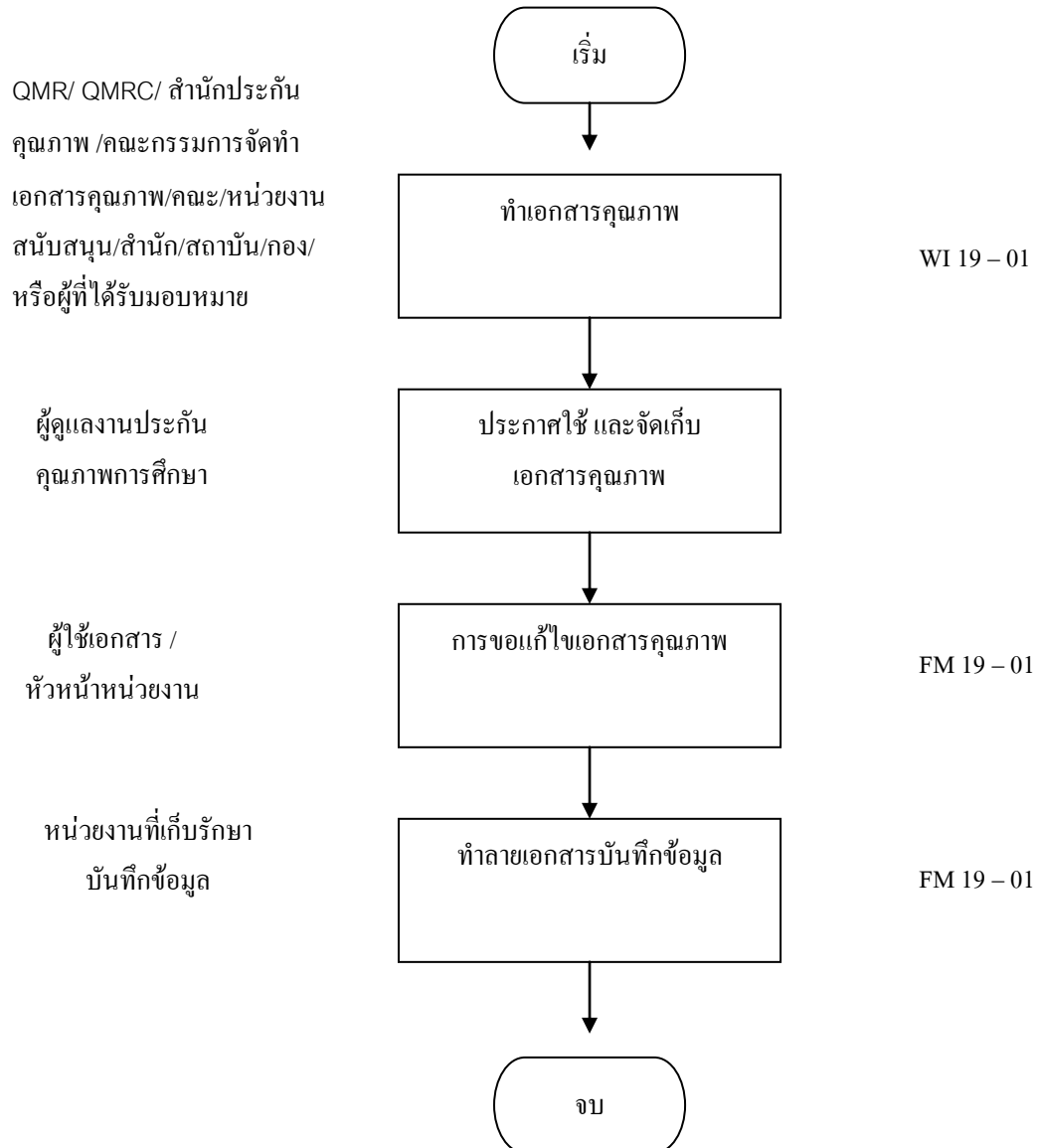
- QMR คือ ผู้แทนผู้บริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative)
- QMRC คือ คณะกรรมการบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative Committee) ผู้บริหารระดับสูง (CEO), คณะกรรมการบริหารคณะ
- เอกสารควบคุม ได้แก่
 - คู่มือคุณภาพ (Quality Manual; QM)
 - คู่มือขั้นตอนการทำงาน (Procedure Manual; PM)
 - วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction; WI)
 - แบบฟอร์ม (Form)
- หน่วยงานผู้รับผิดชอบ หมายถึง ผู้ถือครองเอกสารคุณภาพต้นฉบับ

