



มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
"Wisdom of The Land"

แนวคิดการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



รศ.ดร.สมบูรณ์ ศิริสรธีรญ
รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาอย่างยั่งยืน
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ม.มหิดล
โทร. 098-9165624 somboon.sir@mahidol.ac.th



Shared Vision of R2R and KM-MU

กุญแจสร้างคุณค่างานและ
ความสุข สู่วัฒนธรรมองค์กร
แห่งการเรียนรู้



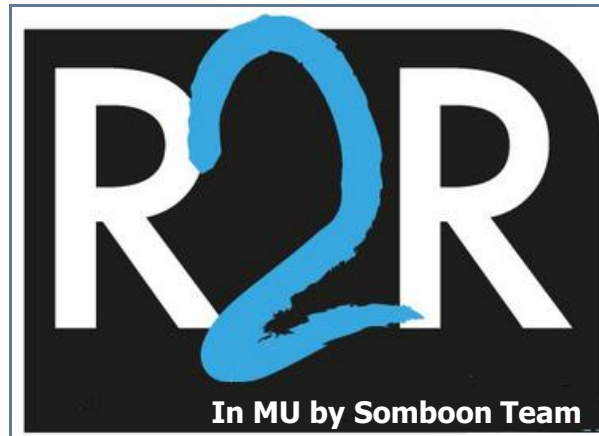
มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
"Wisdom of The Land"

CQI

KM

R2R



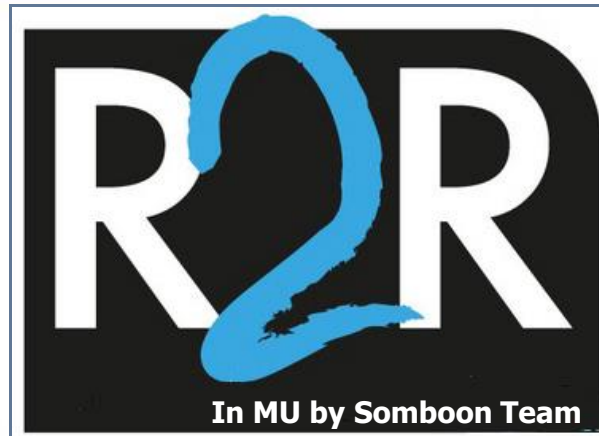


Steps of Quality Development

1. Initial Quality Development : IQD
2. Continuous Quality Development : CQI
3. Routine to Research : R2R
4. Innovation in Quality Development : InQD



มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
"Wisdom of The Land"



What R2R for

SAFER ?
BETTER?
FASTER ?
CHEAPER ?
EASIER ?



คู่มือการปฏิบัติงาน

คำนิยาม

- เอกสารแสดงเส้นทางการทำงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
- มีกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน
- มีแนวทางแก้ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องใช้ปฏิบัติงานมาแล้ว และต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

รูปแบบ

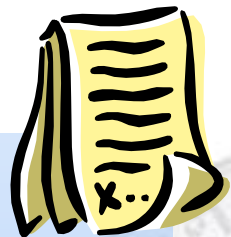
- มีคำอธิบายการปฏิบัติงานและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้
- มีบทวิเคราะห์ วิจัย ยกตัวอย่างในกรณีศึกษา และเสนอแนะแนวทางที่ปฏิบัติจริงมาแล้ว
- เป็นรูปแบบประกอบด้วย
 - หัวเรื่อง
 - ประวัติความเป็นมา วัตถุประสงค์
 - ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ
 - เทคนิคหรือแนวทางการปฏิบัติงาน
 - ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข
 - ข้อเสนอแนะ
 - กฎหมาย ระเบียบ ฯ เอกสาร ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เนื้อหาสาระมีความสมบูรณ์ และมีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาแต่ละเรื่อง

การเผยแพร่

- ประเมินคุณภาพแล้วเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอขอ
- เผยแพร่หลังจากที่คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพแล้ว

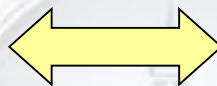
Characteristics of Knowledge

Explicit



- กฎ ระเบียบ
- คู่มือ
- แผนปฏิบัติการ
- ระบบ
- **CPG, CareMap**

• Documented
• Codified
• Archived



Tacit



- ทักษะ
- ประสบการณ์
- พรสวรรค์
- สัญชาตญาณ
- ความคิดริเริ่ม

• Not Documented
• Difficult to identify

ความรู้ที่ชัดเจน

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน



ธรรมชาติของความรู้

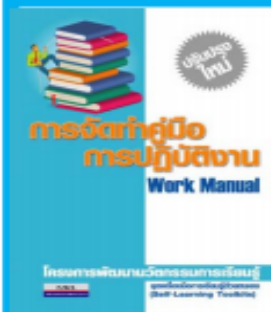




คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work manual)

และ

ผังการดำเนินงาน
(Flow Chart/Flowchart)



