

เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

นางวราภรณ์ ฉัตรวงศ์พันธ์

บุคลากร ชำนาญการพิเศษ

บทนำ

บทความ เรื่อง “เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากร ในการศึกษาทำความเข้าใจถึงการเขียนคู่มือฯ ซึ่งมีขั้นตอนและแนวทางที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือฯ ผู้จัดทำได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวทางและเทคนิคการเขียนคู่มือฯ จากหลายแหล่ง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

ในการจัดทำบทความฉบับนี้ ข้าพเจ้าหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้สนใจทั่วไป หากมีสิ่งใดที่พบว่าบกพร่อง ผู้จัดทำยินดีน้อมรับข้อเสนอแนะนั้นๆ เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

นางวราภรณ์ ฉัตรวงศ์พันธ์ : ผู้จัดทำ

บุคลากร ชำนาญการพิเศษ

วันที่ 31 กรกฎาคม 2562

เส้นทางความก้าวหน้า

โดยทำผลงานทางวิชาการ ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน

ตำแหน่งชำนาญงาน- ชำนาญการ ของสายสนับสนุน

หลักเกณฑ์เบื้องต้น

1. ทุกตำแหน่งของระดับปฏิบัติงาน สำหรับเข้าสู่ระดับชำนาญงาน
ทุกตำแหน่งของระดับปฏิบัติการ สำหรับเข้าสู่ระดับชำนาญการ
2. เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทพนักงานประจำ
3. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามที่กฎหมายกำหนด เช่น
 - เป็นตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง
 - มีหน้าที่ ความรับผิดชอบ คุณภาพ ความยุ่งยากของงานในตำแหน่งเพิ่มขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ
 - คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพ ความไม่ซ้ำซ้อน ประหยัด
 - มีผลประเมินการปฏิบัติงานใน 2 รอบการประเมินก่อนยื่นเรื่อง ไม่ต่ำกว่าระดับดี (3.5 หรือ 70% ขึ้นไป)
4. มีเงินเดือนไม่ต่ำกว่าขั้นต่ำของระดับที่จะแต่งตั้ง

ตำแหน่งระดับชำนาญงาน – ระดับชำนาญงานพิเศษ

 - ระดับชำนาญงาน ขั้น 13,250 บาท
 - ระดับชำนาญงานพิเศษ ขั้น 20,040 บาท

ตำแหน่งระดับชำนาญการ – ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ

 - ระดับชำนาญการ ขั้น 19,570 บาท
 - ระดับชำนาญการพิเศษ ขั้น 28,790 บาท
 - ระดับเชี่ยวชาญ ขั้น 40,820 บาท
 - ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ขั้น 56,960 บาท

หลักการในการกำหนดกรอบตำแหน่งสายสนับสนุน

ทุกหน่วยงาน	เฉพาะหน่วยงานที่ปฏิบัติการกิจหลัก และสำนักงานอธิการบดี
ตำแหน่งที่อาวุโमत่ำกว่าปริญญาตรี	ตำแหน่งที่อาวุโमत่ำกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
<ul style="list-style-type: none"> ● ตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน ● ตำแหน่งระดับชำนาญงาน ● ตำแหน่งระดับชำนาญงานพิเศษ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญ ● ตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญพิเศษ

ตำแหน่งที่ใช้วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป

- ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ
- ตำแหน่งระดับชำนาญการ
- ตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ

กรอบตำแหน่งชำนาญการ เชี่ยวชาญฯ

กลุ่มปฏิบัติงาน – กลุ่มปฏิบัติการ

- ตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีจำนวนกรอบได้ทุกตำแหน่งที่มีคนครอง
- ตำแหน่งระดับชำนาญงานพิเศษ (สภามหาวิทยาลัย กำหนดจำนวนกรอบ)
- ตำแหน่งระดับชำนาญการ มีจำนวนกรอบได้ทุกตำแหน่งที่มีคนครอง
- ตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ (สภามหาวิทยาลัย กำหนดจำนวนกรอบ)
- ตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญ (สภามหาวิทยาลัย กำหนดจำนวนกรอบ)
- ตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญพิเศษ (สภามหาวิทยาลัย กำหนดจำนวนกรอบ)

เส้นทางการก้าวหน้าในระดับตำแหน่ง ของสายสนับสนุน เดิม

ตำแหน่ง/ประเภท	ผลงานที่ค้องส่ง
ประเภททั่วไป (บรรจุด้วยวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี) 1) ระดับปฏิบัติงาน (ซี 1-4) 2) ระดับชำนาญงาน (ซี 5-6) ปวช. ปวท. ปวส. 6-5-4ปี 3) ระดับชำนาญงานพิเศษ (ซี 7-8) ชนง. 6ปี	-เป็นระดับแรกเริ่ม ใช้วุฒิ ปวช. -ปวส. บรรจ -ต้องมี คู่มือปฏิบัติงาน หลักอย่างน้อยหนึ่งเล่ม -ต้องมี คู่มือปฏิบัติงาน หลักอย่างน้อยหนึ่งเล่ม และ ผลงานเชิงวิเคราะห์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการพัฒนางานในหน้าที่อย่างน้อยหนึ่งเรื่อง
ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ (บรรจุด้วยวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป) 1) ระดับปฏิบัติการ (ซี 3-5) 2) ระดับชำนาญการ (ซี 6-7) ตรี-โท-เอก 6-4-2ปี 3) ระดับชำนาญการพิเศษ (ซี 8) ชนก. 4ปี 4) ระดับเชี่ยวชาญ (ซี 9) ชนพ. 3ปี 5) ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ (ซี 10) ชช. 2ปี	-เป็นระดับแรกเริ่ม ใช้วุฒิปริญญาตรี-โท-เอก บรรจุ -ต้องมี คู่มือปฏิบัติงาน หลักอย่างน้อยหนึ่งเล่ม และ ผลงานเชิงวิเคราะห์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการพัฒนางานในหน้าที่อย่างน้อยหนึ่งเรื่อง -ต้องมี ผลงานเชิงวิเคราะห์ หรือ สังเคราะห์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการพัฒนางานของหน่วยงาน อย่างน้อยหนึ่งเล่ม และ (+) งานวิจัย หรือ ผลงานในลักษณะอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน -ต้องมี ผลงานเชิงวิเคราะห์ หรือ สังเคราะห์ หรือ ผลงานในลักษณะอื่น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการพัฒนางานของสถาบันอุดมศึกษา อย่างน้อยหนึ่งเล่ม และ (+) งานวิจัย ซึ่งได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติหนึ่งเรื่อง - เหมือนระดับเชี่ยวชาญ -

