

รายงานสรุปเนื้อหาการเข้าร่วม(ประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาด้วยตนเอง ฯลฯ) และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

๑. ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม

ข้าพเจ้านางศิริพรรณ ขยัน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานคนบตี สังกัดคณะสารสนเทศและการสื่อสาร ขอเสนอรายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์ การเข้าอบรม/สัมมนา/ประชุมวิชาการ ในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาผลงานจากงานประจำเพื่อกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร ประเภทสายสนับสนุน ในโครงการส่งเสริมการยื่นขอตำแหน่งที่สูงขึ้น จัดโดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในวันอังคารที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ผ่านโปรแกรม Zoom บรรยายโดยนายปภาณณ ปังกรภูรินทร์ บุคลากรชำนาญการพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และได้ศึกษาด้วยตนเองเพิ่มเติม โดยสามารถเขียนรายงานสรุปเนื้อหา ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เทคนิคการพัฒนาผลงานเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

๑. การนำความรู้และนวัตกรรมกับการพัฒนาผลงาน

๑.๑งานประจำกับพัฒนาการของความรู้และนวัตกรรม

โดยสามารถดูจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ตามประเภทตำแหน่ง สายงาน และลักษณะงานทั่วไป เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิเคราะห์นโยบาย แผนฯ เป็นต้น

ซึ่งงานประจำ จะได้มาจาก

- ข้อมูลข้อเท็จจริง/ใช้ในการสืบค้น ความจริงหรือในการคำนวณ/ยังไม่ผ่านการวิเคราะห์
- ข่าวสาร/ข้อมูลที่ถูกจัดรูปเพื่อการแสดงหรือการชี้แจง/นำไปวิเคราะห์และคำนวณได้
- สารสนเทศที่ผ่านการถอดความ/ข้อมูลที่ถูกจดจำในรูปของประสบการณ์/ผ่านกระบวนการคิดและเข้าใจ
- ความรู้ที่ถูกต้องตามจริง/ปราศจากอคติและความเห็น/มีความเที่ยงตรงไม่เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา

๒. ความรู้และนวัตกรรม: ผลงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

โดยนำความรู้ (Wisdom) ความรู้ (Knowledge) ข่าวสาร (Information) ข้อมูล (Data) นำมาเพื่อสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ปรับปรุงงานได้ แก้ปัญหาได้ ปฏิบัติงานได้ และเข้าใจได้ และสรุปสุดท้ายก็จะไดมาซึ่งผลงาน ได้แก่ งานวิจัย/ผลงานสังเคราะห์/ผลงานวิเคราะห์/คู่มือปฏิบัติงาน/หนังสือ/บทความ/สิ่งประดิษฐ์ และผลงานลักษณะอื่น เป็นต้น



๓. การวิเคราะห์งานประจำ: จุดกำเนิดความรู้และนวัตกรรมองค์การ

๓.๑ การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง หมายถึง การบริหารจัดการผลการดำเนินการที่มีประสิทธิผลของหน่วยงานต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่หลากหลาย ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้อาจอยู่ในหลากหลายรูปแบบ เช่น ตัวเลข กราฟ ข้อมูลเชิงพรรณนา และมาจากหลากหลายแหล่งทั้งกระบวนการภายใน การสำรวจฐานข้อมูล และสื่อสังคม