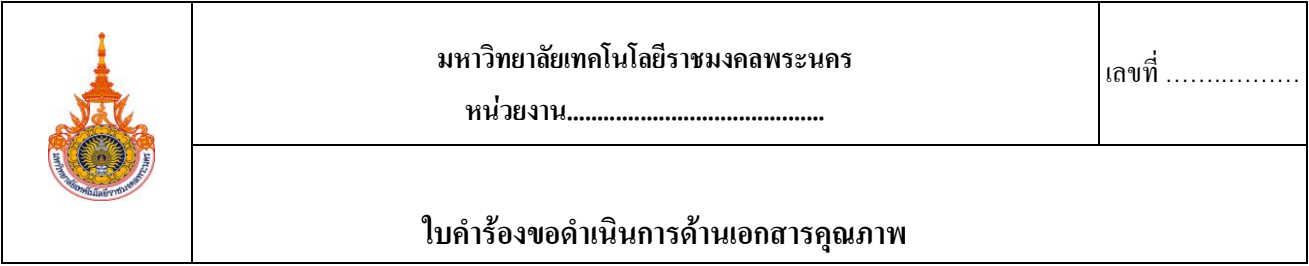
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏนครพนม	คู่มือขั้นตอนการทำงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร PM 19__ วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้า 2/2
--	---	--

7. ขั้นตอนการทำงาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
QMR/ QMRC/ สำนัก ประกันคุณภาพ / คณะกรรมการจัดทำเอกสาร คุณภาพ/คณะ/หน่วยงาน สนับสนุน/สำนัก/สถาบัน/ กอง/หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	1. ทำเอกสารคุณภาพ	1.1 จัดทำเอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ดำเนินการภายใต้กรอบนโยบายและข้อกำหนดของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครพนม ตาม WI 19 – 01 1.2 จัดทำเอกสารคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM) วิธีการปฏิบัติงาน (WI) และแบบฟอร์มที่จัดทำขึ้น เพื่อใช้ในหน่วยงาน (FM) ดำเนินการโดยหน่วยงานที่ รับผิดชอบตาม WI 19-01 1.3 นำเอกสารที่จัดทำเรียบร้อยแล้วเสนอหัวหน้า หน่วยงานลงนาม
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ / ผู้ดูแลงานประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน	2. ประกาศใช้ และจัดเก็บเอกสาร คุณภาพ	2.1 ประกาศใช้เอกสารคุณภาพโดยแจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง อาจโดยวิธีสำเนาเอกสารแจกหรือผ่าน เว็บไซต์ มทร.พระนคร หรือวิธีอื่นๆ ตามความเหมาะสม 2.2 เอกสารคุณภาพต้นฉบับต้องจัดเก็บในรูปแฟ้มเอกสาร อย่างน้อย 1 ชุดไว้ที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบ และสำรอง ไว้ในสื่ออื่น ๆ ตามความเหมาะสม
ผู้ใช้เอกสาร / หัวหน้าหน่วยงาน	3. การขอแก้ไขเอกสารคุณภาพ	3.1 ผู้ใช้เอกสารนำเสนอข้อควรแก้ไขแก่หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการ ตามแบบฟอร์ม (FM 19-01) 3.2 หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข 3.3 นำเอกสารที่แก้ไขแล้วเสนอหัวหน้าหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบลงนาม และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
หน่วยงานที่จัดเก็บบันทึก ข้อมูล	4. ทำลายเอกสารบันทึกข้อมูล	4.1 ระยะเวลาการจัดเก็บบันทึกข้อมูล ให้หัวหน้า หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาตามความเหมาะสม ของประเภทเอกสารนั้นๆ 4.2 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ ให้แต่ละ หน่วยงานทำลายเอกสารนั้นด้วยวิธีที่เหมาะสม