อ้างอิงจาก ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้ง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้สูงขึ้น พ.ศ.2553 (ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2553)

เส้นทางการความก้าวหน้าในระดับตำแหน่ง ของสายสนับสนุน ใหม่

ตำแหน่ง/ประเภท	ผลงานที่ต้องส่ง
กลุ่มตำแหน่งปฏิบัติงาน	
1. ระดับปฏิบัติงาน	ระดับแรกเริ่ม ใช้วุฒิ ปวช. – ปวส. บรรจุ
2. ระดับชำนาญงาน	คู่มือปฏิบัติงานหลักอย่างน้อย 1 เล่ม (100%) หรือ ผลงานเชิงวิเคราะห์/สังเคราะห์ (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$) หรือ ผลงานวิจัย (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$ ขึ้นไป) หรือ ผลงานลักษณะอื่น (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$ ขึ้นไป)
3. ระดับชำนาญงานพิเศษ	คู่มือปฏิบัติงานหลักอย่างน้อย 1 เล่ม (100%) และ ผลงานเชิงวิเคราะห์/สังเคราะห์ (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$) หรือ ผลงานวิจัย (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$ ขึ้นไป) หรือ ผลงานลักษณะอื่น (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$ ขึ้นไป)
กลุ่มตำแหน่งปฏิบัติการ	
1. ระดับปฏิบัติการ	ระดับแรกเริ่มใช้วุฒิ ป.ตรี ป.โท ป.เอก บรรจุ
2. ระดับชำนาญการ	คู่มือปฏิบัติงานหลักอย่างน้อย 1 เล่ม (100%) หรือ ผลงานเชิงวิเคราะห์/สังเคราะห์ (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$) หรือ ผลงานวิจัย (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$ ขึ้นไป) หรือ ผลงานลักษณะอื่น (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$ ขึ้นไป)
2. ระดับชำนาญการพิเศษ	วิธีที่ 1 ผลงานเชิงวิเคราะห์/สังเคราะห์ (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$) และ ผลงานวิจัย หรือ ผลงานลักษณะอื่น (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$ ขึ้นไป) วิธีที่ 2 ผลงานวิจัย และ หรือผลงานลักษณะอื่น รวม 2 เรื่อง ขึ้นไป (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$ ขึ้นไป)
3. ระดับเชี่ยวชาญ	วิธีที่ 1 ผลงานเชิงวิเคราะห์/สังเคราะห์ หรือ ผลงานลักษณะอื่น อย่างน้อย 1 เรื่อง (เป็นเจ้าของ 100%) และ ผลงานวิจัย ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ อย่างน้อย 1 เรื่อง (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$) วิธีที่ 2 ผลงานวิจัย และ หรือผลงานลักษณะอื่น ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ อย่างน้อย 2 เรื่อง (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$)

ตำแหน่ง/ประเภท	ผลงานที่ต้องส่ง
4. ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ	<p>วิธีที่ 1 ผลงานเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือผลงานลักษณะอื่น อย่างน้อย 1 เรื่อง (เป็นเจ้าของ 100%)</p> <p>และ ผลงานวิจัย ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติ หรือนานาชาติ อย่างน้อย 1 เรื่อง (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$)</p> <p>วิธีที่ 2 ผลงานวิจัยและหรือผลงานลักษณะอื่น ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ อย่างน้อย 2 เรื่อง (เป็นเจ้าของและเป็นหลัก $\geq 50\%$)</p>

ขั้นตอนในการเสนอข้อกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญงาน – ชำนาญการ – ชำนาญการพิเศษ

ระดับเชี่ยวชาญ –เชี่ยวชาญพิเศษ

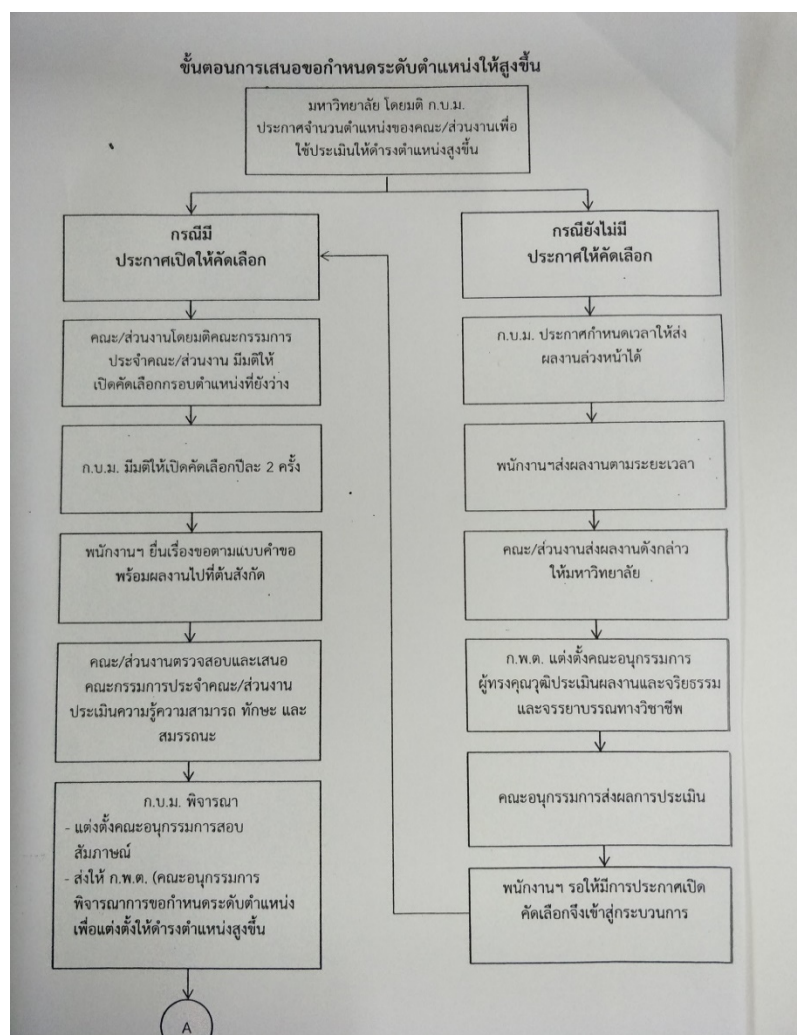
- มหาวิทยาลัยประกาศรับสมัครคัดเลือก
- ผู้เสนอฯ ยื่นเรื่องตามแบบที่กำหนด พร้อมผลงาน 6 ชุด
- ผลการประเมินการปฏิบัติงาน 2 รอบการประเมินฯ
- หน่วยงานการเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบคุณสมบัติ ผลงานฯ
- เสนอคณะกรรมการประจำส่วนงาน กลั่นกรอง และประเมินผลสัมฤทธิ์ ความรู้ความสามารถ ทักษะสมรรถนะ
- เสนอมหาวิทยาลัยดำเนินการต่อไป