๓.๒ การวิเคราะห์ หมายถึง การกลั่นกรองใจความสำคัญจากข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้สนับสนุน การวัดผล การตัดสินใจ การปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรม การวิเคราะห์รวมถึง การใช้ข้อมูลเพื่อดูแนวโน้ม การคาดการณ์ ตลอดจนการหาความสัมพันธ์ของเหตุและผลซึ่งโดย ปกติแล้วอาจไม่เห็นเด่นชัด การวิเคราะห์ อาจใช้สนับสนุนจุดมุ่งหมายต่าง ๆ เช่น การวางแผน การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม การปรับปรุง การปฏิบัติงาน และการบรรลุเป้าหมายของการบริหารความเปลี่ยนแปลง และการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่งหรือเทียบเคียง กับหน่วยงานที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ตัวอย่างหัวข้อการวิเคราะห์จากงานประจำ ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าตอบแทนในการดำเนินการพิจารณาตำแหน่งวิชาการของหน่วยงาน / การวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของโพล (การเมือง เศรษฐกิจ และโควิด -๑๙ เป็นต้น) / การวิเคราะห์อุปกรณ์สารสนเทศการแลกเปลี่ยนความร้อนแบบทอสองชั้นสำหรับการทดลอง / การวิเคราะห์ความปลอดภัยห้องปฏิบัติการเคมีสำหรับวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม / การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ปีการศึกษา ๒๕๕๘-๒๕๖๒ / การวิเคราะห์คุณสมบัติของดินตะกอนประปาที่นำมาใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกส์ / การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน กรณีศึกษา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔. การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

เป็นการนำความจริงที่ค้นพบไปใช้อย่างมีแบบแผน เพื่อเสริมสร้างเนื้อหาสาระที่ดี ปรับแก้และป้องกันเนื้อหาสาระที่ไม่ดีไม่งามหรือไม่เหมาะสม เพื่อนำสู่งานวิจัยบริสุทธิ์ คือ สร้างองค์ความรู้ใหม่เหมือนแสวงหาความรู้เพิ่มเติม หรือการวิจัยประยุกต์ คือ แสวงหาความจริงเพื่อตอบปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาในปัจจุบันทั้งในประเทศและระดับโลกถูกขับเคลื่อนโดยองค์ความรู้ ดังนั้น งานวิจัยจึงล้วนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสร้างศักยภาพให้กับประเทศและยกระดับความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้คำว่า “การวิจัยและการพัฒนา”

งานที่ทำเป็นประจำทุกวัน สามารถนำมาใช้เป็นแหล่งข้อมูลปรับวางแผนวิจัยอย่างเป็นระบบ มีการป้องกันอคติไว้อย่างรัดกุม มีการตั้งคำถามวิจัยอย่างชัดเจน มีการประมวลข้อมูลอย่างน่าเชื่อถือ และได้ข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพงาน คนที่ทำงานในหน่วยงานได้มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การวิจัยและการพัฒนา เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการระบบความรู้ในหน่วยงานหรือองค์การ ได้

๕. คู่มือปฏิบัติงาน: แหล่งความรู้ขององค์กร

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อนมีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (ก.พ.ร., ๒๕๕๓)

คู่มือปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เอกสารแสดงเส้นทางการทำงานในงานหลักของตำแหน่งตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งต้องให้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้ว และต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน (ก.พ.อ. ๒๕๕๓)

คู่มือปฏิบัติงานที่ดี ต้องนำเสนอขั้นตอนและเทคนิคการทำงานที่ดีมีประโยชน์เพื่อทำให้เกิดคุณภาพและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ควรนำเสนอขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ไร้คุณภาพแล้วให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ผู้เขียนคู่มือจึงควรศึกษาหรือวิจัย และปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพก่อนการนำถ่ายทอดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานร่วมกับประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ ๒ เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

ได้ศึกษาด้วยตนเอง โดยนำเทคนิคของผู้เขียน (นายปภาณภณ ปังกรภูรินทร์ บุคลากรชำนาญการพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์) โดยสรุป ได้ดังนี้

๑. ความรู้เบื้องต้นในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์และผลที่ได้รับจากการทำคู่มือปฏิบัติงาน

- การทำงานสอดคล้องกับนโยบายและภารกิจขององค์กร
- การทำงานเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
- ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องทำงานอย่างไรเมื่อใด กับใคร
- เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- เป็นสื่อในการประสานงาน
- เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
- ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