การเขียน Flowchart

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





หลักในการเขียนผังงาน



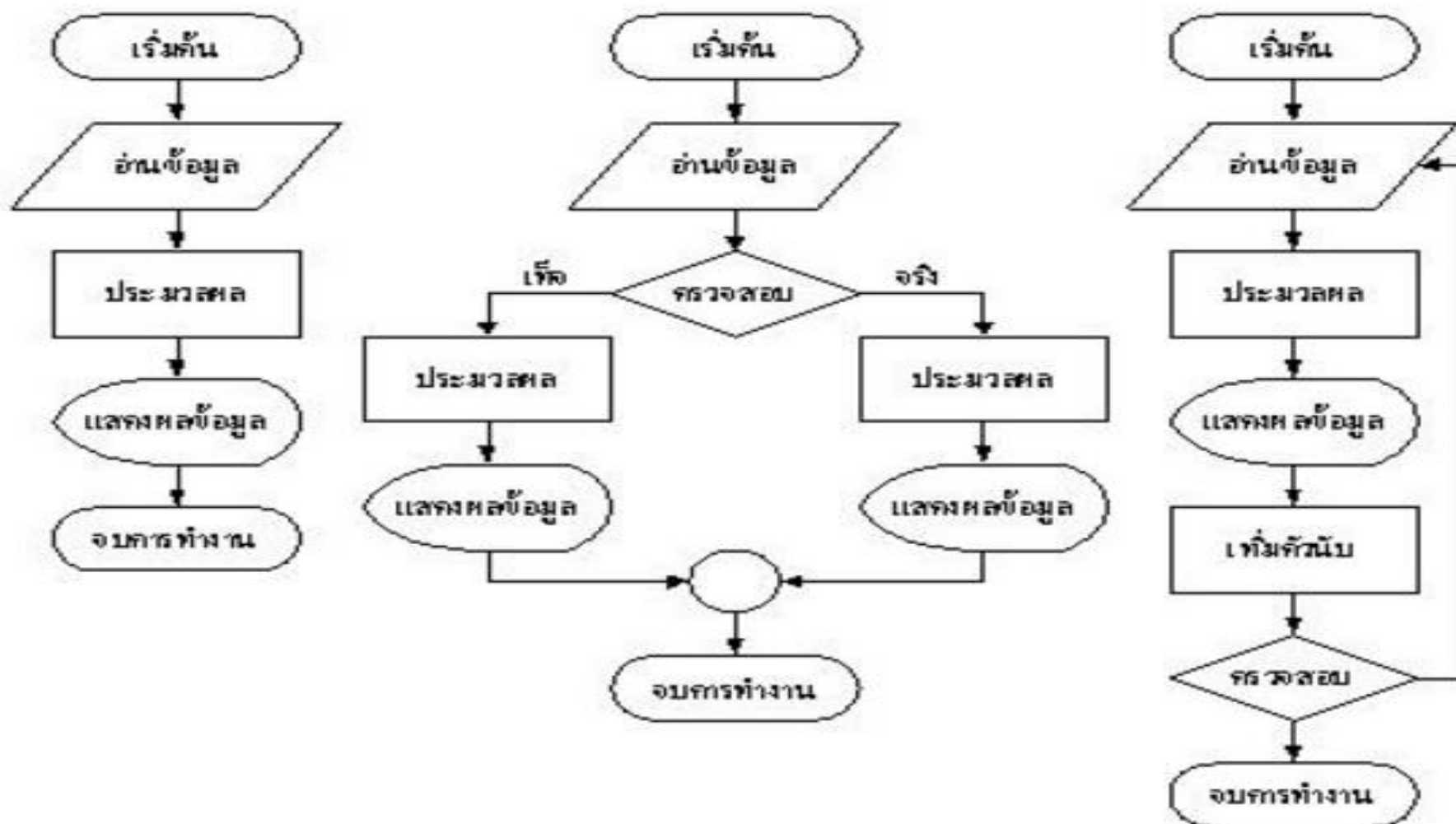
ข้อแนะนำในการเขียนผังงานให้ถูกวิธี เพื่อให้อ่านระบบการทำงานได้ง่าย ควรใช้หลักการเขียนดังนี้

1. ทิศทางการทำงานต้องเรียงลำดับตามขั้นตอนการประมวลผลที่ได้วิเคราะห์ไว้
2. ใช้ชื่อตัวแปร ให้ตรงกับขั้นตอนการประมวลผลที่ได้วิเคราะห์ไว้
3. ลูกศรกำกับทิศทาง ใช้หัวลูกศรตรงปลายทางเท่านั้น
4. เส้นทางการทำงาน ห้ามมีจุดตัดการทำงาน
5. ต้องไม่มีลูกศรลอยๆ โดยไม่มีการต่อจุดการทำงานใดๆ
6. ใช้สัญลักษณ์ให้ตรงกับความหมายการใช้งาน
7. หากมีคำอธิบายเพิ่มเติมให้เขียนไว้ด้านขวาของสัญลักษณ์นั้น





