



คู่มือปฏิบัติงาน

กระบวนการสร้างความสุข ในการทำงาน

กองบริหารงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือปฏิบัติงาน ในการสร้างความสุขในการทำงาน และเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน จัดกิจกรรม/โครงการ ติดตาม และ ประเมินผล ปรับปรุงแก้ไข เพื่อสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรที่ครอบคลุมความสุขด้านต่าง ๆ คือ ให้มีสุขภาพที่ดี , ผ่อนคลายดี , มีน้ำใจ , มีจิตวิญญาณดี , มีครอบครัวดี , มีสังคมดี , ใฝ่รู้ดี , สุขภาพเงินดี , การงานดี เมื่อบุคลากรมีระดับความสุขในด้านต่างๆ สูงขึ้น จะส่งผลให้ความสุขมวลรวมในการทำงานของบุคลากรสูงขึ้นไปด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความสุข ความผูกพัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดต่อองค์กรการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย คือ “บุคลากรมีศักยภาพสูง และเกิดความมีความสุข ความผูกพันในการปฏิบัติงาน”

ท้ายนี้คณะผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน ฉบับนี้ จะสามารถเป็นแนวทางและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต่อไป

คณะผู้จัดทำ
มิถุนายน 2558

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	
สารบัญ.....	
1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือบริหารกระบวนการ.....	1
2) ขอบเขตของกระบวนการ.....	2
3) คำจำกัดความ.....	2
4) ตารางมอบหมายงานที่มีคุณภาพ.....	3
5) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	
5.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ.....	4
5.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ.....	5 - 7
5.3 แบบฟอร์มการทำงานที่มีคุณภาพ.....	8
5.4 เอกสารอ้างอิง.....	8
6) มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	8
7) ระบบติดตามประเมินผล.....	8
8) โอกาสปรับปรุงในอนาคต.....	9
9) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	9
10) ภาคผนวก.....	9
10.1 หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน.....	10
10.2 แบบฟอร์มการทำงานที่มีคุณภาพ : QWF.....	11

คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน

กองบริหารงานบุคคล เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ การพัฒนาบุคลากร การให้ทุนอุดหนุนการศึกษาต่อ ส่งเสริมการทำผลงานวิชาการ เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนาบุคลากร พนักงานให้มีศักยภาพมีความสามารถในการแข่งขันในยุคสังคมฐานความรู้ สนับสนุนและส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่วิชาชีพ มีความสุขในการทำงานโดยกองบริหารงานบุคคลได้กำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ไว้ดังนี้

ปรัชญา (Philosophy)

มุ่งเน้นบริการ พัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้คู่คุณธรรม สู่ความเป็นเลิศ

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งมั่นบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่สากล

พันธกิจ (Mission)

ให้บริการ ประสานงาน และอำนวยความสะดวกด้านบุคคลกร และกฎระเบียบข้อบังคับที่มีประสิทธิภาพ

การสร้างคุณค่าให้แก่แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานในองค์กรนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน เนื่องจากบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าที่แสดงถึงสถานภาพและศักยภาพของมหาวิทยาลัยในการบริหารจัดการ จึงต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรต่อองค์กร ดังนั้น กองบริหารงานบุคคล จึงได้จัดทำคู่มือบริหารกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพในการสร้างความสุขในการทำงานขึ้น

1) วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน แนวทางการสร้างความสุขในการทำงาน นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อเป็นคู่มือปฏิบัติงาน ในการสร้างความสุขในการทำงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ได้

2) ขอบเขตของกระบวนการ

ขอบเขตของกระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน มีขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผน
 - 1.1 ศึกษาข้อมูล/ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความสุขในการทำงาน
 - 1.2 ศึกษาดูงานองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการสร้างความสุขในการทำงาน
 - 1.3 สรุปและรายงานผลการศึกษาดูงานต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ

2. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน

2.1 จัดทำร่างแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานเสนอผู้บริหาร เพื่อให้ความเห็นชอบ

2.2 สำรวจเพื่อวัดความสุขในการทำงานของบุคลากรโดยใช้เครื่องมือ Happinometer ส่งให้กับทุกหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรตอบแบบสำรวจ

2.3 ประมวลผลและสรุปผลการสำรวจความสุขในการทำงานของบุคลากร และรายงานต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ

2.4 แจ้งผลการสำรวจความสุขในการทำงานของบุคลากร และรายงานต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงาน เสนอโครงการดำเนินโครงการเสริมสร้างความสุขของหน่วยงาน

2.5 เสนอผู้บริหารเพื่อขอแต่งตั้งทีมที่ปรึกษาโครงการ

2.6 ดำเนินกิจกรรม/โครงการสร้างความสุขในการทำงานที่สอดคล้องกับผลการสำรวจฯ เช่น โครงการสร้างความสุขของบุคลากรในองค์กร และโครงการอบรมนักสร้างสุข

2.7 ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานกิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายใน

3. ขั้นตอนประเมินผลการดำเนินงาน

3.1 สรุปและรายงานผลการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ

3.2 ดำเนินการสำรวจเพื่อวัดความสุขในการทำงานของบุคลากรโดยใช้เครื่องมือ Happinometer อีกครั้งหลังจากที่ได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการสร้างความสุข

3.3 ประมวลผลและสรุปผลการสำรวจความสุขในการทำงานของบุคลากร และรายงานต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ

3.4 แจ้งผลการสำรวจความสุขในการทำงานของบุคลากร และรายงานต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงาน เสนอโครงการดำเนินโครงการเสริมสร้างความสุขของหน่วยงาน

3.5 จัดเวทีนำเสนอผลงานกิจกรรมสร้างความสุขให้กับหน่วยงาน

4. ขั้นตอนปรับปรุงการดำเนินงาน

4.1 สรุปผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมสร้างความสุข ให้ผู้บริหารรับทราบ พร้อมให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

4.2 ดำเนินการปรับปรุงแนวทางการดำเนินและพัฒนากิจกรรมสร้างความสุขให้กับบุคลากร

3) คำจำกัดความ

Happinometer หมายถึง เครื่องมือวัดความสุขในการทำงานของ สสส. เป็นแนวคิดความสุข 9 ประการในการทำงาน

4) ตารางมอบหมายงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Assignment: QWA)

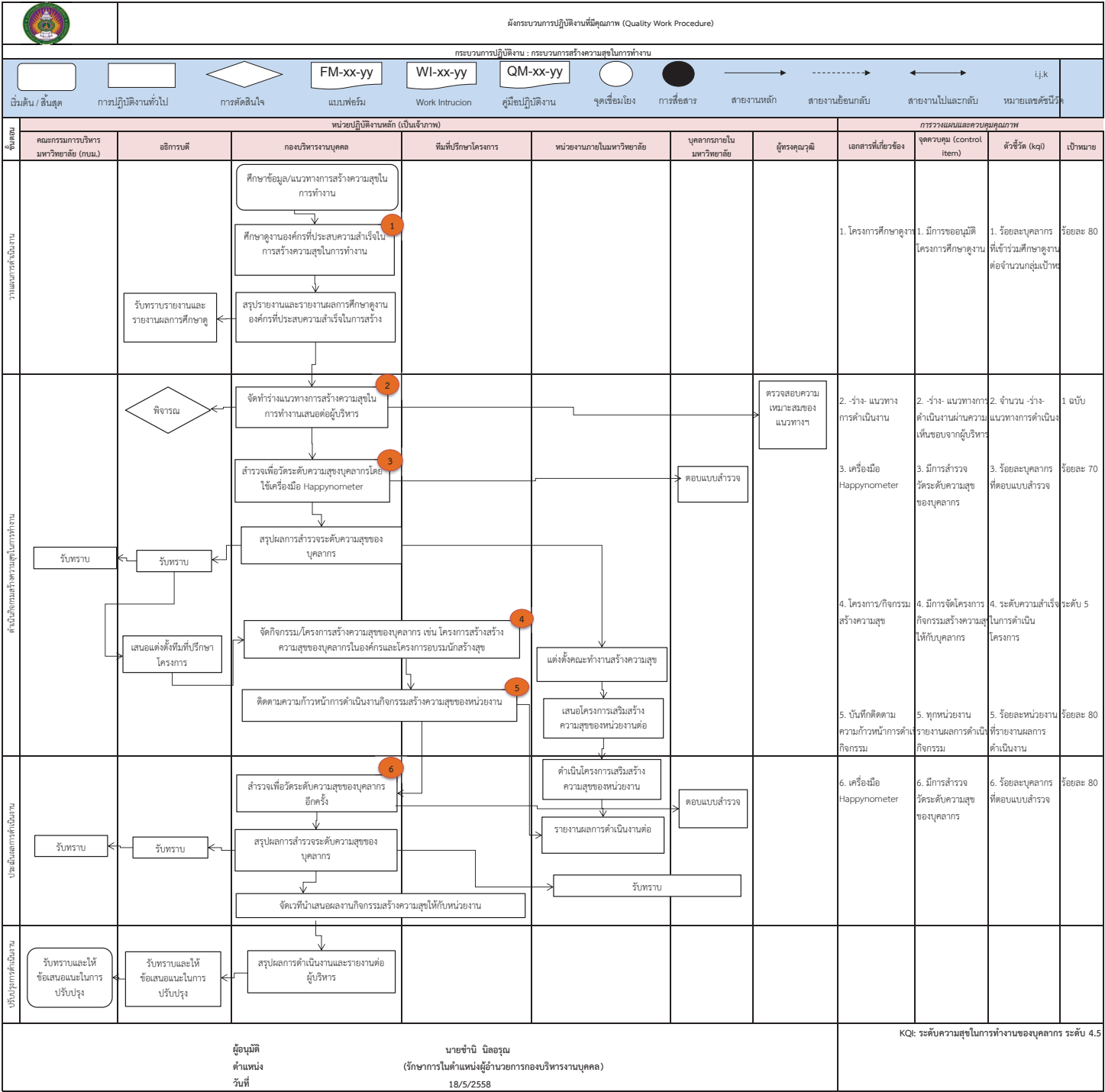
กระบวนการปฏิบัติงาน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถิติการปรับปรุงคุณภาพ		
	ผู้บริหาร	บุคลากร	หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย					2559	2560	2561
กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน	○	○	○	บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างความสุขในการทำงาน	ระดับความสุขของบุคลากรในองค์กร	ระดับ 4	กองบริหารงานบุคคล	4.15	4.25	4.50