ประโยชน์ของคู่มือปฏิบัติงาน

- ช่วยลดเวลาในการสอนงาน
- ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการงานใหม่
- ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดในการทำงาน
- ช่วยลดการตอบคำถาม
- ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน
- ทำให้การปฏิบัติงานเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐาน
- ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
-

ลักษณะที่ดีของคู่มือปฏิบัติงาน

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

ทักษะสำคัญของผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

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

คุณสมบัติสำคัญของผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเรื่องที่จะทำ
- เป็นคนช่างสังเกต
- เอาใจใส่รายละเอียดของการปฏิบัติงาน
- รู้ทฤษฎีและความรู้พื้นฐานของการวิเคราะห์ระบบงาน
- รู้หลักการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ
- รู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น โปรแกรมการเขียนแผนผัง (Flowchart)

๒.องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน

บทที่ ๑ บทนำ

- ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ

(นำชื่อเรื่องเป็น Keyword ในการเขียนอธิบายความเป็นมาและความสำคัญ/Who what where why how/ ย่อหน้าแรกทำไมเลือกเรื่องนี้/ย่อหน้าสอง ทำแล้วได้อะไร /ย่อหน้าที่สาม สรุปปมที่ต้องทำเรื่องนี้ (วัตถุประสงค์)

- วัตถุประสงค์

(ทำคู่มือขึ้นมาเพื่ออะไร/ไม่จำเป็นต้องเขียนมาก เนื่องจากเนื้อหาในคู่มือจะต้องครอบคลุมและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้/ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าใครคือผู้ที่จะใช้คู่มือปฏิบัติงานหรือใครจะเกี่ยวข้อง เช่น ผู้เขียนเอง เพื่อนร่วมงานที่ทำงานแทน หรือผู้รับบริการ เป็นต้น/อาจปรับจากประโยชน์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน/เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน/เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานแทน/เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ความเข้าใจ ถึงกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน)

- ขอบเขต

(เป็นการอธิบายให้ผู้เขียนและผู้อ่านได้คำนึงถึงขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงานนั้น ๆ รวมถึงความทันสมัยและความครอบคลุม โดยจะต้องประกอบด้วย เกี่ยวกับกฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์ใดบ้าง ใครเป็นผู้รับผิดชอบหรือใครเกี่ยวข้องบ้าง ระยะเวลาเมื่อใดถึงเมื่อใด ครอบคลุมขั้นตอนไหนถึงขั้นตอนไหน มียกเว้นงานไหนบ้าง)

- นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

(เป็นการอธิบายชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์ที่ปรากฏในคู่มือปฏิบัติงานซึ่งเป็นคำศัพท์ที่มีความหมายเฉพาะหรือมีความหมายแตกต่างจากทั่วไป หรือมีเฉพาะในคู่มือปฏิบัติงานหรือในงานดังกล่าวเท่านั้น อาจเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือคำย่อก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจตรงกันถึงความหมายที่กล่าวถึงในคู่มือปฏิบัติงาน)

บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

- โครงสร้างการบริหารจัดการ

(เป็นการอธิบายตำแหน่งงานที่ผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงานดำรงอยู่ทั้งงานในคู่มือปฏิบัติงานนี้มีการบริหารจัดการอย่างไร โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) ได้ ๓ ลักษณะ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร:ระบุชื่อหน่วยงาน /โครงสร้างการบริหาร:ระบุชื่อตำแหน่งและระดับ/ โครงสร้างการปฏิบัติงาน:ระบุชื่อผู้ปฏิบัติงาน)

- ขอบข่ายภาระงานของหน่วยงาน

(เป็นการอธิบายขอบข่ายรายละเอียดของภาระงานของหน่วยงานทั้งหมดพอสังเขป รวมทั้งอธิบายขยายความโครงสร้างการจัดการให้ละเอียดยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้อ่านทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ หรือภาระงานของหน่วยงาน ทำให้เข้าใจบทบาทที่สำคัญของหน่วยงาน และทำให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานที่เขียนคู่มือปฏิบัติงานมากขึ้น)

- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

(เป็นการอธิบายให้ผู้อ่านทราบว่าตำแหน่งที่ปฏิบัติงานคู่มือปฏิบัติงานนั้น มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนี้ ตั้งแต่ต้นตนถึงงานสำเร็จ โดยอาจอธิบายให้ไปถึงภาพรวมของหน่วยงานพอสังเขปและลงมาถึงตัวตำแหน่ง และการเขียนในส่วนนี้จะต้องเขียนอธิบายให้ทราบว่าตำแหน่งนี้ต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ข้อตกลงให้ปฏิบัติงานให้มีผลสัมฤทธิ์อย่างไร คุณสมบัติและสมรรถนะของตำแหน่งเป็นอย่างไร)

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

(เป็นการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานในคู่มือปฏิบัติงานว่ามีลักษณะงานอย่างไร โดยอาจเขียนประยุกต์ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ประกอบกับคำอธิบายลักษณะงานหรือคำสั่งมอบหมายหรือข้อตกลงการปฏิบัติงาน และการเขียนลักษณะการปฏิบัติงานนี้จะต้องไม่ลอกมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแต่จะต้องเขียนให้ทราบถึงงานที่ปฏิบัติงาน)

บทที่ ๓ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

- หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน/มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(เป็นการอธิบายชี้แจงว่างานนี้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ กำหนดไว้เป็นหลักเกณฑ์ว่าอย่างไร โดยเขียนสรุปให้เป็นภาษาเขียนที่สอดคล้องกับภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรืออาจใช้ภาพประกอบ ไม่ต้องแปลไทยเป็นไทย ทุกคนอ่านแล้วเข้าใจ ไม่ควรคัดลอกเอามาจากตัวบทกฎหมายเพราะจะทำให้เข้าใจยาก และสำหรับมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น เป็นการอธิบายให้ผู้อ่านทราบว่า งานนั้นมีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ระยะเวลา เป็นต้น)

- วิธีการปฏิบัติงาน

(เป็นการอธิบายชี้แจงว่า งานนี้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ กำหนดวิธีปฏิบัติงานไว้ อย่างไร โดยเขียนอธิบายให้เป็นภาษาเขียนที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจง่าย และไม่ควรรู้ภาษากฎหมาย)

- เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

(เป็นการสรุปประเด็นสำคัญจากการศึกษา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติต่าง ๆ หรือจาก การสังเกต การจดบันทึกในฐานะผู้มีส่วนได้เสียในการปฏิบัติงานที่นำมาเขียนคู่มือปฏิบัติงาน แล้วนำมาเขียนเสนอเงื่อนไข/ข้อสังเกต/ ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงานในงานนั้น ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้เขียน แล้ว สามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น)

- แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(เป็นการแสดงถึงการสั่งสมความรู้ การพัฒนาตนเอง และการเป็นผู้มีความรอบรู้อย่างแท้จริงที่สามารถ นำแนวคิดงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานที่ทำได้ โดยการเขียนสรุป แนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือ สรุปผลการวิจัยว่าเกี่ยวข้องกับงานในคู่มือปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งอาจยึดแนวการนำเสนอว่าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ ปฏิบัติงาน และข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างไร ซึ่งการเขียนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นี้ ไม่ควรเขียนแบบชนมชน ควรเขียนเชิงพรรณนาที่มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความเหมือนความต่างเพื่อให้เห็นถึงข้อดี ข้อเสีย แนวทาง หรือคำถามที่นำมาสู่การพัฒนาในหน้าที่ หรือเพื่อใช้ในการเสนอแนะ และนำไปใช้ในการทำงาน และที่สำคัญคือต้องมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของแนวคิดหรืองานวิจัยที่นำมาเขียนอย่างชัดเจนด้วย)

- วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

(เป็นการอธิบายและบอกให้ผู้อ่านหรือผู้ปฏิบัติงานทราบเทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจ โดยผู้รับบริการในงานนี้ หมายความว่าครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกคนและต้องชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยใดบ้างที่จะสร้างให้ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บางครั้งความรวดเร็วก็ไม่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน)

- วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

(เป็นการอธิบายให้ผู้อ่านซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ปฏิบัติงานแทนทราบว่า การปฏิบัติงานในคู่มือ ปฏิบัติงานจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร ถือเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและสอดคล้องกับกลยุทธ์การทำงาน)

- จรรยาบรรณ / คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

(เป็นการอธิบายว่างานนี้ผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานอย่างไร บ้าง อาจนำเอาจรรยาบรรณของวิชาชีพที่มีสภาของวิชาชีพนั้น หรือจรรยาบรรณในฐานะบุคลากรของหน่วยงานนั้นมา พิจารณาประกอบรวมทั้งนำเอาจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน และการเรียนรู้ตามรอยยุคลบาทมาศึกษาประกอบการ เขียน)

บทที่ ๔ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

(เป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด เพื่อช่วยให้คนทำงานเห็นภาพขั้นตอนการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน และลำดับการทำงานว่าต้องทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ และอย่างไร ซึ่งสามารถอธิบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปมักเขียนอธิบายในรูปแบบผังงาน (Flowchart) แต่ก็ยังสามารถเขียนได้ในรูปแบบต่าง เช่น ข้อความทั้งหมด ตาราง แผนภูมิจำลอง ผังงานและแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน)

- รายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(เป็นการเขียนอธิบายรายละเอียดกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนผังการปฏิบัติงาน (Flowchart) อย่างละเอียด มีตัวอย่าง แผนภาพ ตาราง แบบฟอร์ม หรือรายละเอียดเชิงลึก ซึ่งไม่สามารถอธิบายได้ใน แผนผังการปฏิบัติงาน (Flowchart) ประกอบการอธิบาย)

- กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

(เป็นการอธิบายให้ผู้อ่านทราบว่า งานที่นำมาเขียนคู่มือปฏิบัติงานมีกฎ ระเบียบใดที่เกี่ยวข้องบ้าง เป็นการเขียนที่ระบุชื่อ กฎ ระเบียบ โดยไม่ต้องใส่รายละเอียด เป็นแนะนำแหล่งเพื่อให้สามารถศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมได้ เท่านั้น)

- กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

(เป็นการอธิบายให้ทราบว่า งานในคู่มือปฏิบัติงานมีแผนปฏิบัติงานหรือแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน อย่างไร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน และสอดคล้องกับกลยุทธ์ และนอกการปฏิบัติงานตามเนื้อหางานในคู่มือ ปฏิบัติงานแล้ว งานดังกล่าวยังมีกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นเสริมการปฏิบัติงานหลักดังกล่าวอีกหรือไม่)

บทที่ ๕ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขและพัฒนา

- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน/แนวทางแก้ไขและพัฒนา/ข้อเสนอแนะ

(วิธีการเขียนปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนา อาจเขียนโดย จำแนกตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ จำแนกตามด้านการปฏิบัติงาน เช่น ด้านหลักเกณฑ์ วิธีการหรือแบบฟอร์ม เป็นต้น /จำแนกตามตัวบุคคล เช่น คณะกรรมการ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งเทคนิคการเขียนปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนา ด้วยเทคนิค ถาม-ตอบ ได้แก่ มีปัญหาอะไร และเมื่อพบปัญหาแล้ว ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการอะไร และทำอย่างไร แล้ว ผลจะเป็นอย่างไร ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาหรือข้อเสนอแนะอาจมาจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่ได้นำเสนอไว้ในบทที่ ๓ ด้วย)

บรรณานุกรม

(ควรเขียนตามหลักการการเขียน APA)