ตัวอย่าง

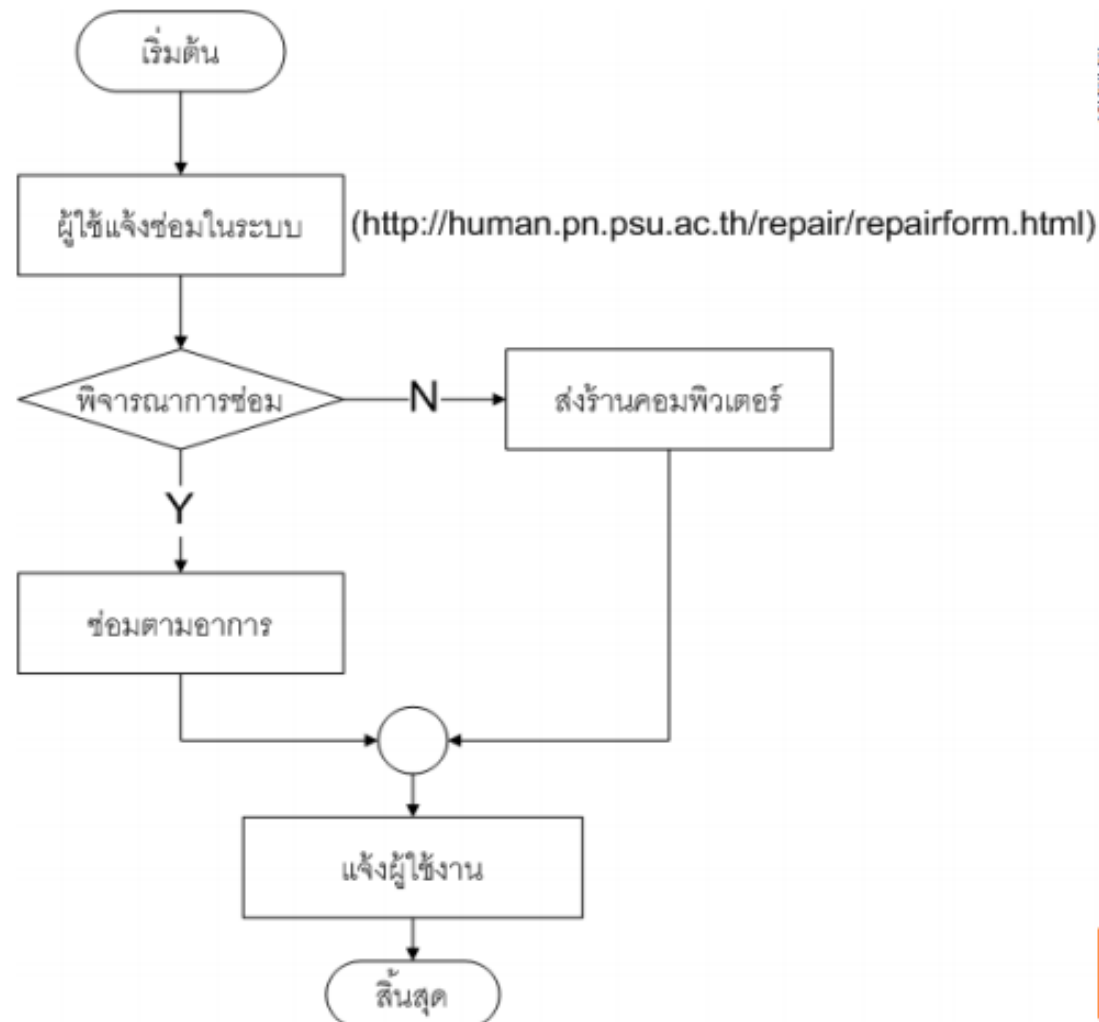




ตัวอย่าง

โจทย์ : การเขียน Flowchart ขั้นตอนการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์

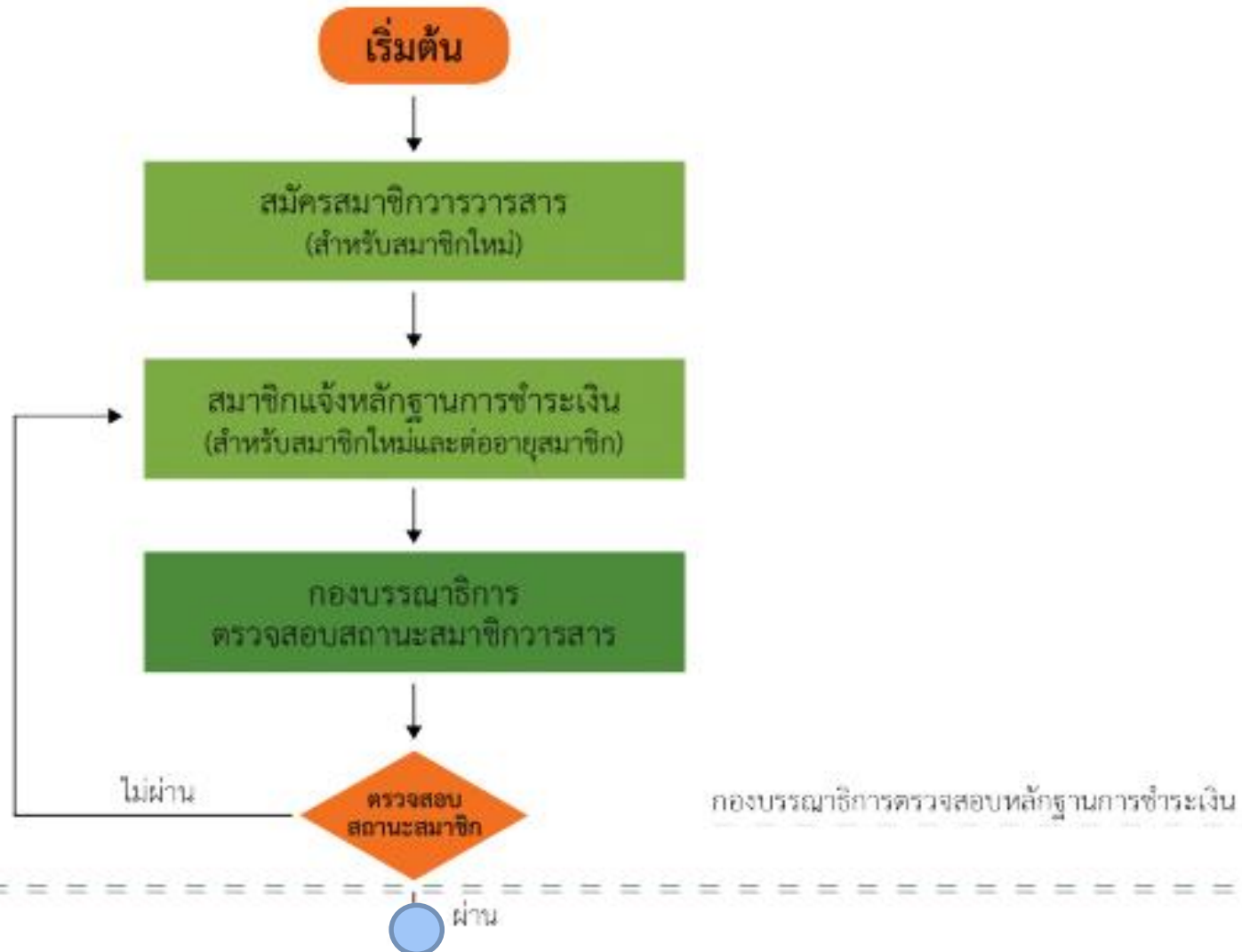
1. แจ้งซ่อมในระบบ
2. ช่างตรวจสอบในระบบ ตามอาการเสีย
3. พิจารณาซ่อม,ส่งร้านคอมพิวเตอร์
4. แจ้งกลับไปยังผู้ใช้งาน