หลักเกณฑ์และวิธีการ

1. สภามหาวิทยาลัยกำหนดจำนวนกรอบระดับตำแหน่งที่สมควรมี ตามแผนอัตรากำลัง 5 ปี
2. ก.บ.ม. แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาการข้อกำหนดระดับตำแหน่งเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น เรียกโดยย่อว่า “ก.พ.ต.” โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ทำหน้าที่
 - 1) พิจารณาผลการประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งที่จะประเมินตามที่คณะกรรมการประจำส่วนงานได้ดำเนินการ
 - 2) พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินผลงานและจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ
 - 3) พิจารณาผลการประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
 - 4) รับทราบผลการประเมินจากคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์
 - 5) พิจารณาสรุปผลเพื่อเสนอ ก.บ.ม.พิจารณา

สำหรับการกำหนดระดับตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญพิเศษให้เสนอ ก.บ.ม. ให้ความเห็นชอบและเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา

3. มหาวิทยาลัยโดยมติ ก.บ.ม. ประกาศจำนวนกรอบระดับตำแหน่งที่ว่างในแต่ละปีของส่วนงาน/หน่วยงาน
4. มหาวิทยาลัยโดยมติ ก.บ.ม. ประกาศเปิดคัดเลือกตามจำนวนกรอบว่างที่ส่วนงาน/หน่วยงานเสนอ ปีละ 2 ครั้ง



ผลงานทางวิชาการ ได้แก่

1. คู่มือการปฏิบัติงานหลัก
2. งานวิเคราะห์/สังเคราะห์ งานวิจัย/วิจัยสถาบัน
3. สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์ ศิลปะ ตกแต่ง ซ่อมบำรุง

คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของ บุคลากรในหน่วยงาน อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต

1. วัตถุประสงค์
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. โครงสร้างของหน่วยงาน
5. ความรับผิดชอบ
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. เอกสารอ้างอิง
8. บรรณานุกรม

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

- เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใดกับใคร
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
- เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์
- เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
- เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
- เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้
- เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

ลักษณะของคู่มือปฏิบัติงานที่ดี

- ชัดเจน เข้าใจง่าย
- เป็นประโยชน์ในการทำงานและการฝึกอบรม
- เหมาะสมกับหน่วยงานและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
- มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
- **มี**ความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
- มีตัวอย่างประกอบ

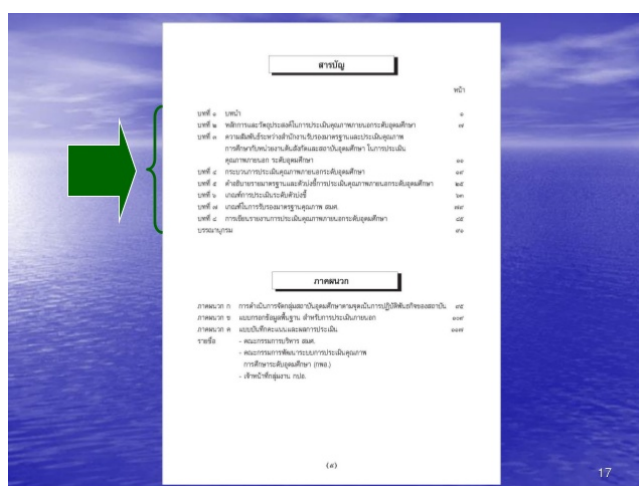
คุณประโยชน์ของคู่มือปฏิบัติงาน

- ใช้เป็นผลงานเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น
- เพื่อเป็นผลงานสำหรับการขอตำแหน่งชำนาญงาน ชำนาญงานพิเศษ และชำนาญการ
- เป็นเอกสารหลักฐานประกอบการรายงานประกันคุณภาพ QA/SAR
- เพื่อดำเนินงานตามนโยบายเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ TQA/PMQA
- เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ/วิเคราะห์ระบบงานของหน่วยงาน
- เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สร้างความเข้าใจให้ตรงกันตั้งแต่เริ่มต้น
-

แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- เขียนเป็นบท อย่างน้อย 5 บท
- เป็นเรื่องที่สามารถใช้ประโยชน์/พัฒนางาน
- ทำให้ลดขั้นตอน เวลาในการทำงาน (Lean)
- เป็นภาระงานที่รับผิดชอบ
- มีความรู้ความเข้าใจ มีความชำนาญในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี
- สามารถนำไปปฏิบัติและทำงานได้
- มีตัวอย่างที่ปฏิบัติได้/ปฏิบัติไม่ได้

โครงสร้างและรูปแบบ ของคู่มือการปฏิบัติงาน ตัวอย่าง เช่น

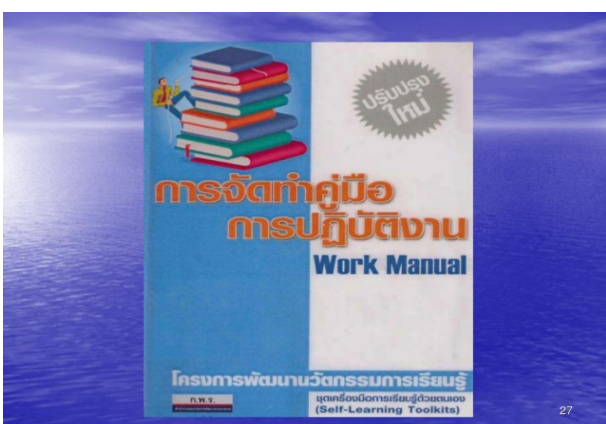




คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการฉบับราชการปฏิบัติราชการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย

สารบัญ

หน้า	หน้า
หน้า ๑	หน้า ๑
๑. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการฉบับราชการปฏิบัติราชการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย	๑
๒. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๒
๓. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๔. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๕. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๖. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๗. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๘. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๙. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๐. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๑. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๒. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๓. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๔. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๕. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๖. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๗. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๘. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๑๙. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๐. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๑. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๒. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๓. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๔. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๕. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๖. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๗. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๘. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๒๙. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๐. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๑. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๒. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๓. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๔. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๕. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๖. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๗. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๘. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๓๙. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓
๔๐. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ	๓



คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการฉบับราชการปฏิบัติราชการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย

องค์ประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ	4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. Work Flow กระบวนการ	6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. มาตรฐานงาน	8. ระบบติดตามประเมินผล
9. เอกสารอ้างอิง	10. แบบฟอร์มที่ใช้

ระดับคู่มือการปฏิบัติงาน เมื่อแบ่งตามการปฏิบัติงาน แบ่งได้ 3 ระดับ ดังนี้

1. Manual Book Manual Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่นำเอากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ หนังสือเวียน หรือ หนังสือตอบข้อหารือที่เกี่ยวข้อง และนำมารวบรวมไว้ ให้เป็นหมวดหมู่ แล้วจัดทำเป็นรูปเล่ม
2. Cook Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานสูงขึ้นมาอีกหนึ่งระดับ มีลักษณะเหมือน ระดับที่ 1 แต่ได้เพิ่ม ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเข้าไป
3. Tip Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานระดับสูงสุด ที่ ลักษณะเหมือนระดับ 1 ระดับ 2 แต่เพิ่มเทคนิค วิธีการ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานมานาน เข้าไป

ขั้นตอนการเขียนคู่มือ

- ขั้นที่ 1 วิเคราะห์งานที่ปฏิบัติงานอะไรบ้างที่ทำ ขั้นตอน ปัจจัยที่ใช้ หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข
- ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุในการปฏิบัติงาน อะไรบ้าง แยกปัญหาเป็นข้อย่อย (คน-กฎ-ระเบียบ)
- ขั้นที่ 3 วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขจากปัญหา/สาเหตุ
- ขั้นที่ 4 วางแผนกำหนดโครงสร้าง ทำสารบัญปัญหา/สาเหตุ

เทคนิคการเขียนคู่มือ

1. ให้ทำคู่มือตรงกับภาระงานในความรับผิดชอบ
2. กำหนดชื่อเรื่อง ต้องเป็นกลุ่มผู้ใช้ เช่น คู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง คู่มือการบริหารบุคคล เป็นต้น
3. กำหนดโครงเรื่อง มีขอบเขตและกรอบการเขียน
4. กำหนดเนื้อหา/การนำเสนอ ต้องมีความมีความชัดเจน ทันท่วงที สมบูรณ์
5. เขียนอธิบายเนื้อหาโดยใช้ภาษาวิชาการ
6. ส่วนประกอบรูปเล่ม ต้องประกอบด้วย ส่วนนำ เนื้อหา (บท) รายละเอียด รูป/ตาราง บรรณานุกรม ภาคผนวก ประวัติ

แนวทางในการจัดทำคู่มือ

1. กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะทำ คำนึงว่า จัดทำ รวบรวมและศึกษารายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำกระบวนการ/ขั้นตอนงาน Work Flow
3. เขียนรายละเอียดในแต่ละกระบวนการ/ขั้นตอนงาน
4. ทดสอบ
5. ปรับปรุง เผยแพร่ ใช้งานจริง
6. ประเมินปรับปรุงพัฒนาให้เป็นปัจจุบันและใช้เป็นมาตรฐาน

โครงร่าง บทต่างๆ คู่มือปฏิบัติงาน

- บทที่ 1 บทนำ
- บทที่ 2 โครงสร้าง และ หน้าที่ความรับผิดชอบ
- บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน (กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ มติ เกณฑ์มาตรฐาน แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง)
- บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน/กรณีตัวอย่าง ศึกษา
- บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ
- บรรณานุกรม
- ภาคผนวก
- ประวัติผู้เขียน

ตัวอย่างการกำหนดโครงร่าง/โครงเรื่อง (Outline) ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	
บทที่	
1. บทนำ	
	- ความจำเป็นและความสำคัญ
	- วัตถุประสงค์
	- ขอบเขต
	- ความเป็นมาและความสำคัญ
2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	
	- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วน
	- ระยะเวลาปฏิบัติงาน
	- โครงสร้างการบริหารจัดการ
3. หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	
	- หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน
	- วิธีการปฏิบัติงาน
	- เงื่อนไขหรือเกณฑ์การวัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
	- แนวคิด แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
4. กรณีศึกษาการปฏิบัติงาน	
	- แนวทางสู่การปฏิบัติงาน
	- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	- วิธีการคิดและประเมินผลการปฏิบัติงาน
	- ขบวนการเรียนรู้และการจัดการการปฏิบัติงาน
5. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนา	
	- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
	- แนวทางแก้ไขและพัฒนา
	- ข้อเสนอแนะ
	- บรรณานุกรม
	- ภาคผนวก (ถ้ามี)
	- ประวัติผู้เขียน