ภาคผนวก

(เป็นสิ่งที่นำมาเพิ่มเติมตอนท้ายต่จากบรรณานุกรม เพื่อบอกให้ผู้อื่นเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น ตัวกฎหมาย แบบฟอร์ม)

ประวัติผู้เขียน

(บอกประวัติของผู้เขียน ให้ผู้ศึกษาค้นคว้าติดต่อสอบถามข้อสงสัย หรือแสดงให้เห็นถึงการมีประสบการณ์ เพื่อให้ความเชื่อถือในเอกสารที่เขียน เช่น ชื่อ-ชื่อสกุล ตำแหน่งปัจจุบัน ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน รายละเอียดการติดต่อ และผลงานโดยสังเขป)

๓. การตั้งชื่อคู่มือปฏิบัติงาน

- มีความกระชับและชัดเจน
- ทำให้ทราบขอบเขตของคู่มือ
- ไม่ควรซ้ำกับคนอื่น
- ไม่กว้างเกินไป
- เป็นชื่อที่เป็นงานหลัก

๔. เทคนิคการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

- มีภาพถ่าย
- ภาพการ์ตูน
- แบบฟอร์ม
- Multi Media

๕. เกณฑ์การประเมินคุณภาพคู่มือปฏิบัติงาน

ระดับดี

- (๑) เป็นคู่มือปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และมีรูปแบบ/โครงสร้าง และเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องตามหลักวิชาการ
- (๒) มีความประณีตในการจัดวรรคตอนและช่องไฟ
- (๓) มีการอ้างอิงแหล่งวิชาการและมีแบบแผนในการเขียนอ้างอิง
- (๔) มีการจัดทำบรรณานุกรมและภาคผนวกไว้อย่างเหมาะสม
- (๕) มีการใช้ภาษาที่ชัดเจน เหมาะสม และถูกต้องตามหลักภาษา

ระดับดีมาก ใช้เกณฑ์เดียวกับระดับดี และต้อง

- (๑) มีการเรียบเรียงเนื้อหาสาระที่ชัดเจนตามลำดับ ไม่สับสน สามารถทำให้ผู้อ่านติดตามเนื้อหาได้โดยสะดวก ตลอดจนมีความเชื่อมโยงของหัวข้อ
- (๒) มีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่ทันสมัย
- (๓) ในแต่ละเรื่องมีการเขียนระบุความคิดรวบยอดของเรื่องชัดเจน และมีการอธิบายขยายความคิดรวบยอดนั้น ๆ ในลักษณะสามารถสื่อความหมายได้ดีพอสมควร อาจมีภาพ แผนภูมิ ตาราง ประกอบเพื่อความเข้าใจและให้น่าสนใจ

ระดับดีเด่น ใช้เกณฑ์เดียวกับระดับดี ดีมาก และต้อง

- (๑) มีข้อเสนอแนะ และมีการสอดแทรกความคิดและความเห็นเพิ่มเติมได้อย่างเหมาะสม
- (๒) มีการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และ/หรือรายงานการวิจัยที่จะช่วยให้ผู้อ่านได้มีความรู้และความสามารถ



๒. สรุปการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

๑. ได้นำความรู้ที่ได้อบรมเข้าร่วม(ประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาดูด้วยตนเอง ฯลฯ) นำไปใช้ประโยชน์ในด้านการสนับสนุนและผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำเทคนิคการพัฒนางานและเทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อเขียนข้อกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นได้

๒. สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรม และการศึกษาด้วยตนเอง สรุปเพื่อเผยแพร่ให้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกนำไปปฏิบัติใช้ได้

ลงชื่อ.....

(นางศิริพรรณ ชัยน)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี

19/๑๑/๖๔

ความเห็นของคณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร

.....

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ ชัยพิบูลย์)

คณบดีคณะสารสนเทศและการสื่อสาร

19/๑๑/๖๔