ตัวอย่าง

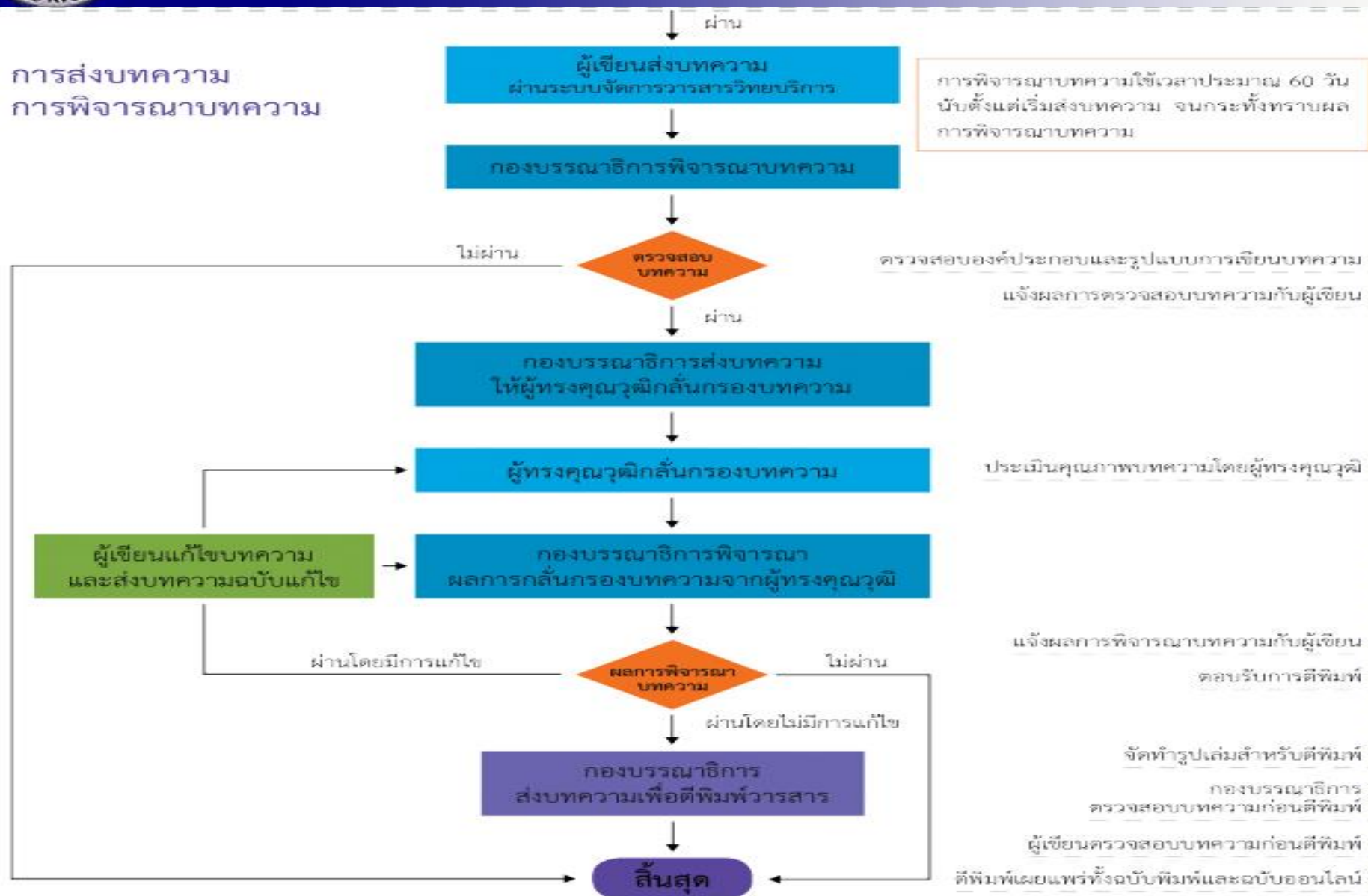
การสมัครสมาชิก





ตัวอย่าง

การส่งบทความ
การพิจารณาบทความ





ตัวอย่าง 1

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบ Flowchart

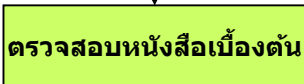
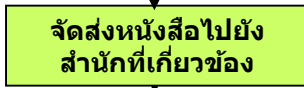
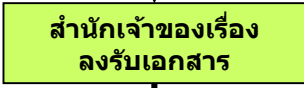
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
1	ออกเอกสารขอซื้อ (PR)	หน่วยงานที่ขอซื้อกรอกรายละเอียดสินค้าที่จะซื้อ	ผู้ซื้อ	ใบ PR	PU-F-001
2	อนุมัติ	ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ หากไม่อนุมัติให้ผู้ซื้อนำกลับไปพิจารณาหรือแก้ไข	ผู้มีอำนาจลงนาม	ใบ PR	
3	ลง Log Book	บันทึกเลขที่ PR ในสมุดบันทึกเพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง	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	ตรวจสอบรับสินค้า	ตรวจสอบรับสินค้าจากทางผู้ขาย หากไม่ตรงตามข้อกำหนดให้ส่งคืน และไม่ต้องชำระเงิน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	ใบตรวจรับสินค้า	QC-F-001
	จัดเก็บเข้าคลัง	จัดเก็บสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบยังคงคลังสินค้า และบันทึก Stock ให้ตรงกับสินค้า	เจ้าหน้าที่คลังสินค้า	Stock Card	WH-F-001

การออกแบบกระบวนการ

ชื่อกระบวนการ.....กระบวนการรับหนังสือภายนอก.....