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	ผังการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และบันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร FC 19 วันที่บังคับ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 1/1
---	---	---





☐ ขอแก้ไขเอกสารบางส่วน ชื่อเอกสาร

☐ ขอจัดทำเอกสารฉบับใหม่ ชื่อเอกสาร

☐ ขอดำเนาเอกสาร ชื่อเอกสาร

☐ อื่น ๆ

(ลงชื่อ).....
(.....)
...../...../.....

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏนครพนม	สำนักประกันคุณภาพ งานจัดทำและพัฒนา ระบบคุณภาพ	วิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร WI 19-01 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 1/7
--	--	---	--

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดและอธิบายรูปแบบการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ (QM) คู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM) และวิธีการปฏิบัติงาน (WI) ทั้งหมดที่ใช้ในระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครพนม

2. ขอบเขต

เอกสารนี้ใช้กับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครพนม สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การกำหนดโครงสร้างของเอกสารและสิ้นสุดที่การนำรูปแบบเอกสารในระบบคุณภาพไปใช้

3. วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 การจัดทำคู่มือคุณภาพ(Quality Manual)

ลำดับ	ขั้นตอน	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	ดำเนินการประชุม	1. QMR เชิญ QMRC ประชุมและเพื่อกำหนดเป้าหมายคุณภาพ ทบทวนกระบวนการทำงาน (Business Flow) กรอบนโยบายและข้อกำหนดของ มทร.พระนคร	QMR /QMRC
2	จัดทำ QM	1. มอบหมายคณะทำงานในการจัดทำ QM ประกอบด้วย - บทนำ - ประวัติความเป็นมาของ มทร.พระนคร - นโยบาย เป้าหมาย และผังกระบวนการ (Business Flow) - ข้อกำหนดของระบบคุณภาพของ มทร.พระนคร 2. นำเสนออธิการบดีลงนาม	QMR /คณะทำงาน

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	สำนักประกันคุณภาพ งานจัดทำและพัฒนา ระบบคุณภาพ	วิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร WI 19-01 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 2/7
---	--	---	--

3.2 การจัดทำคู่มือขั้นตอนการทำงาน (Procedure Manual) และผังการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

ลำดับ	ขั้นตอน	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	แต่งตั้งผู้ทำงาน/ ผู้รับผิดชอบในการจัดทำ PM และ WI	QMR เสนอแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน จัดทำ PM และ WI ต่อหัวหน้าหน่วยงาน	QMR/หัวหน้าหน่วยงาน
2.	ดำเนินการประชุมและ จัดทำ PM และ WI	2.1. คณะทำงานประชุมประสานงานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือ และจัดทำคู่มือขั้นตอนการ ทำงาน (PM) และวิธีการปฏิบัติงาน (WI) ตลอดจน เอกสารแบบฟอร์มที่จำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน 2.2. นำเสนอหัวหน้าหน่วยงานลงนาม และ ประกาศใช้	QMR/คณะทำงาน
3.	จัดเก็บและแจกจ่าย PM/WI	3.1 จัดเก็บต้นฉบับ PM และ WI ที่หน่วยงานต้น สังกัดที่รับผิดชอบ 3.2 นำ PM และ WI ที่จัดทำเสร็จแล้วขึ้นเว็บไซต์ พร้อมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หัวหน้างาน/ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย/ผู้จัดทำ PM

โครงสร้างเล่ม คู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM) มีส่วนประกอบดังนี้.-