ความเป็นมาและความสำคัญ

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ > ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ > ขอบเขตของคู่มือ > คำจำกัดความเบื้องต้น > ข้อตกลงเบื้องต้น

ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนถึงความเป็นมา และความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงานความเป็นมาและความสำคัญ โดยเขียนถึงความเป็นมาของงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ มีความสำคัญอย่างไร มีความจำเป็นอย่างไรที่ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงาน งานนี้เป็นงานหลัก หรืองานรองของหน่วยงาน หรือ ของตำแหน่งที่ปฏิบัติ

ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจง ให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ เช่น วัตถุประสงค์ของคู่มือ การทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ ทำขึ้นมาเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ ของหน่วยงาน/ของผู้ปฏิบัติงาน/ของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ได้ทราบประโยชน์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ อย่างไร เช่น เพื่อเป็นแนวทางให้ข้าราชการในการศึกษาทำความเข้าใจและรับทราบถึงสิทธิของตนเองเกี่ยวกับการลา การได้รับเงินเดือนระหว่างลาได้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตหรือข้อจำกัด ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ คำนึงถึงขอบเขตหรือข้อจำกัดของคู่มือการปฏิบัติงานนี้ ว่าครอบคลุม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ หลักเกณฑ์ และวิธีการ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร และเมื่อใด

คำจำกัดความเบื้องต้น ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ทราบถึงคำจำกัดความต่างๆ ที่มีอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้ คำศัพท์เฉพาะที่มีในคู่มืออาจเป็นภาษาไทย หรือ ภาษาต่างประเทศ หรือ คำย่อ เช่น ก.บ.ม. ย่อมาจาก คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ข้อตกลงเบื้องต้น (ถ้ามี) ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ทราบถึงข้อตกลงเบื้องต้น ที่มีอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้

บทที่ 2 โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

- โครงสร้างหน่วยงาน
- ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

โครงสร้างของหน่วยงาน ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ทราบถึงโครงสร้างของหน่วยงานที่มีอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้ โดยเขียนแยกเป็น

1. โครงสร้างของงาน (Organization chart)
2. โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration chart) + โครงสร้างอัตรากำลังของหน่วยงาน
3. โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart) ประกอบด้วย โครงสร้างของหน่วยงาน



ลักษณะการแสดงจะเป็นชื่อของ หน่วยงาน เทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด กองบรรเทาสาธารณภัย กองสถานธนาุเคราะห์ กองสาธารณสุข

โครงสร้างของงาน (Organization chart)

ปลัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ผู้อำนวยการกองบรรเทาสาธารณภัย ผู้อำนวยการกองสถานธนาุเคราะห์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration chart) ลักษณะการแสดงจะเป็นชื่อของตำแหน่งทางการบริหาร

นายแดง อยู่ดี ปลัดเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด นายดำ อยู่ทน ผู้อำนวยการกองบรรเทาสาธารณภัย นายเขียว อยู่ยาว ผู้อำนวยการกองสถานธนาุเคราะห์ นายขาว อยู่ไม่นาน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข

โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart) ลักษณะการแสดงจะเป็นชื่อของผู้ครองตำแหน่ง



ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

- ภาระหน้าที่หลักของงานโดยรวม
- ภาระหน้าที่หลักของแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ทราบถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่มีอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้ โดยเขียนแยก เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนั้นๆ

ตัวอย่างการเขียนบทบาทหน้าที่

สำนักทะเบียนฯ มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ ดังนี้

- ❖ การสนับสนุนการบริหารและดำเนินงานด้านวิชาการ การจัดการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- ❖ สนับสนุนการบริหารและดำเนินงานของฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัย
- ❖ การดำเนินงานเกี่ยวกับการขอเปิดหลักสูตรและรายวิชา และการจัดการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัย
- ❖ การจัดทำระเบียบ ประกาศ แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิชาการ และการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- ❖ การดำเนินงานด้านระบบทะเบียนและประมวลผลการศึกษาของมหาวิทยาลัย ฯลฯ

การเขียนขั้นตอน การปฏิบัติงาน สามารถเขียนในรูปของ

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

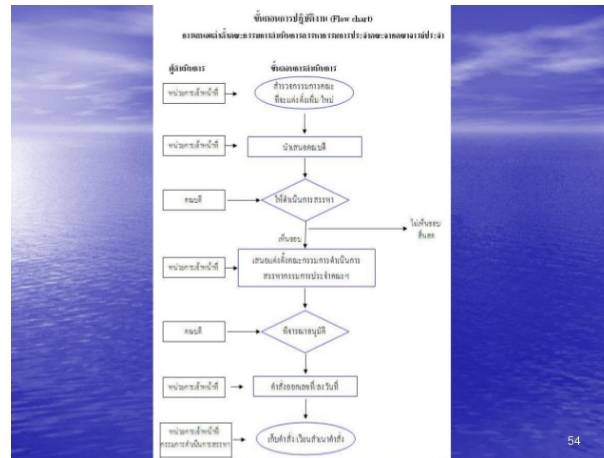
ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบข้อความ

ขั้นตอนการรับการฝึกอบรม

- 5.1 ผู้ขอรับการฝึกอบรม
 - 5.1.1 ศึกษาข้อมูลหรือหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
 - 5.1.2 กรอกแบบคำร้องขอรับการฝึกอบรมตามเอกพจน์แบบหลักฐานหรือข้อมูลของหลักสูตรดังกล่าว
 - 5.1.3 เสนอให้ผู้บังคับบัญชาจนถึงระดับผู้อำนวยการอนุมัติ
 - 5.1.4 นำส่งเอกสารเจ้าหน้าที่ที่ส่งมอบก่อนวันสัมมนาหรือฝึกอบรม 15 วัน
- 5.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่
 - 5.2.1 ติดต่อสถาบันหรือหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม
 - 5.2.2 ส่งเรื่องถึงหน่วยงานการเงินเพื่อของบประมาณ
- 5.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 5.3.1 เข้าร่วมการฝึกอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด
 - 5.3.2 เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม จัดทำรายงานพร้อมส่งเอกสารประกอบการฝึกอบรม
 - 5.3.3 นำความรู้อันได้รับไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงตนเอง

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบตาราง

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	แบบฟอร์มที่ใช้
เจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่	1. ตรวจสอบความเป็นในการฝึกอบรม	เดือนพฤศจิกายนของทุกปี	แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
เจ้าหน้าที่ทุกระดับ	2. กรอกรายละเอียดความต้องการในการฝึกอบรมและส่งกลับคืนกองการเจ้าหน้าที่	ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี	แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม (HR-TN-F-001)
หัวหน้ากลุ่มงานกองการเจ้าหน้าที่	3. พิจารณา อนุมัติ และจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีส่งให้ผู้อำนวยการกอง	ภายในเดือนมกราคมของปีถัดไป	แผนการฝึกอบรมประจำปี (HR-TN-F-002)



บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน ได้แก่

- กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ
- ข้อบังคับ มติ หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง
- เกณฑ์มาตรฐาน
- แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการคำนวณ/วิธีการวิเคราะห์ ข้อมูล

กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ มติ เกณฑ์มาตรฐาน แนวคิด ทฤษฎี ฯลฯ ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ทราบถึง กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ มติ เกณฑ์มาตรฐาน แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนวิธีการในการวิเคราะห์ที่มีอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้

บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน หรือ กรณีตัวอย่างศึกษา

- เทคนิควิธีที่ 1/ กรณีศึกษา
- เทคนิควิธีที่ 2/ กรณีศึกษา
- เทคนิควิธีที่ 3/ กรณีศึกษา
- เทคนิควิธีที่ 4/ กรณีศึกษา

*การยกตัวอย่างให้ยกให้เห็น 2 ด้าน คือกรณีที่ “ถูก” หรือ “ทำได้” และ กรณีที่ “ผิด” หรือ “ทำไม่ได้” ตัวอย่าง ในการเขียนในบทที่ 4 กรณีตัวอย่าง /กรณีศึกษา/ เทคนิควิธีการใช้คู่มือ

คำถาม	คำตอบ	ประกาศ ระเบียบ ฯลฯ ที่ใช้อ้างอิง
1. กรณีหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จัดอบรม และเชิญเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เป็นวิทยากร จะสามารถเบิกค่าใช้จ่ายตามระเบียบฝึกรวมได้หรือไม่ ?	<p>• เบิกได้ กรณีหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้จัด ไม่ได้จัดอาหาร ที่พัก ยานพาหนะ โดยเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งไปเป็นวิทยากรสามารถเบิกได้ตามอัตราระเบียบของพระราชกฤษฎีกาเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 และ</p> <p>• เบิกไม่ได้ กรณีหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้จัด ได้จัดอาหาร ที่พัก ยานพาหนะ ทั้งหมดให้แล้ว</p>	<p>• ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกรวม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549 ข้อ.....()</p> <p>• พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 ข้อ.....()</p>

คำถาม	คำตอบ	ประกาศ ระเบียบ ฯลฯ ที่ใช้อ้างอิง
2. กรณีมหาวิทยาลัย เป็นผู้จัด อบรม และเชิญวิทยากรจากภายนอก โดยมหาวิทยาลัย ได้จัด ที่พักให้วิทยากรแล้ว แต่วิทยากรไม่พักเอง ถือว่าสละสิทธิ์ หากวิทยากรจะมาไม่เบิกค่านักกินเองจะนำค่าใช้จ่ายค่าที่พักของวิทยากรมาเบิกได้หรือไม่ ?	• เบิกไม่ได้ เนื่องจากวิทยากรทราบอยู่แล้วว่าผู้จัดได้จัดที่พักให้ แต่วิทยากรไม่พักเอง ถือว่าสละสิทธิ์ หากวิทยากรจะมาไม่เบิกค่านักกินเองจะนำค่าใช้จ่ายค่าที่พักของวิทยากรมาเบิกได้หรือไม่ ?	• ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกรวม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549 ข้อ.....()
3. การเบิกค่าสมนาคุณวิทยากร เกินกว่าอัตราที่ระเบียบการกำหนด จะได้หรือไม่ ?	• เบิกได้ ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เป็นพิเศษ เพื่อประโยชน์ในการฝึกรวม โดยต้องให้หัวหน้าส่วนราชการเจ้าของงบประมาณเป็นผู้อนุมัติ	• ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกรวม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549 ข้อ 16(2) (ค)

คำถาม	คำตอบ	ประกาศ ระเบียบ ฯลฯ ที่ใช้อ้างอิง
4. การเบิกค่าสมนาคุณวิทยากร กรณีที่เชิญวิทยากรบรรยาย 5 วัน แต่วิทยากรบรรยายไม่ได้ 2 วัน ซึ่งทำให้วิทยากรต้องเสียเวลา และค่าที่พัก จะเบิกค่าวิทยากรได้เต็ม 5 วัน หรือไม่ ?	• เบิกไม่ได้ เนื่องจากต้องเบิกตามชั่วโมงการฝึกรวมที่บรรยายจริง	• ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกรวม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549 ข้อ 16
5. คำว่าหัวหน้าส่วนราชการ หมายถึง บุคคลใด ?	• หัวหน้าส่วนราชการ หมายถึง หัวหน้าส่วนราชการเจ้าของงบประมาณหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	• ตามคำจำกัดความตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553 ข้อ.....()