○ ลูกค้าโดยตรง

△ ลูกค้าทางอ้อม

5) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1) กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure : QWP)
“กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน”



5.2) วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction: QWI) หรือ Work sheet WS

- คำอธิบายวิธีปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนที่สำคัญๆ เพื่อนำไปสู่ผลตาม KQI ของกระบวนการนี้

		QWI		แก้ไขครั้งที่ -	
				วันที่มีผลบังคับใช้	
				ผู้ตรวจสอบ ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล	
				หน้าที่.....1.....จาก.....3.....	
ชื่อเอกสาร : วิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง : กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน					
หน่วยงาน : กองบริหารงานบุคคล					
วัตถุประสงค์ : เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร					
คำจำกัดความ : เป็นวิธีที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานและมีความสุขในการปฏิบัติงาน					
ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	CONTROL ITEM	
1.	วางแผนการดำเนินงาน 1.1 กองบริหารงานบุคคลศึกษาข้อมูล และแนวทางการสร้างความสุขในการทำงาน 1.2 กองบริหารงานบุคคลศึกษาองค์การที่ประสบความสำเร็จในการสร้างความสุขในการทำงาน 1.3 กองบริหารงานบุคคลสรุปรายงานผลการศึกษาดูงานต่อผู้บริหาร	กองบริหารงานบุคคล	โครงการศึกษาดูงาน	มีการขออนุมัติโครงการศึกษาดูงาน	

ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	CONTROL ITEM
2.	ดำเนินกิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน 2.1 กองบริหารงานบุคคลจัดทำร่างแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมของแนวทางการสร้างความสุขในการทำงาน 2.2 กองบริหารงานบุคคลสำรวจเพื่อวัดระดับความสุขของบุคลากรโดยใช้เครื่องมือ Happinometer 2.3 กองบริหารงานบุคคลสรุปผลการสำรวจระดับความสุขของบุคลากร และเสนอผู้บริหารรับทราบ 2.4 เสนอแต่งตั้งทีมที่ปรึกษาโครงการ และให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะทำงานสร้างความสุขของหน่วยงาน 2.5 กองบริหารงานบุคคลเสนอโครงการ และดำเนินโครงการเสริมสร้างความสุขของหน่วยงานต่อมหาวิทยาลัย 2.6 กองบริหารงานบุคคลจัดกิจกรรม/โครงการสร้างความสุขของบุคลากร เช่น โครงการสร้างความสุขของบุคลากรในองค์กรและโครงการอบรมนักสร้างสุข 2.7 ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานกิจกรรมสร้างความสุขของหน่วยงาน 2.8 กองบริหารงานบุคคลรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง	1. กองบริหารงานบุคคล 2. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	1. ร่าง - แนวทางการดำเนินงาน 2. เครื่องมือ Happinometer 3. โครงการสร้างความสุข 4. บันทึกติดตามความก้าวหน้าการดำเนินกิจกรรม	1. ร่าง - แนวทางการดำเนินงานผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหาร 2. มีการสำรวจวัดระดับความสุขของบุคลากร 3. มีการจัดโครงการกิจกรรมสร้างความสุขให้กับบุคลากร 4. ทุกหน่วยงานรายงานผลการดำเนินกิจกรรม

ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	CONTROL ITEM
3.	ประเมินผลการดำเนินงาน 3.1 กองบริหารงานบุคคลสำรวจเพื่อวัดระดับความสุขของบุคลากรอีกครั้ง หลังจากจัดกิจกรรม/โครงการสร้างความสุข 3.2 กองบริหารงานบุคคลสรุปผลการสำรวจระดับความสุขของบุคลากร และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบ 3.4 มหาวิทยาลัยจัดเวทีนำเสนอผลงานกิจกรรมสร้างความสุขให้กับหน่วยงาน	กองบริหารงานบุคคล	เ ค รี่ อ ง มี อ Happinometer	มีการสำรวจวัดระดับความสุขของบุคลากร
4.	ปรับปรุงการดำเนินงาน 4.1 กองบริหารงานบุคคลสรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	กองบริหารงานบุคคล	1. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

5.3) แบบฟอร์มการทำงานที่มีคุณภาพ (Quality Work form: QWF)

ลำดับที่	แบบฟอร์ม
QWF 1	แบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง Happinometer (ของ สสส.)

5.4) เอกสารอ้างอิง

- 5.4.1 โครงการศึกษาดูงานแนวทางการสร้างความผาสุกในการทำงาน
กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปี 2558
- 5.4.2 รายงานสรุปผลการศึกษาดูงาน
- 5.4.3 คู่มือ HAPPINOMETER ความสุขวัดเองได้ แบบสำรวจความสุขด้วยตนเอง
(ของ สสส.)

6) มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรต่อองค์กรในการ
สร้างความสุขในการทำงาน

7) ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามกระบวนการสร้างความสุขในการทำงานนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการ
ดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	ผู้อำนวยการกองบริหารงาน บุคคล
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการ	มีนาคม , กันยายน	งานบริหารงานทั่วไป
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	มีนาคม , กันยายน	งานบริหารงานทั่วไป
4. รายงานผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม , กันยายน	งานบริหารงานทั่วไป
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการ	กันยายน	งานบริหารงานทั่วไป
6. ประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	ผู้อำนวยการกองบริหารงาน บุคคล

8) โอกาสปรับปรุงในอนาคต

8.1 ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ และจัดกิจกรรมโครงการสร้างความสุขในการทำงานให้มีความสุขมากขึ้น

8.2 ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน

9) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด	
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน
1. ดำเนินการจัดกิจกรรมสร้างความสุขให้กับบุคลากร	✓	✓
2. ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร	✓	✓

10) ภาคผนวก

รายชื่อคณะทำงาน กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน

1. นายชำนาญ นิลอรุณ	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
2. นางสาวยุวดี วังศิริ	ประธานกรรมการ
3. นางสาวบุศรา ศรีกระหนก	กรรมการ
4. นางสาวจารณา แสงทอง	กรรมการและเลขานุการ



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า นายชำนาญ นิลอรุณ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน ในฐานะผู้บังคับบัญชา และ ดูแลงานบริหารงานทั่วไป กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

โดยยินยอมให้งานบริหารงานทั่วไป กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี นำกระบวนการปฏิบัติงาน กระบวนการสร้างความสุขในการทำงาน มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2558

(นายชำนาญ นิลอรุณ)

รักษาราชการผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล