

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล กลุ่มบุคคล

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวอุมาพร นาคะวัจนะ	ตำแหน่ง : พนักงานบริการ (ชำนาญงาน)
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : สำนักงานผู้อำนวยการ	
ชื่อ - นามสกุล : นายเกียรติศักดิ์ หงษ์อินทร์	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวจันทิรา จินะวงศ์	ตำแหน่ง : นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ	
ชื่อหลักสูตร	โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หัวข้อ เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน หลักสูตรระยะสั้น (2 วัน)
วัน/เดือน/ปี	13 มกราคม 2566 และ 16 มกราคม 2566
สถานที่จัด	ห้องประชุมสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย ชั้น 19 อาคารศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี
หน่วยงานผู้จัด	ส่วนทรัพยากรบุคคล
ค่าใช้จ่าย	<input checked="" type="radio"/> ไม่มี <input type="radio"/> มี จำนวน บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ <input type="radio"/> แผ่นดิน <input type="radio"/> เงินรายได้ <input type="radio"/> งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/ วุฒิบัตร	<input type="radio"/> ได้รับ <input type="radio"/> ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... <input checked="" type="radio"/> ไม่มี
สรุปสาระสำคัญ	
<p>โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หัวข้อ เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน หลักสูตรระยะสั้น (2 วัน)</p> <p>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีวัตถุประสงค์ในการสร้างองค์ความรู้ สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดปัญญา เพื่อพัฒนาสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติและมีคุณภาพ มีพันธกิจต่อสังคมในการจัดการศึกษา ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการและทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม รวมถึงการสืบสานภูมิปัญญาให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ด้วยวิทยาการความรู้ด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กรอบแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปี พ.ศ.2565 - 2580, 2564: 5) มหาวิทยาลัยได้กำหนดยุทธศาสตร์หลัก 3 ด้านที่ตอบเป้าประสงค์หลัก ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ วิจัยและนวัตกรรม 2. เพื่อขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล 3. เพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม 	

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการเข้าใจ เทคนิควิธีการเขียนคู่มือปฏิบัติงานและสามารถจัดทำคู่มือปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้อง

โดยวิทยากร คุณภาณภณ ปภังกรภูรินทร์ บุคลากรชำนาญการพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- บรรยายความรู้เบื้องต้นในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (ก.พ.ร., 2552)

คู่มือปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เอกสารแสดงเส้นทางการทำงานในงานหลักของตำแหน่งตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้วและต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน (ก.พ.อ., 2553)

คู่มือปฏิบัติงาน เอกสารแสดงเส้นทางการทำงานในงานหลักของตำแหน่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติงานในรูปแบบ work flow chart รายละเอียดของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการปฏิบัติงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดกระบวนการ กฎหมาย กฎ ระเบียบภายใน มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน แนวคิด ทฤษฎี หรือองค์ความรู้ทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ความรู้จากประสบการณ์ (tacit knowledge) เทคนิค กรณีศึกษา ตัวอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้งาน และแนวปฏิบัติที่ดี (best practice) ตลอดจนมีการวิเคราะห์ อภิปราย และนำเสนอจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างรอบด้าน ทุกมิติ และครอบคลุมปัจจัยภายในและภายนอกองค์การ รวมทั้งกลยุทธ์การแก้ไขปรับปรุง พัฒนา และป้องกันมิให้เกิดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานดังกล่าว (ภาณภณ ปภังกรภูรินทร์, 2565)





ประโยชน์ของคู่มือปฏิบัติงาน



ลักษณะที่ดีของคู่มือปฏิบัติงาน

- เนื้อหากระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย
- เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
- เหมาะสมกับองค์การและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
- มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
- มีความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
- มีตัวอย่างประกอบ
-

ทักษะสำคัญของผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

- ทักษะการวิเคราะห์ (Analysis Skills)
- ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)
- ทักษะการออกแบบ (Design Skills)
- ทักษะการประเมินผล (Evaluation Skills)
-

คุณสมบัติสำคัญของผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเรื่องที่จะทำ
- เป็นคนช่างสังเกต
- เอาใจใส่รายละเอียดของการปฏิบัติงาน
- รู้ทฤษฎีและความรู้พื้นฐานของการวิเคราะห์ระบบงาน
- รู้หลักการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ
- รู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น โปรแกรมการเขียนผังงาน (Flowchart)

การตั้งชื่อคู่มือปฏิบัติงาน

- มีความกระชับและชัดเจน
- ทำให้ทราบขอบเขตของคู่มือ
- ไม่ควรซ้ำกับคนอื่น
- ไม่กว้างเกินไป
- เป็นชื่อที่เป็นงานหลัก

เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน บทที่ 1 บทนำ

- ความเป็นมาและความสำคัญ

หลักการที่ควรนำไปใช้ ดังนี้ ให้เทคนิคการเขียนแบบสามเหลี่ยมหัวกลับ ซึ่งให้เห็นว่า (1) เรื่องที่เขียนมีความสำคัญอย่างไร โดยการจับ keyword จากชื่อเรื่องมาเขียน และ (2) ทำไมต้องเขียนคู่มือเรื่องนี้ ใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริงสนับสนุนการนำเสนอความสำคัญ

สิ่งที่ไม่ควรทำ เล่าประวัติหน่วยงานหรืออธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือผู้เขียน หลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างเอาเอง หรือใช้ถ้อยคำที่เป็นนามธรรมไม่ใส่เหตุผลส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น เขียนคู่มือเพื่อนำไปขอ กำหนดตำแหน่ง ไม่คัดลอกข้อความจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

- วัตถุประสงค์

1. ลักษณะวัตถุประสงค์เป็นเสมือนคำตอบของคำถามว่า "ทำอะไร"
2. นิยมขึ้นต้นประโยคด้วยคำว่า "เพื่อ" และตามด้วยคำกริยา
3. เป็นประโยคบอกเล่า ที่กระชับ ชัดเจน ในแต่ละข้อควรมีประเด็นแค่ 1 ประเด็นหลัก
4. ไม่จำเป็นต้องเขียนมาก เนื่องจากเนื้อหาในคู่มือจะต้องครอบคลุมและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
5. ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าใครคือผู้ที่จะใช้คู่มือปฏิบัติงาน หรือใครจะเกี่ยวข้อง เช่น ผู้เขียนเอง เพื่อร่วมงาน ที่ทำงานแทน หรือผู้รับบริการ เป็นต้น

- **ขอบเขต** เป็นการอธิบายให้ผู้เขียนและผู้อ่านได้คำนึงถึงขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงานนั้น ๆ รวมถึงความทันสมัย และความครอบคลุม โดยจะต้องประกอบด้วย

1. เกี่ยวกับกฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์ใดบ้าง
2. ใครเป็นผู้รับผิดชอบ หรือใครเกี่ยวข้องบ้าง
3. ระยะเวลาเมื่อใดถึงเมื่อใด
4. ครอบคลุมขั้นตอนไหนถึงขั้นตอนไหน มียกเว้นงานบ้าง

- **นิยามศัพท์เฉพาะ/ คำจำกัดความ** เป็นอธิบายชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์ที่ปรากฏในคู่มือปฏิบัติงานซึ่งเป็นคำศัพท์ที่มีความหมายเฉพาะหรือมีความหมายแตกต่างจากทั่วไป หรือมีเฉพาะในคู่มือปฏิบัติงาน หรือในงานดังกล่าวเท่านั้น อาจเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจตรงกันถึงความหมายที่กล่าวถึงในคู่มือปฏิบัติงาน

เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน บทที่ 2

บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

- **บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง** เป็นการอธิบายให้ผู้อ่านทราบว่าตำแหน่งที่ปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานนั้น มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนี้ ตั้งแต่ต้นจนถึงงานสำเร็จ โดยอาจอธิบายให้เห็นถึงภาพรวมของหน่วยงานพอสังเขปและลงมาถึงตัวตำแหน่ง และการเขียนในส่วนนี้จะต้องเขียนอธิบายให้ทราบว่าตำแหน่งนี้ต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ข้อตกลงให้ปฏิบัติงานให้มีผลสัมฤทธิ์อย่างไร คุณสมบัติและสมรรถนะของตำแหน่งเป็นอย่างไร

- **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ** เป็นการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานในคู่มือปฏิบัติงานว่ามีลักษณะงานอย่างไร โดยอาจเขียนประยุกต์ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (Job Specification) ประกอบกับคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) หรือคำสั่งมอบหมาย หรือข้อตกลงการปฏิบัติงาน (Term of Reference) และการเขียนลักษณะการปฏิบัติงานนี้จะต้องไม่ลอกมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง แต่จะต้องเขียนให้ทราบถึงงานที่ปฏิบัติงาน

- **โครงสร้างการบริหารจัดการ** เป็นการอธิบายตำแหน่งงานที่ผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงานดำรงอยู่รวมทั้งงานในคู่มือปฏิบัติงานนี้มีการบริหารจัดการอย่างไร โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) ได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ (Organization Chart) ระบุชื่อหน่วยงาน
2. โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) ระบุชื่อตำแหน่งและระดับ
3. โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) ระบุชื่อผู้ปฏิบัติงาน

รวมทั้งจะต้องอธิบายขอบข่ายรายละเอียดของภาระงานของหน่วยงานทั้งหมดพอสังเขป รวมทั้งอธิบายขยายความโครงสร้างการจัดการให้ละเอียดยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้อ่านทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ การกิจหรือภาระงานของหน่วยงาน ทำให้เข้าใจบทบาทที่สำคัญของหน่วยงาน และทำให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานที่เขียนคู่มือปฏิบัติงานมากขึ้น

เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน บทที่ 3

- **หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/มาตรฐานการปฏิบัติงาน** เป็นการอธิบายชี้แจงว่างานนี้มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติกำหนดไว้เป็น**หลักเกณฑ์**ว่าอย่างไร โดยเขียนสรุปให้เป็นภาษาเขียนที่สอดคล้องกับภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรืออาจใช้ภาพประกอบ ไม่ต้องแปลไทยเป็นไทย ทุกคนอ่านแล้วเข้าใจ ไม่ควรคัดลอกเอามาจากตัวบทกฎหมาย เพราะจะทำให้เข้าใจยากสำหรับมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น เป็นการอธิบายให้ผู้อ่านทราบว่า งานนั้นมีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ระยะเวลา เป็นต้น

- **วิธีการปฏิบัติงาน** เป็นการอธิบายชี้แจงว่า งานนี้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติกำหนด**วิธีปฏิบัติงาน**ไว้อย่างไร โดยเขียนอธิบายให้เป็นภาษาเขียนที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจง่ายและไม่ควรใช้ภาษากฎหมาย

- **เงื่อนไข ข้อสังเกต/ ข้อควรระวัง/ สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน** เป็นการสรุปประเด็นสำคัญจากการศึกษาภู ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติต่าง ๆ หรือจากการสังเกต การจดบันทึกในฐานะผู้มีประสบการณ์ในงานที่นำมาเขียนคู่มือปฏิบัติงาน แล้วนำมาเขียนเสนอเงื่อนไข ข้อสังเกต ข้อควรระวัง/ สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงานในงานนั้น ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้เขียน แล้วสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** เป็นการแสดงถึงการสั่งสมความรู้ การพัฒนาตนเอง และการเป็นผู้มีความรอบรู้อย่างแท้จริงที่สามารถนำแนวคิดงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานที่ทำได้ โดยการเขียนสรุปแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือสรุปผลการวิจัยว่าเกี่ยวข้องกับงานในคู่มือปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งอาจยึดแนวการนำเสนอว่าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และข้อควรระวัง/ สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงานนั้นๆ อย่างไร

การเขียนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ไม่ควรเขียนแบบขมขื่น ควรเขียนเชิงพรรณนาที่มีการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ร่วมกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และข้อควรระวัง สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความเหมือนความต่างเพื่อให้เห็นถึงข้อดี ข้อเสีย แนวทาง หรือคำถามที่นำมาสู่การพัฒนาในหน้าที่ หรือเพื่อใช้ในการเสนอแนะ และนำไปใช้ในการทำงานที่สำคัญ คือ ต้องมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของแนวคิดหรืองานวิจัยที่นำมาเขียนอย่างชัดเจนด้วย

เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน บทที่ 4

- **กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน** เป็นการอธิบายให้ทราบว่า งานในคู่มือปฏิบัติงานมีแผนปฏิบัติงานหรือแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน และสอดคล้องกับกลยุทธ์ และนอกการปฏิบัติงานตามเนื้อหาของงานในคู่มือปฏิบัติงานแล้วงานดังกล่าวยังมีกิจกรรมอื่นๆ ที่เป็นเสริมการปฏิบัติงานหลักดังกล่าวอีกหรือไม่

- **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** (รวมถึงการรายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน) เป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด เพื่อช่วยให้คนทำงานเห็นภาพขั้นตอนการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน และลำดับการทำงานว่าต้องทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร ซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมักเขียนอธิบายในรูปแบบผังงาน (Flow chart) แต่ก็ยังสามารถเขียนได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อความทั้งหมด (Wording) ตาราง (Table) แผนภูมิจำลอง (Model) ผังงาน (Work Flow chart)

Work Flow แผนผังการไหลเป็นเครื่องมือที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของจุดต่างในกระบวนการให้บริการ การจัดทำแผนผังการไหลทำให้ทราบและเข้าใจถึงการเคลื่อนตัวหรือการไหลของลูกค้าหรือกระบวนการในการให้บริการ โดยรูปแบบของแผนผังการไหลมีได้หลากหลายรูปแบบตั้งแต่การใช้สัญลักษณ์จนถึงการใช้ภาพถ่ายหรือภาพเสมือนในการจัดทำแผนผังการไหล (วิพุธ อ่องสกุล, 2556)

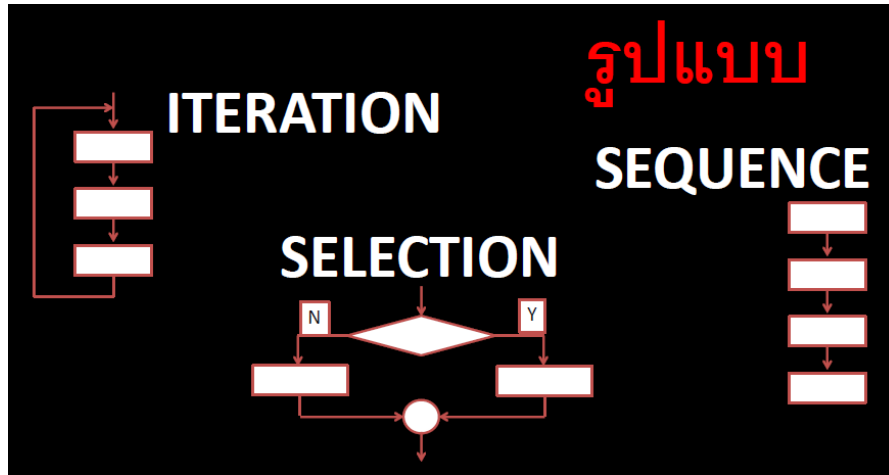
Flowchart คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน (ก.พ.ร., 2552)

การบริหารกระบวนการ

กระบวนการ คือ กลุ่มของกิจกรรมที่ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

กระบวนการ คือ พหุพจน์ของกิจกรรมหรืองาน

หน่วยที่เล็กที่สุดของกระบวนการ คือ กิจกรรม วิพุธ อ่องสกุล, 2558



สัญลักษณ์ในการเขียนผังงานที่นิยมใช้กันนั้น เป็นสัญลักษณ์ของหน่วยงานที่ชื่อว่า American National Standard Institute (ANSI) และ International Standard Organization (ISO) เป็นผู้กำหนดและรวบรวมให้เป็นสัญลักษณ์มาตรฐานในการเขียนผังงาน

	จุดเริ่มต้น/สิ้นสุด (Terminator)	แทนจุดเริ่มต้นและลงท้ายของผังงาน
	ข้อมูล เข้า/ส่งออก (Data Input/Output)	แทนจุดที่มีการรับข้อมูลเข้าหรือส่งออกข้อมูล
	การปฏิบัติงาน (Process)	แทนจุดที่มีการปฏิบัติงานหรือประมวลผลงาน
	ตัดสินใจ (Decision)	แทนจุดที่ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทาง (Flow line)	แทนทิศทางของขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งจะปฏิบัติต่อเนื่องกันตามหัวลูกศร
	จุดต่อเชื่อม (Connector)	แทนจุดเชื่อมต่อของผังงานในที่มีเส้นมาบรรจบ เพื่อจะไปสู่การทำงานที่เหมือนกัน
	เอกสาร/รายงาน (Document)	แทนเอกสารที่เป็นผลลัพธ์จากกระบวนการ

การเขียนทิศทางของผังงานควรเป็นไปอย่างมีระเบียบและหลีกเลี่ยงการขีดโยงไปโยงมาในทิศทางตัดกัน ถ้าจำเป็นต้องโยงถึงกันควรใช้เครื่องหมายจุดต่อเนื่องแทนและถ้าเป็นไปได้ควรเขียนผังงานให้จบในหน้าเดียวกัน คำอธิบายภาพ เขียนเพียงสั้นๆ และเข้าใจง่าย

การใช้คำในการเขียน

- ใช้คำกริยาใหญ่ในการเขียน เช่น พิจารณา อนุมัติ อนุญาต ตรวจสอบ บันทึกให้ความเห็น แก้ไข ดำเนินการ เป็นต้น

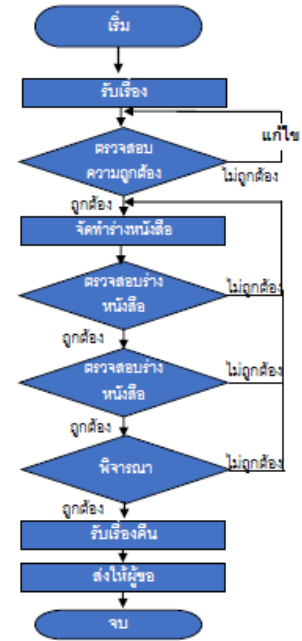
- ไม่ควรใช้คำกริยาเล็ก เช่น รับ ส่ง ลง ขึ้น ดู ให้ ยื่น จับ ปรับ แก้ เป็นต้น วิพุธ อ่องสกุล, 2558

กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองการทำงาน

เริ่ม

1. **รับเรื่อง** พร้อมแบบคำขอหนังสือรับรองจากกลุ่มงานธุรการ
2. **ตรวจสอบ** ความถูกต้องของข้อมูลในแบบคำขอ (ถ้าไม่ถูกต้องส่งให้ผู้ขอแก้ไข ถ้าถูกต้องดำเนินการข้อ 3)
3. **จัดทำ** ร่างหนังสือรับรองตามคำขอ โดยผู้ปฏิบัติงาน
4. **ตรวจสอบ** ความถูกต้องของร่างหนังสือ โดยหัวหน้ากลุ่มงาน (ถ้าไม่ถูกต้องส่งไปข้อ 3 แก้ไข ถ้าถูกต้องดำเนินการในข้อ 5)
5. **ตรวจสอบ** ความถูกต้องและลงนามในหนังสือเสนอรองอธิการบดี โดย ผอ. (ถ้าไม่ถูกต้องส่งไปข้อ 3 แก้ไข ถ้าถูกต้องดำเนินการในข้อ 6)
6. **พิจารณา** ลงนาม ในหนังสือรับรอง (ถ้าเห็นชอบดำเนินการต่อข้อ 7 ถ้าไม่เห็นชอบดำเนินการข้อ 3)
7. **รับเรื่อง** พร้อมหนังสือคืน
8. **ส่ง** หนังสือให้ผู้ขอหนังสือรับรอง

จบ



เมื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานแล้ว ผู้เขียนคู่มือจะต้องอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow chart อย่างละเอียด มีตัวอย่างแผนภาพ ตาราง แบบฟอร์ม หรือรายละเอียดเชิงลึก ซึ่งไม่สามารถอธิบายได้ในแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow chart) ประกอบการอธิบาย ความรู้จากประสบการณ์ (tacit knowledge) เทคนิค กรณีศึกษา ตัวอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้งาน และแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice)

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นการอธิบายให้ผู้อ่านซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ปฏิบัติงานแทนทราบว่า การปฏิบัติงานในคู่มือปฏิบัติงานจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร ถือเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและสอดคล้องกับกลยุทธ์การทำงาน

1. วิธีการติดตามการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานการขอตำแหน่งทางวิชาการมีวิธีการติดตามการปฏิบัติงานใน 3 ระดับ คือ

1.1 ระดับสถาบัน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการและคณะกรรมการพิจารณากลับกรองคุณสมบัติและผลงานทางวิชาการทุกครั้งที่มีการประชุม โดยข้อมูลที่รายงานคือ วันที่รับเรื่อง กำหนดส่งผลการประเมิน และวันที่ส่งผลงานให้ประเมิน ตลอดจนสถานะปัจจุบันของการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ระดับกองบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีระบบติดตามและควบคุมการดำเนินงาน เริ่มต้นเมื่อมีการเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการจะมีการวางแผนและวางกำหนดการต่างๆ ตลอดกระบวนการพิจารณา เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดการและการประชุมต่างๆ และเมื่อมีความคืบหน้าและเคลื่อนไหว ผู้ปฏิบัติงานจะต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา โดย

ข้อมูลที่ใช้ในการติดตาม เช่น วันที่รับเรื่อง กำหนดการนำเสนอที่ประชุมชุดต่างๆ กำหนดการส่งผลงาน และ กำหนดการส่งผลการประเมิน เป็นต้น ซึ่งการวางแผนดังกล่าวสามารถพยากรณ์ได้ว่า ผู้ขอตำแหน่งทางวิชาการจะสามารถทราบผลการพิจารณาได้เมื่อใด

1.3 ระดับบุคคล ซึ่งหมายถึงผู้ขอตำแหน่งทางวิชาการสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ตลอดเวลา โดย ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเผยแพร่ความคืบหน้าของการดำเนินงานให้ผู้ขอตำแหน่งทางวิชาการทราบเท่าที่สามารถเปิดเผย ข้อมูลได้ทั้งทางระบบสื่อสารภายในสถาบัน (ICS) และทางโทรศัพท์เมื่อมีการสอบถามความคืบหน้าในการดำเนินงาน นอกจากนี้ การติดตามผลการปฏิบัติงานในเชิงกระบวนการจะถูกกำกับด้วยกำหนดการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่ถูกกำหนดไว้ในแต่ละปี เพื่อให้กระบวนการสามารถดำเนินไปด้วยความต่อเนื่อง

จริยธรรมคุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

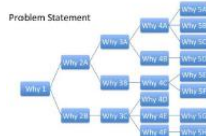
เป็นการอธิบายว่างานนี้ผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีคุณธรรมจริยธรรมจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง อาจ นำเอาจรรยาบรรณของสาขาวิชาชีพที่มีสภาของวิชาชีพนั้น ๆ หรือจรรยาบรรณในฐานะบุคลากรของหน่วยงานนั้น มาพิจารณาประกอบ รวมทั้งนำเอาจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน และการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทมา ศึกษาประกอบการเขียน

เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน บทที่ 5

- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้เกี่ยวข้อง							
		กรรมการ		ผู้บริหาร		ผู้ให้บริการ		ผู้ปฏิบัติงาน	
		ปัญหา	วิธีการ ปัญหา	ปัญหา	วิธีการ ปัญหา	ปัญหา	วิธีการ ปัญหา	ปัญหา	วิธีการ ปัญหา
1								
2								
3								
4								

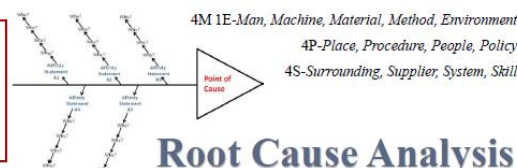
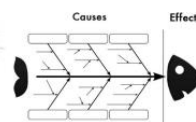
Five WHYS



Problem:
Ran through a red light.
Why? Late for work.
Why? Woke up late.
Why? Alarm clock broke.
Why? Didn't check if it worked.
Why? Forgot to do it last night.