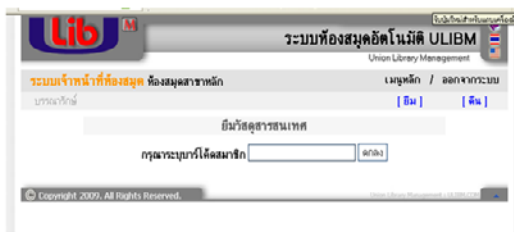
ขั้นตอน	เบิกฯ/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1) การขออนุมัติกับทางไปราชการในระแวงราชการ		
1.1 กรณีไม่เบิกจ่าย		
- ขั้นตอนการยื่นเรื่อง	
- ขั้นตอนตรวจสอบข้อมูล	
- ขั้นตอนเสนอหัวหน้าภาคราชการ	
- ขั้นตอนหัวหน้าภาคราชการพิจารณา	
- ขั้นตอนเสนอคณะบดีเพื่อพิจารณา	
- ขั้นตอนแจ้งผู้ขออนุมัติเดินทางให้ทราบ	

ตัวอย่าง ในการเขียนในบทที่ 4 ที่ใช้เทคนิค : การใช้รูปภาพ

การให้บริการยืมหนังสือ

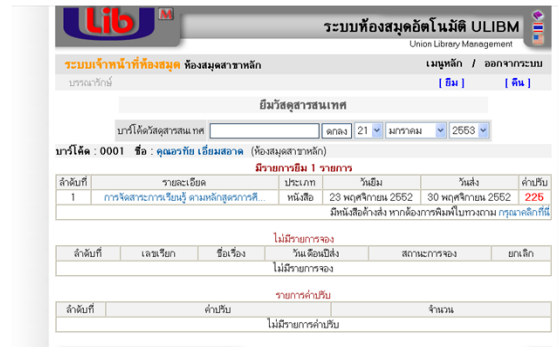
บริการยืมหนังสือ นับว่าเป็นบริการหลักของหน่วยทรัพยากรการเรียนรู้ โดยผู้ใช้บริการสามารถยืมสิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้ตามที่กำหนด ในระเบียนการใช้บริการหน่วยทรัพยากรการเรียนรู้ โดยติดต่อด้วยตนเองที่งานบริการยืม - คืนของห้องสมุด ตามกำหนดวัน - เวลาเปิดทำการ มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิก หรือบัตร นศ., เจ้าหน้าที่อ่านบาร์โค้ดสมาชิก เข้าไปตรวจเช็คกับฐานข้อมูลของระบบ ดังรูปที่ 1

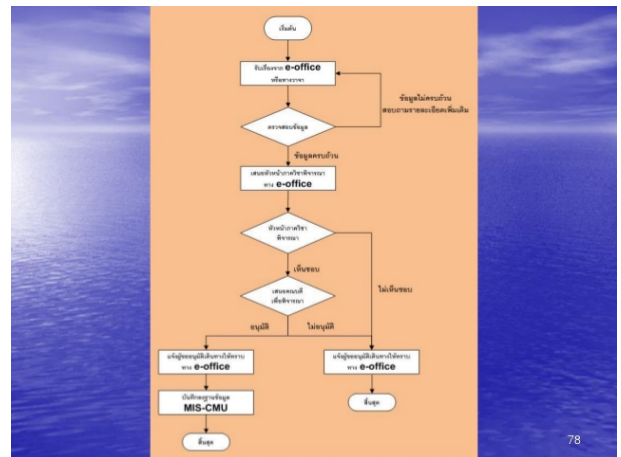
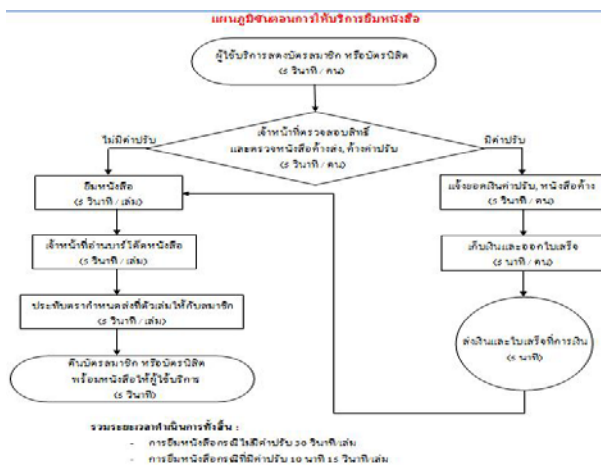


รูปที่ 1 แสดงเจ้าหน้าที่อ่านบาร์โค้ดสมาชิกเข้าไปตรวจเช็คกับฐานข้อมูลของระบบ

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์ และตรวจหนังสือค้างสง, ค้างค่าปรับ จะปรากฏและรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 แสดงเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์ และตรวจหนังสือค้างสง, ค้างค่าปรับ



บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาและอุปสรรค
- แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน
- แนวทางพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน

ในบทนี้ผู้เขียนควรนำเสนอปัญหา อุปสรรค และ การใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ศึกษาค้นคว้า/ผู้นำ คู่มือไปใช้ เล็งเห็นถึงปัญหา อุปสรรค การจัดทำ การนำไปใช้ และการแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ดำเนินการใช้คู่มืออย่างมีประสิทธิภาพ จากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มาเป็นเวลานาน

ผู้เขียนควรที่จะเสนอแนวทาง การแก้ไขปัญหา ตลอดจนแนวทางการพัฒนางาน หรือปรับปรุงงาน และ ข้อเสนอแนะ

เทคนิคการเขียนบทที่ 5 การที่จะเขียนปัญหาในบทที่ 5 นี้ให้ได้มากๆ ต้องเขียน/บอกถึงปัญหาตาม ขั้นตอนต่างๆ ของการปฏิบัติงานที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 หรือ 3 ว่าในแต่ละขั้นตอน

- มีปัญหาอะไร? และเมื่อพบปัญหาแล้ว
- ได้แก้ไขปัญหาด้วยวิธีการอะไร? และ
- ทำอย่างไร?
- ผลเป็นอย่างไร?