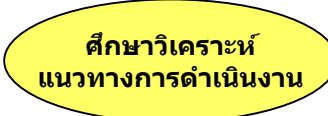
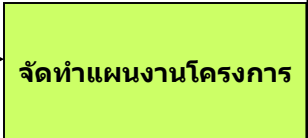
ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ... ร้อยละของเอกสารที่รับได้ภายใน 2 วัน

ตัวอย่าง 2

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		5 นาที	บันทึกข้อมูลรับหนังสือเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่สารบรรณ
2		5 นาที	หัวหน้าสารบรรณ ตรวจสอบหนังสือเบื้องต้น และรวบรวมนำเสนอต่อ ผอ.สบก	หัวหน้าฝ่ายสารบรรณ
3		1 วัน	ผอ.สสธ. พิจารณาหนังสือภายนอกก่อนส่งมอบให้ผู้เกี่ยวข้อง	ผอ.สบก
4		10 นาที	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการส่งเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และจัดส่งหนังสือไปยังสำนักเจ้าของเรื่อง	เจ้าหน้าที่ธุรการของสบก
5		5 นาที	เจ้าหน้าที่สำนักเจ้าของเรื่องบันทึกข้อมูลลงรับเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักเจ้าของเรื่อง
6		5 นาที	เจ้าหน้าที่สำนักเจ้าของเรื่องจัดแฟ้มเสนอ ผอ.สำนัก พิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักเจ้าของเรื่อง

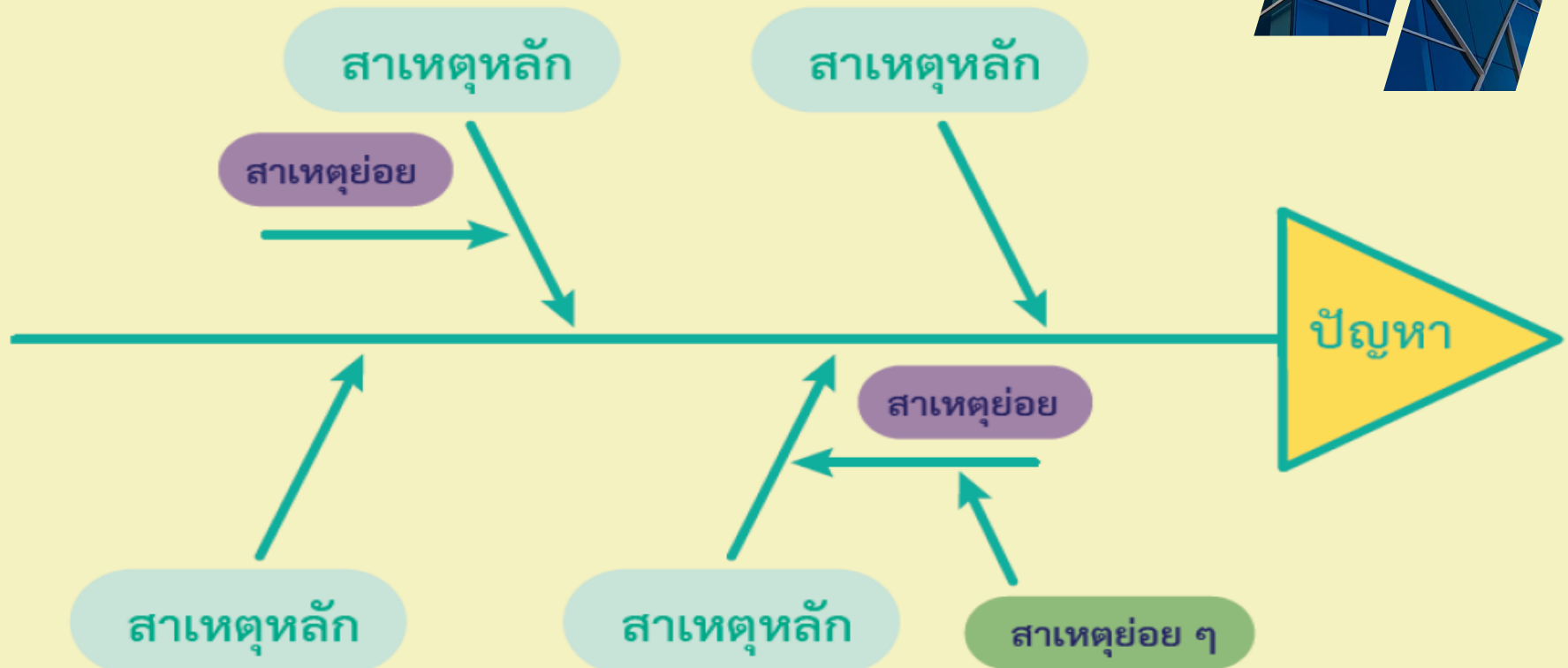
ชื่อกระบวนการ.....กระบวนการจัดทำแผนงานโครงการ.....