1. ปก ประกอบด้วย

1.1 ปกเอกสารประกอบ ด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

1. ตราสถาบัน
2. ชื่อเอกสาร
3. รหัสเอกสาร, ฉบับที่, วันที่บังคับใช้, เลขที่สำเนาเอกสาร และผู้ถือครอง
4. ผู้จัดทำ / ผู้อนุมัติ

1.2 รูปแบบคู่มือขั้นตอนการทำงาน

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	สำนักประกันคุณภาพ งานจัดทำและพัฒนา ระบบคุณภาพ	วิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร WI 19-01 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 3/7
---	--	---	--

ตัวอย่าง

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	
คู่มือขั้นตอนการทำงาน 	
รหัสเอกสาร	: PM
ฉบับที่	:
วันที่บังคับใช้	:
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	:

	ชื่อ	ตำแหน่ง
ผู้จัดทำ		
ผู้อนุมัติ		

2. รายละเอียด คู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM) ประกอบด้วย

2.1 ส่วนประกอบหัวกระดาษกำหนดดังนี้

1. ตราและชื่อมหาวิทยาลัย
2. ชื่อเอกสาร
3. รหัสเอกสาร, วันที่บังคับใช้, ฉบับที่, หน้าที่

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	คู่มือขั้นตอนการทำงาน	รหัสเอกสาร PM XX วันที่บังคับใช้ ฉบับที่ หน้าที่
---	--	---

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	สำนักประกันคุณภาพ งานจัดทำและพัฒนา ระบบคุณภาพ	วิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร WI 19-01 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 4/7
---	--	---	--

2.2 ขั้นตอนการจัดทำคู่มือขั้นตอนการทำงาน ประกอบด้วย 7 หัวข้อ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์	แสดงความมุ่งหมายขั้นตอนการดำเนินงาน
2. ข้อกำหนดที่สำคัญ	ข้อกำหนดที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น
3. ขอบข่าย	บ่งบอกขั้นตอนการทำงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติ จนกระทั่งกิจกรรมได้ดำเนินการสิ้นสุด
4. เอกสารอ้างอิง	เอกสารที่นำมาจากส่วนงานอื่น ๆ เพื่อใช้ในขั้นตอนการทำงาน
5. เอกสารแนบ	ประกอบด้วย ผังการปฏิบัติงาน (FC) แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อการอ้างอิง (FM/A) และวิธีการปฏิบัติงาน (WI)
6. คำจำกัดความ	อธิบายความหมายของคำและคำย่อซึ่งอยู่ในขั้นตอนการทำงาน
7. ขั้นตอนการทำงาน	เป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรมอย่างไร ใครคือผู้รับผิดชอบดำเนินการและวิธีการที่ระบุไว้ในผังการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

รูปแบบคู่มือขั้นตอนการทำงาน

	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	คู่มือขั้นตอนการทำงาน 	รหัสเอกสาร PM XX วันที่บังคับใช้ ฉบับที่ หน้าที่ xx / xx
---	---	---	--

1. วัตถุประสงค์
-
2. ข้อกำหนดที่สำคัญ
-
3. ขอบข่าย
-
4. เอกสารอ้างอิง
-
5. เอกสารแนบ
-
6. คำจำกัดความ
-
7. ขั้นตอนการทำงาน

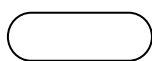
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน / กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
.....	1.....	1.
.....		

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	สำนักประกันคุณภาพ งานจัดทำและพัฒนา ระบบคุณภาพ	วิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร WI 19-01 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 5/7
---	--	---	--

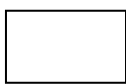
3.3 การจัดทำผังการปฏิบัติงาน (Flow Chart : FC)

นำข้อมูลจากขั้นตอนและกิจกรรมใน ข้อ 7 ของคู่มือขั้นตอนการทำงานมาเขียนเป็น Flow Chart ดังนี้

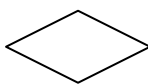
1. นำขั้นตอน/กิจกรรมมาเขียนเป็น Flow Chart โดยมีสัญลักษณ์ ดังนี้