จากนั้นจึงทำการตั้ง “ปัญหา”หรือตั้ง “อุปสรรค” ขึ้นมาเอง แม้ปัญหาหรืออุปสรรคจะยังไม่เกิดขึ้นก็ตาม และเมื่อตั้งประเด็นปัญหา/อุปสรรคขึ้นมาแล้ว ก็ทำการตอบปัญหาหรือแก้ปัญหานั้นเองเปรียบเสมือน หน้าม้า ที่เขียนปัญหา/อุปสรรค ขึ้นมาตามเอง แล้วก็เขียนตอบเอง หรือที่ชาวบ้านเรียกกันว่า “ขงเองกินเอง”

บรรณานุกรม โดยแยกบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาไทยและบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ และแต่ละภาษานั้นให้เรียง ตามลำดับอักษร แบบพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน และ พจนานุกรมภาษาอังกฤษทั่วไป การจัดทำบรรณานุกรม ให้ยึดแนวทางตามคู่มือการ จัดทำปริญญาวิทยานิพนธ์

ภาคผนวก หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่เขียน แต่ไม่ใช่ เนื้อหาของงาน เป็นส่วนที่นำมาเพิ่มขึ้นในตอนท้าย เพื่อช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้าได้เข้าใจ แจ่มแจ้งยิ่งขึ้น จะมีภาคผนวกหรือไม่ แล้วแต่ความจำเป็น ถ้าจะมี ควรจัดไว้ในหน้าต่อกับบรรณานุกรม ในภาคผนวก ของเอกสารทางวิชาการ เช่น งานวิจัย งานวิเคราะห์ งานเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ ส่วนใหญ่แล้ว มักจะประกอบไปด้วย... แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบเก็บข้อมูล รูปภาพ รายละเอียดการวิเคราะห์

การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานให้เข้าใจง่าย สมควรมี

- การใช้ภาพถ่าย
- การใช้ภาพการ์ตูน
- การใช้แบบฟอร์มบันทึก
- การใช้ Multi Media

ตัวอย่างการใช้ภาพการ์ตูน

โรคปวดหลังจากการทำงาน

1. จัดท่าทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

2. การนั่ง

3. การยกของ

4. การนอน

ตัวอย่างการใช้ภาพจริงอ้างอิง

การนั่งปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์

ผิดวิธี

ถูกวิธี

ท่าทางการออกกำลังกายที่เหมาะสม

ท่าทางการออกกำลังกายที่ไม่เหมาะสม

ท่าทางการออกกำลังกายที่ควรหลีกเลี่ยง

จากนี้สามารถคาดการณ์ถึงปริมาณการขายในภาคใต้และภาคกลางได้ ดังนี้

วิธีการคำนวณ

มาจาก ... 1 กลุ่ม / 48 กลุ่ม

มาจาก ... 202กลุ่ม / 18กลุ่ม

มาจาก ... 38 กลุ่ม / 24 กลุ่ม

นักศึกษา ศก.กลุ่ม	จำนวน หน่วยกิต	จำนวนกลุ่ม (Section)		จำนวนที่จบสัมฤทธิ์ธรรมิ	
		ภาคใต้	ภาคกลาง	ภาคใต้	ภาคกลาง
25 คน	1	1	0	0.00	0
	2	34	38	1.42	1.58
	3	164	202	10.25	12.83
	4	0	0	0	0
		199	240	11.69	14.21
20-50 คน	1	0	0	0	0
	2	29	54	1.21	2.25
	3	262	220	16.38	13.75
	4	0	0	0	0
		291	274	17.58	16.00

มาจาก ... 29 กลุ่ม / 24 กลุ่ม

มาจาก ... 262กลุ่ม / 16 กลุ่ม

ตัวอย่างการใช้ Multi Media

ภาพที่ 11 แสดงการกรอกหัวข้อ และ คำอธิบายของรายวิชาเรียน

5.2.3 พิมพ์ชื่อผู้เรียน และรหัสผ่าน ศก.ภาพ

5.2.3.1 พิมพ์ชื่อผู้เรียน และรหัสผ่าน

5.2.4 เมื่อเข้าสู่ระบบ CMS-AMS จะปรากฏหน้าเว็บไซต์ที่แสดงส่วนหัวของเว็บไซต์งานที่มีลักษณะเหมือนเดิม ดังรูปนี้ → ตัวชี้วัดด้านการประเมินผล → เกณฑ์พิจารณาการพิจารณา ศก.ภาพ

5.2.4.1 คลิกเลือกเมนู "เกณฑ์พิจารณาการพิจารณา ศก.ภาพ"

5.2.5 เมื่อคลิกเมนูของระบบก็จะเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ระบบระดับต้นซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติงาน

5.3 ตารางข้อมูลและรายละเอียดไฟล์สื่อที่เกี่ยวข้อง

5.3.1 คลิกเลือกเมนู "ตารางข้อมูลสื่อที่เกี่ยวข้อง"

5.3.2 จะปรากฏการตั้งค่าเว็บไซต์ที่ ๑ ดังมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

5.3.3 เมื่อคลิกเมนูการตั้งค่าเว็บไซต์

5.3.3.1 คลิกเลือกเมนู "การตั้งค่าเว็บไซต์"

5.3.3.2 จะปรากฏการตั้งค่าเว็บไซต์ที่ ๑ ดังมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

อ้างอิง

- คุณเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ
ผู้เชี่ยวชาญประจำ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
เรื่อง เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารประกอบการอบรม ข้าราชการและพนักงาน
สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย เพื่อทำผลงานทางวิชาการในการกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น
- คุณเสถียร คามีสักดิ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เรื่อง หลักและวิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน
ในการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- คุณอัปสร กิจเจริญคำ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
เอกสารประกอบการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เรื่อง เส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุน
ในมหาวิทยาลัยศิลปากร