วัตถุประสงค์ที่สำคัญของกระบวนการ... ร้อยละข้อผิดพลาดในการจัดทำแผนงานโครงการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		สำนัก/กองศึกษาวิเคราะห์กิจกรรมที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น ๆ	ปัจจัยที่ต้องนำมาวิเคราะห์ ให้ครอบคลุมในเรื่อง 1. ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 2. ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก ที่ผลกระทบต่อการทำงาน 3. ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	สำนัก/กองต่างๆ
2		ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกขออนุมัติโครงการ ที่ประกอบด้วยแผนงานโครงการ และแผนการใช้งบประมาณ	ในการจัดทำแผนงาน ต้องมีลักษณะ ดังนี้ 1. จัดทำแผนงานให้ครบถ้วนตามหัวข้อการนำเสนอที่กำหนด 2. การคิดค่าใช้จ่ายต้องอยู่ภายใต้ระเบียบที่กำหนด 3. กิจกรรมการดำเนินการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด	สำนัก/กองต่างๆ
3		เสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติโครงการ	-	สำนัก/กองต่างๆ
4		ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	-	สำนัก/กองต่างๆ

การประยุกต์แผนภูมิแก๊งปลาเพื่อสรุปปัญหา
และอุปสรรคประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน

แผนภูมิแก๊งปลา (Fishbone Diagram)



วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังก้างปลา

สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผัง คือ ต้องทำเป็นทีม เป็นกลุ่ม โดยใช้ขั้นตอน 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา
2. กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ
3. ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย
4. หาสาเหตุหลักของปัญหา
5. จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ
6. ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

การกำหนดปัจจัยบนกำแพงปลา

เราสามารถที่จะกำหนดกลุ่มปัจจัยอะไรก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่ากลุ่มที่เรากำหนดไว้เป็นปัจจัยนั้นสามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผลโดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ 4M 1E นี้มาจาก

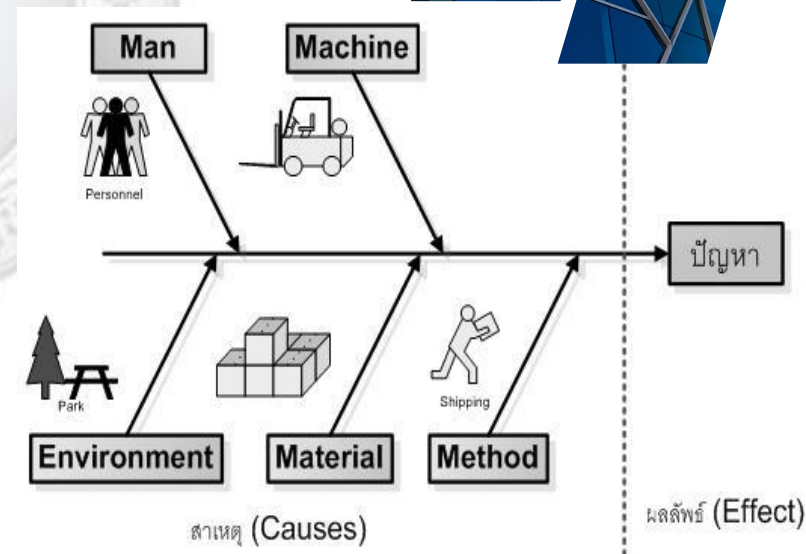
M - Man คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร

M - Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก

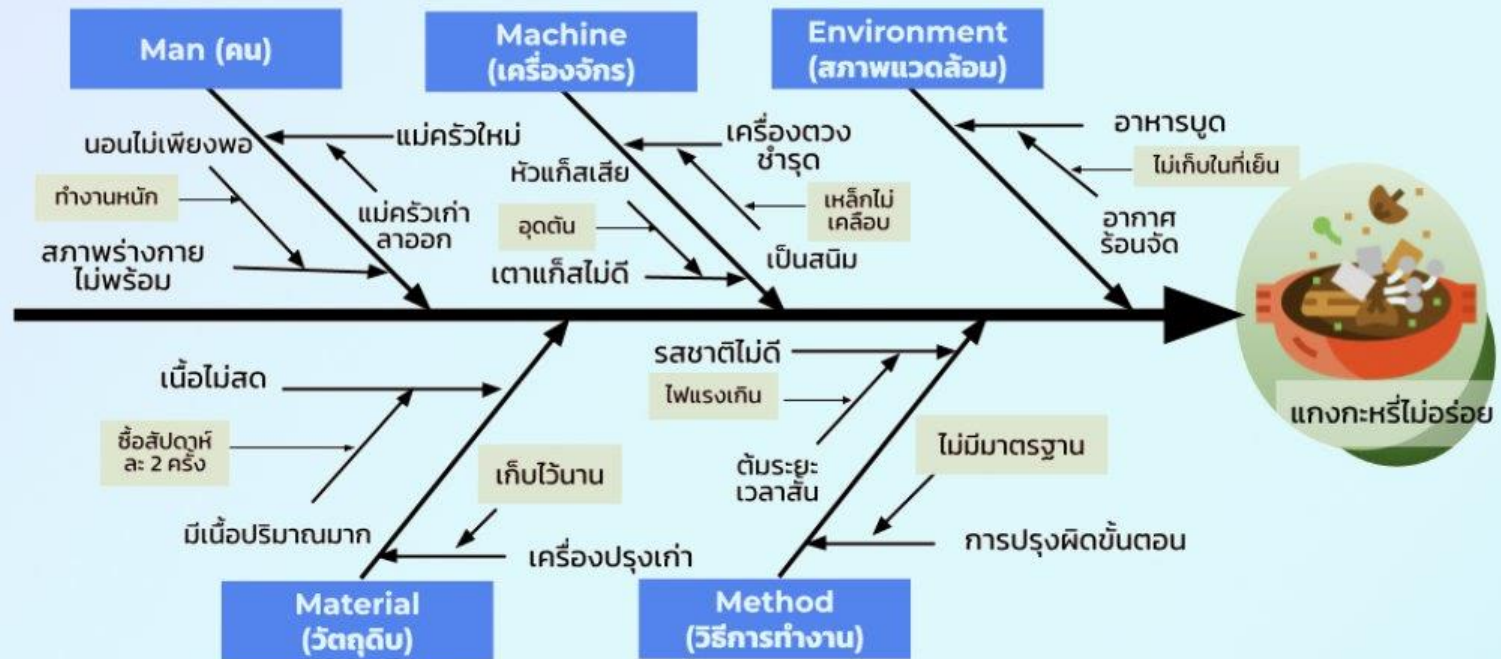
M - Material วัตถุดิบ อุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการ

M - Method กระบวนการทำงาน

E - Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศ



Example





เทคนิคต่างๆ ในการวิเคราะห์

โดยอาจประยุกต์ใช้เทคนิคต่างๆ มาใช้ในงานวิเคราะห์
เช่น

- FISH BONE DIAGRAM
- Tree DIAGRAM
- BRAIN STORMING
- DELPHI TECHNIQUE
- DEMING CYCLE (PDCA)
- SIX SIGMA/
- BENCHMARKING
- BALANCED SCORECARD/BSC
- etc.



การเขียนบรรณานุกรม

ให้แยกบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาไทย
และบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ
และแต่ละภาษานั้นให้เรียงตามลำดับอักษร
แบบพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน และ
พจนานุกรมภาษาอังกฤษทั่วไป

การเขียนบรรณานุกรมจะเรียงลำดับ
อักษรและพยัญชนะ โดยเป็นภาษาไทยก่อน
ตามด้วยภาษาอังกฤษ



มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University
"Wisdom of The Land"

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน



ข้อควรคำนึงถึงการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานที่ดี

- ❖ ควรเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของการให้บริการ การดำเนินงาน การบริหารงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและมีความทันสมัย
- ❖ ผู้จัดทำควรเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการปฏิบัติงานที่เสนอในคู่มือการปฏิบัติงานนั้น
- ❖ มีการนำเสนอตามองค์ประกอบของโครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ในลักษณะของ systematic written material
- ❖ มีการนำเสนอกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในเชิงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและมีความจำเป็นต้องใช้เทคนิคเฉพาะในการแก้ปัญหาจากกระบวนการในคู่มือ
- ❖ มีการสรุปปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไขในแต่ละปัญหาท้ายคู่มือการปฏิบัติงาน โดยอาศัยเทคนิคในการวิเคราะห์ เช่น การใช้ fish bone diagram วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุหลักหรือสาเหตุย่อยประกอบให้ชัดเจนและสรุปแนวทางการพัฒนางานในคู่มือเป็นส่วนประกอบสุดท้าย
- ❖ มีการเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ น่าสนใจและมีความสะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติตาม work process chart ในคู่มือ
- ❖ ต้องมีการขออนุญาตการใช้ข้อมูลเพื่อการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่นำเสนอจากหัวหน้าส่วนงานหรือผู้ที่มีอำนาจในความเห็นชอบการใช้ข้อมูลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แนบสำเนาประกอบในภาคผนวก รวมทั้งการขออนุญาตการใช้ภาพหรือการนำเสนอใดๆ ที่นำมาจากแหล่งต่าง ๆ ที่ไม่ได้เป็นการเผยแพร่โดยสาธารณะ ต้องได้รับความยินยอมด้วย



โครงสร้างของคู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือปฏิบัติงานนั้นเป็นรูปเล่มที่ประกอบด้วยหัวข้อหลักๆ ตามโครงการของการจัดทำ ดังนี้

- 1) หัวเรื่อง
- 2) ประวัติความเป็นมา
- 3) วัตถุประสงค์
- 4) ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ
- 5) ระเบียบ ข้อบังคับ เอกสาร หรือทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 6) เทคนิคหรือแนวทางการปฏิบัติงาน
- 7) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข
- 8) ข้อเสนอแนะ



โครงสร้างของคู่มือการปฏิบัติงาน

1) บทนำ

- ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ
- วัตถุประสงค์
- ขอบเขต
- นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

2) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- โครงสร้างการบริหารจัดการ

3) หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

- หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน
- วิธีการปฏิบัติงาน
- เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน
- แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4) เทคนิคในการปฏิบัติงาน

- กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

5) ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนา

- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างกรณีศึกษา
- แนวทางแก้ไขและพัฒนา
- ข้อเสนอแนะ

6) บรรณานุกรม

7) ภาคผนวก (ถ้ามี)



การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ลักษณะที่ดีในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ที่เป็นลักษณะที่ดี โดยทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้คือ

- 1) กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย**
- 2) เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม**
- 3) เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งาน แต่ละกลุ่ม**
- 4) มีความน่าสนใจ น่าติดตาม**
- 5) มีความเป็นปัจจุบัน (update) ไม่ล้าสมัย**
- 6) แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่เริ่มใช้ถือปฏิบัติ**
- 7) มีตัวอย่างประกอบ**



ส่วนที่ 1 บทนำ

ในส่วนของบทนำของคู่มือปฏิบัติงาน ผู้สร้างงานวิชาการจะต้องเขียนถึงข้อมูลของการจัดทำคู่มือที่มีแนวทางในการเขียนตามการสร้างงานวิชาการในลักษณะอื่นทั้งที่เป็นงานวิจัยและงานวิเคราะห์

แตกต่างกันอยู่บ้างที่เนื้อหา ทั้งในส่วนของ

- 1) ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ
- 2) วัตถุประสงค์
- 3) ขอบเขต
- 4) นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ



ส่วนที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้นเป็นการเขียนถึงตำแหน่งของผู้สร้างงานวิชาการในลักษณะคู่มือปฏิบัติงาน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับการที่จะต้องสร้างคู่มือปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งการเขียนในส่วนนี้จะต้องประกอบด้วย

- 1) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
 - 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 3) โครงสร้างการบริหารจัดการ
- ซึ่งอาจจะมีการเขียนแผนผังด้วยก็ได้