เริ่ม/สิ้นสุด/จบ



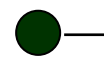
ดำเนินการ



พิจารณา/ตัดสินใจ



เชื่อมโยง



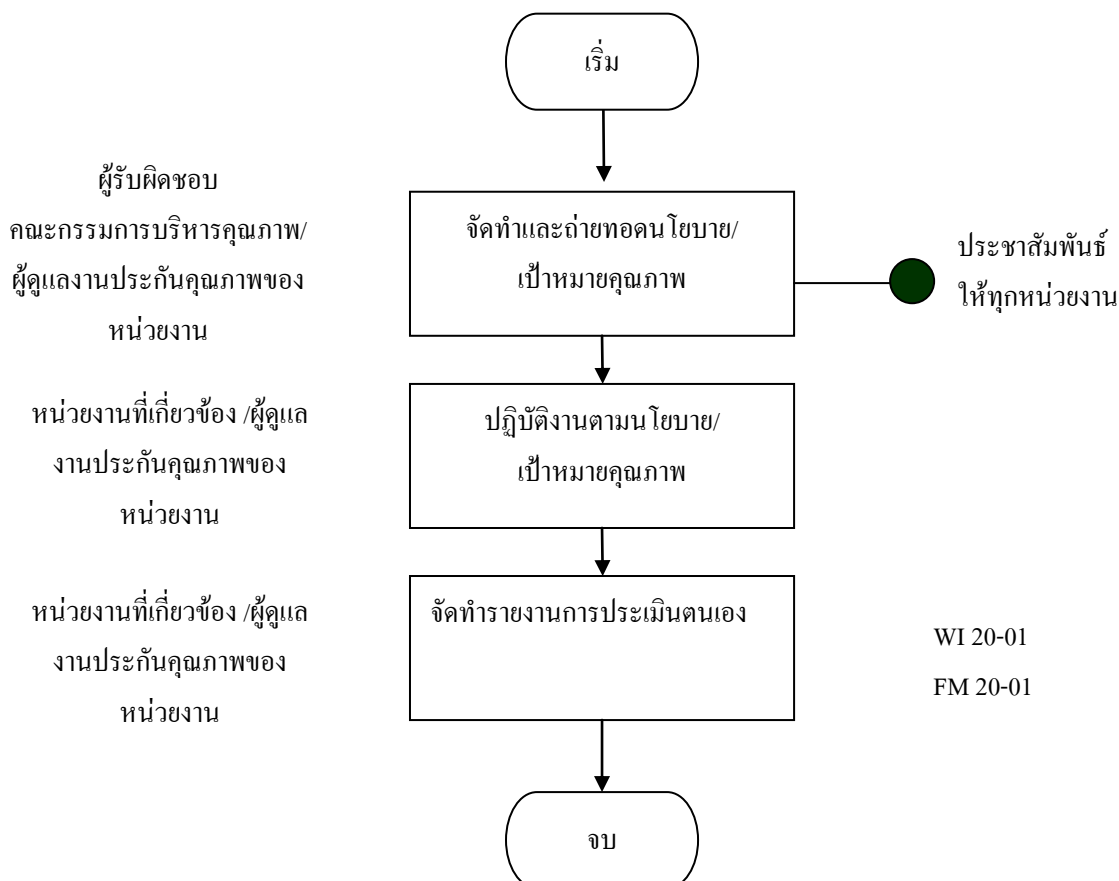
การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์

2. ซ้ายมือ ให้นำผู้รับผิดชอบ มาใส่ให้ตรงตามขั้นตอนแต่ละขั้นตอน

3. ขวามือ หลักฐานที่อ้างอิงหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรม/ขั้นตอนต่างๆ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง (FM) หรือ เอกสารอ้างอิง (A) หรือวิธีการปฏิบัติงาน (WI)

ตัวอย่างผังการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	ผังการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารและ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร FC 19 วันที่บังคับใช้ ฉบับที่ 1 หน้าที่ 1/2
--	---	---



 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	สำนักประกันคุณภาพ งานจัดทำและพัฒนา ระบบคุณภาพ	วิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร WI 19-01 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 6/7
---	--	---	--

3.4 การจัดทำเอกสาร วิธีการปฏิบัติงาน (WI)

ส่วนประกอบต่าง ๆ หัวกระดาษ กำหนดดังนี้

1. ตราและชื่อมหาวิทยาลัย
2. ชื่อหน่วยงาน (กอง/สำนัก/สถาบัน/คณะ) และกลุ่มงาน
3. วิธีการปฏิบัติงาน (ให้เขียนชื่อกลุ่มงาน)
4. รหัสเอกสาร, วันที่บังคับใช้, ฉบับที่ และหน้าที่

หัวข้อต่าง ๆ ในวิธีการปฏิบัติงาน

1. วัตถุประสงค์
2. ขอบเขต
3. วิธีการปฏิบัติงาน

รูปแบบเอกสาร วิธีการปฏิบัติงาน (WI)

	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	 (ชื่อหน่วยงาน) (ชื่อกลุ่มงาน)	วิธีการปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร WI XX-XX วันที่บังคับใช้ ฉบับที่ หน้าที่ xx / xx
---	---	--	----------------------------	---

1. วัตถุประสงค์
.....
2. ขอบเขต
.....
3. วิธีการปฏิบัติงาน
 1.
 2.

หรือ จะเขียนเป็นตาราง ดังตัวอย่าง

3. วิธีการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1			
2			

*****หมายเหตุ การเขียนวิธีการปฏิบัติงาน จะเขียนเป็นข้อๆ หรือจัดทำในรูปตารางก็ได้

 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	สำนักประกันคุณภาพ งานจัดทำและพัฒนา ระบบคุณภาพ	วิธีการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารคุณภาพ และ บันทึกข้อมูล	รหัสเอกสาร WI 19-01 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2552 ฉบับที่ 1 หน้าที่ 7/7
---	--	---	--

3.5 การจัดทำแบบฟอร์ม (FM) แบบฟอร์ม : แยกเป็น 2 ประเภท คือ

1 แบบฟอร์มภายใน (FM) : เป็นเอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นภายใน เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งาน ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตราและ ชื่อมหาวิทยาลัย และหน่วยงาน ชื่อเอกสาร
2. รายละเอียดของแบบฟอร์ม
3. มุมล่างด้านซ้ายเป็น ฉบับที่ และวันที่บังคับใช้
4. มุมล่างด้านขวาเป็นชื่อ FM และหน้า

ตัวอย่างเอกสารแบบฟอร์ม (FM)

	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร หน่วยงาน.....	เลขที่.....
	ใบแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อบกพร่อง/การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	

หน่วยงาน (คณะ/กอง/สำนัก).....

เรียน คณบดี/รองคณบดี/ผอ. เพื่อรับทราบปัญหา / ข้อร้องเรียนข้อบกพร่อง/การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และ โปรดพิจารณาสั่งการ ☐ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง ☐ นำเข้าที่ประชุม			เรียน (หัวหน้างาน) เพื่อรับทราบปัญหา และ โปรดดำเนินการ ☐ ชี้แจงข้อเท็จจริง ☐ นำเข้าที่ประชุม ☐ ดำเนินการแก้ไข	
ลำดับที่	หัวข้อปัญหา/รายละเอียด	หน่วยงาน / ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	
1				
..... (ผู้แจ้ง)..... /...../.....			 (.....) คณบดี/รองคณบดี/ผอ. /...../.....	
ฉบับที่ วันที่บังคับใช้/...../.....			FM 22-01 หน้า/...	

2. แบบฟอร์มตัวอย่าง (A) : เป็นแบบฟอร์มที่นำมาจากเอกสารอ้างอิง หรือเอกสารสนับสนุนหน่วยงานภายนอกซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ให้ใช้ตามรูปแบบนั้น และให้ระบุจำนวนที่ใช้ไว้บนขวามือของเอกสาร