Ishikawa Diagram



Root Cause Analysis

บรรณานุกรม

ควรเขียนตามหลักการเขียน APA

ภาคผนวก

เป็นสิ่งที่นำมาเพิ่มเติมตอนท้ายต่อจากบรรณานุกรม เพื่อบอกให้ผู้อ่านเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น ตัวกฎหมายแบบฟอร์ม

ประวัติผู้เขียน

บอกประวัติของผู้เขียน ให้ผู้ศึกษาค้นคว้าติดต่อสอบถามข้อสงสัย หรือแสดงให้เห็นถึงการมีประสบการณ์ เพื่อให้ความเชื่อถือในเอกสารที่เขียนเช่น รูปภาพ ชื่อ-ชื่อสกุล ตำแหน่งปัจจุบัน ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน รายละเอียดการติดต่อและผลงานโดยสังเขป

แนวทางการพิจารณาคุณภาพคู่มือปฏิบัติงาน

1. เป็นคู่มือปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และมีรูปแบบโครงสร้าง และเนื้อหาครบถ้วน สมบูรณ์และถูกต้องตามหลักวิชาการ
2. มีความประณีตในการจัดวรรคตอนและช่องไฟ
3. มีการอ้างอิงแหล่งวิชาการและมีแบบแผนในการเขียนอ้างอิง
4. มีการจัดทำบรรณานุกรมและภาคผนวกไว้อย่างเหมาะสม
5. มีการใช้ภาษาที่ชัดเจน เหมาะสม และถูกต้องตามหลักภาษา
6. มีการเรียบเรียงเนื้อหาสาระที่ชัดเจนตามลำดับ ไม่สับสน สามารถทำให้อ่านติดตามเนื้อหาได้โดยสะดวกตลอดจนมีความเชื่อมโยงของหัวข้อ
7. มีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่ทันสมัย
8. ในแต่ละเรื่องมีการเขียนระบุนิยามของเรื่องชัดเจน และมีการอธิบายขยายความคิดรวบยอดนั้น ๆ ให้ลักษณะสามารถสื่อความหมายได้ดีพอสมควร อาจมีภาพ แผนภูมิ ตาราง ประกอบเพื่อความเข้าใจและให้น่าสนใจ
9. มีข้อเสนอแนะ และมีการสอดแทรกความคิดและความเห็นเพิ่มเติมได้อย่างเหมาะสม
10. มีการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และหรือรายงานการวิจัยที่จะช่วยให้อ่านได้มีความรู้และความสามารถ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้รับความรู้ขั้นตอนของการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
2. ได้ฝึกปฏิบัติการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน และได้รับคำแนะนำจากวิทยากรในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
3. ได้แนวทางในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
4. สามารถนำความรู้ หลักการที่ได้ไปใช้ในการเขียนโครงการหรือการดำเนินการอื่น ๆ ได้


นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้	
หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนา ภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)

ผู้รายงาน..... เกียรติศักดิ์ หงษ์อินทร์
(นายเกียรติศักดิ์ หงษ์อินทร์)

ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป

วันที่ 31 มกราคม 2566

ผู้รายงาน..... 
(นางสาวจันทิรา จินะวงค์)

ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

วันที่ 31 มกราคม 2566

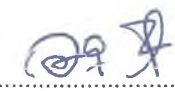
ผู้รายงาน..... อรุณพร นาคะวิจนะ
(นางสาวอรุณพร นาคะวิจนะ)

ตำแหน่ง พนักงานบริการชำนาญงาน

วันที่ 31 มกราคม 2566

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

เป็นสรุปรายงานที่รวบรวมแนวทางในการเขียนคู่มือปฏิบัติงานไว้
อย่างละเอียด ชัดเจน ทุกขั้นตอน เป็นประโยชน์ต่อผู้ได้อ่านและลงมือ
ไปปฏิบัติงานจริง

ลงชื่อ..... 

(นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

วันที่ 31 มกราคม 2566

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

.....
.....
.....
.....
.....

ชื่อ.....



(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์วิศาล มหาสิทธิวัฒน์)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่..... - 1 ก.พ. 2566

- หมายเหตุ :
1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่าย
 2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
 3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน
 4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
 5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