ส่วนที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้นเป็นการเขียนถึงตำแหน่งของผู้สร้างงานวิชาการในลักษณะคู่มือปฏิบัติงาน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับการที่จะต้องสร้างคู่มือปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งการเขียนในส่วนนี้จะต้องประกอบด้วย

- 1) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
- 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 3) โครงสร้างการบริหารจัดการ

ซึ่งอาจจะมีการเขียนแผนผังด้วยก็จะทำให้งานมีความสมบูรณ์มากขึ้น



ส่วนที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

โครงสร้างในการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน จะประกอบด้วยโครงสร้างใน 3 ลักษณะคือ

- 1) โครงสร้างขององค์กร (organization Chart)**
- 2) โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)**
- 3) โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)**



ส่วนที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

1) หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน เขียนอธิบายชี้แจงว่างานนี้มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ กำหนดไว้เป็น หลักเกณฑ์ว่าอย่างไร

สรุปให้เป็นภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติ ทุกคนอ่านแล้วเข้าใจ ต้องแยกนำเสนอว่า

-หลักเกณฑ์ที่กำหนดจากหน่วยงานภายนอก

-หลักเกณฑ์กำหนดโดยหน่วยงานภายใน

2) วิธีการปฏิบัติงาน เขียนอธิบายชี้แจงว่างานนี้มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ กำหนดวิธีการปฏิบัติไว้อย่างไร เขียนอธิบายให้เป็นภาษาเขียนที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจง่าย



ส่วนที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

3) เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน เมื่อศึกษา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียนมติ ที่เกี่ยวข้องกับงานนี้แล้วต้องแสดงความเป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ด้วยการจับประเด็นสาระสำคัญของกฎเกณฑ์ดังกล่าว

4) แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนนี้เป็นการแสดงถึงการสั่งสมความรู้ การพัฒนาตนเอง การเป็นผู้มีความรอบรู้อย่างแท้จริง ที่สามารถนำแนวคิด งานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานที่ปฏิบัติ



ส่วนที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน

ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ อันประกอบด้วย

- 1) กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน อาจมีการเขียนถึงแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในการที่จะให้องค์กรของผู้สร้างงานวิชาการนั้นปฏิบัติงานให้เป็นไปเพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของส่วนงาน
- 2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนนี้เป็นการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน โดยอาจเขียนในรูปแบบของ **Work Flow** กระบวนการ ให้ชัดเจน
- 3) วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นส่วนของเนื้อหาที่จะชี้ให้เห็นการติดตามการปฏิบัติงานรวมถึงรูปแบบของการประเมินผลว่าจะมีการประเมินการปฏิบัติงานนั้นอย่างไร
- 4) จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ หรือเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณธรรม จริยธรรม



ส่วนที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

1) ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จากการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน อาจเป็นปัญหาในส่วนของการปฏิบัติงานต่างๆ หรือปัญหาจากกฎระเบียบ ข้อบังคับ เอกสารทางราชการ มติต่างๆ รวมถึง นโยบาย แผนงาน หรือยุทธศาสตร์ในระดับต่างๆ และควรมีการยกตัวอย่างกรณีศึกษา

2) แนวทางแก้ไขและพัฒนา จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวก็จะได้แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็จะส่งผลต่อการพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ข้อเสนอแนะ ซึ่งในส่วนนี้ก็เป็น การเขียนเพิ่มเติมถึงข้อเสนอแนะทั้งในเรื่องของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน



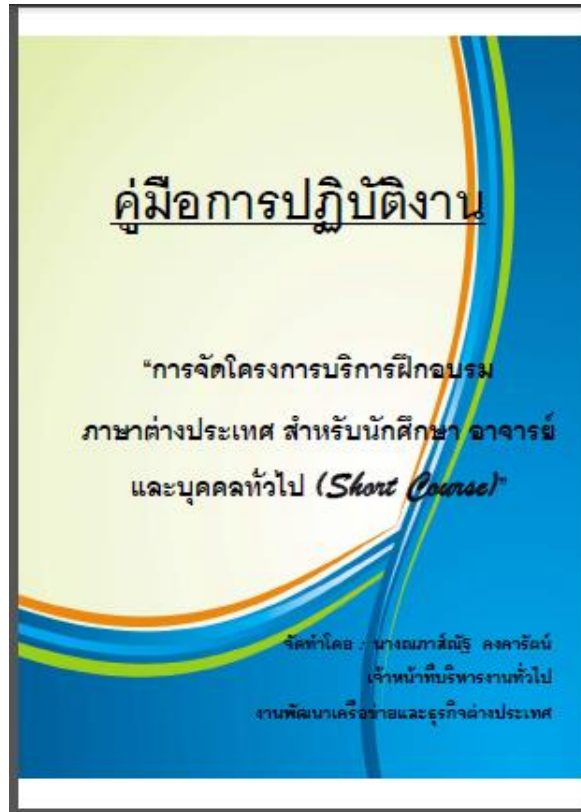
ส่วนที่ 6 ส่วนท้ายของกลุ่มมือการปฏิบัติงาน

- 1) บรรณานุกรม
- 2) ภาคผนวก
- 3) ประวัติผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน





ตัวอย่างคู่มือ



- 1) คู่มือเรื่องค่ารักษาพยาบาล
- 2) คู่มือการบริหารการใช้จ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย
- 3) คู่มือเรื่องการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
- 4) คู่มือเรื่องการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร
- 5) คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบรรจุและแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ
- 6) คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การขอตำแหน่งทางวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัย
- 7) คู่มือ การผลิตสื่อวีดิทัศน์ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 8) คู่มือปฏิบัติงาน ติดตั้ง ดูแล ซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการเครื่องแม่ข่าย ลินุกซ์



ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงาน

งานคู่มือปฏิบัติงาน

