

ตรา
มหา'ลัย

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง.....

..... (ชื่อผู้เขียน)

คณะ.....

มหาวิทยาลัย.....

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

วัตถุประสงค์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ขอบเขตของคู่มือ

คำจำกัดความเบื้องต้น

บทที่ 2 โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ

โครงสร้างการบริหารจัดการ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน

กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน

เทคนิคการปฏิบัติงาน

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ปัญหา/อุปสรรค

แนวทางการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียน

บทที่ 1 บทนำ

- ความเป็นมาและความสำคัญ
- วัตถุประสงค์
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- ขอบเขตของ
- คำจำกัดความเบื้องต้น

บทที่ 1 บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญ

ย่อหน้าแรก

มาจาก **Key word**

ย่อหน้าสอง

มาจาก **Key word**

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนจึงมีความสนใจเขียนคู่มือการ

ปฏิบัติงาน เรื่อง(ระบุ)

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- 2) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ (ฉบับเพื่อให้ทั้งได้ประโยชน์)
- 2) การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน (ฉบับเพื่อให้ทั้งได้ประโยชน์)

ขอบเขตของคู่มือ

เขียนให้ครบใน 4 ประเด็น คือ...

- 1) ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด
- 2) ของหน่วยงานใด(หรือของใคร)
- 3) กับหน่วยงานใด(หรือกับใคร) และ
- 4) เมื่อใด

(จะไม่เขียนเป็นข้อๆ)

คำจำกัดความเบื้องต้น

XXX หมายถึง

.....

YYY หมายถึง

.....

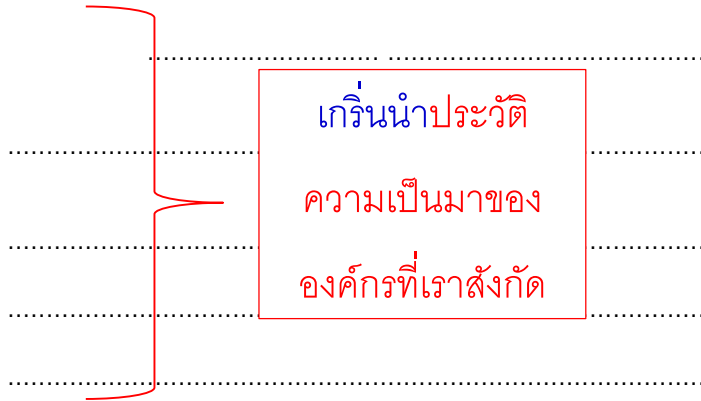
ZZZ หมายถึง

.....

บทที่ 2

โครงสร้างละหน้าที่ความรับผิดชอบ

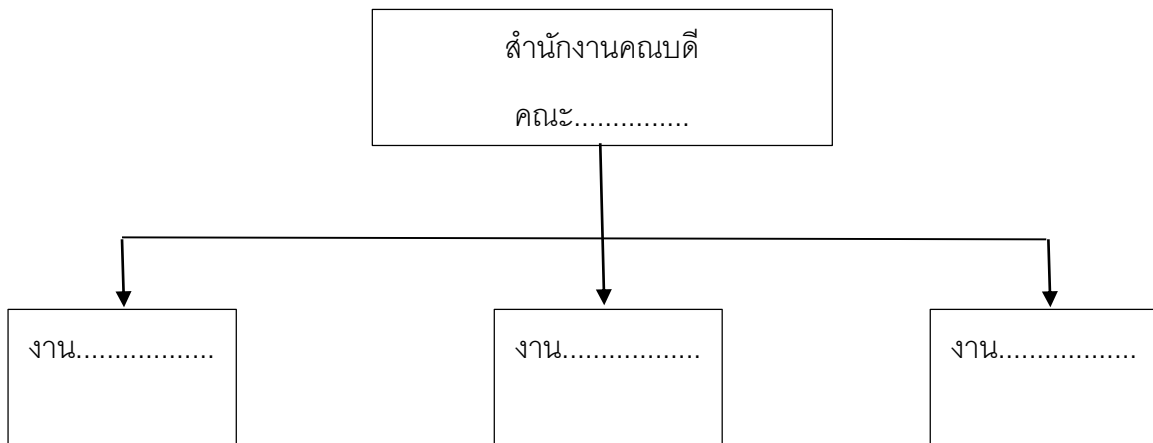
โครงสร้างการบริหารจัดการ



บทที่ 2
โครงสร้าง และ หน้าที่ความรับผิดชอบ

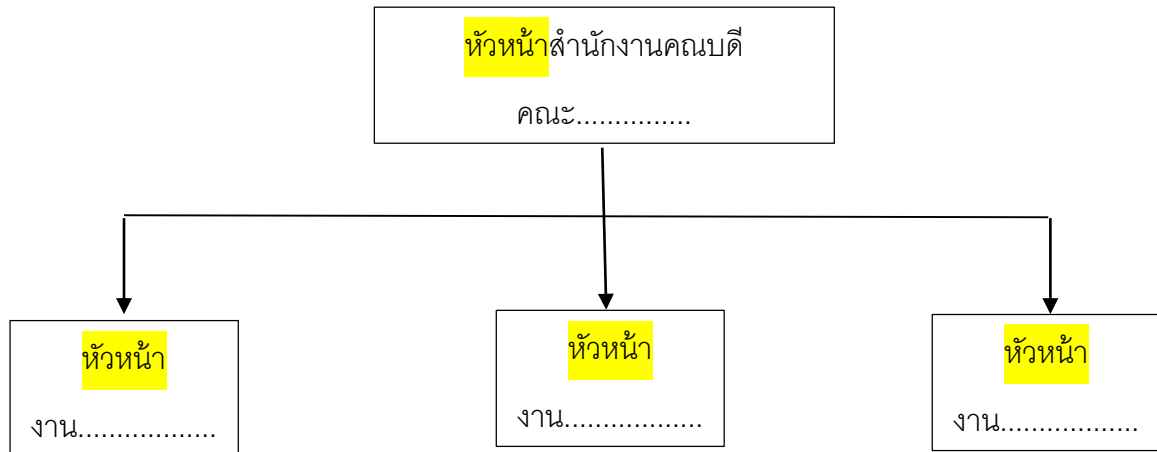
- โครงสร้างการบริหารจัดการ
 - โครงสร้างบริหารจัดการ
 - ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
 - หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง
 - หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

1) โครงสร้างองค์กร (Organization chart)



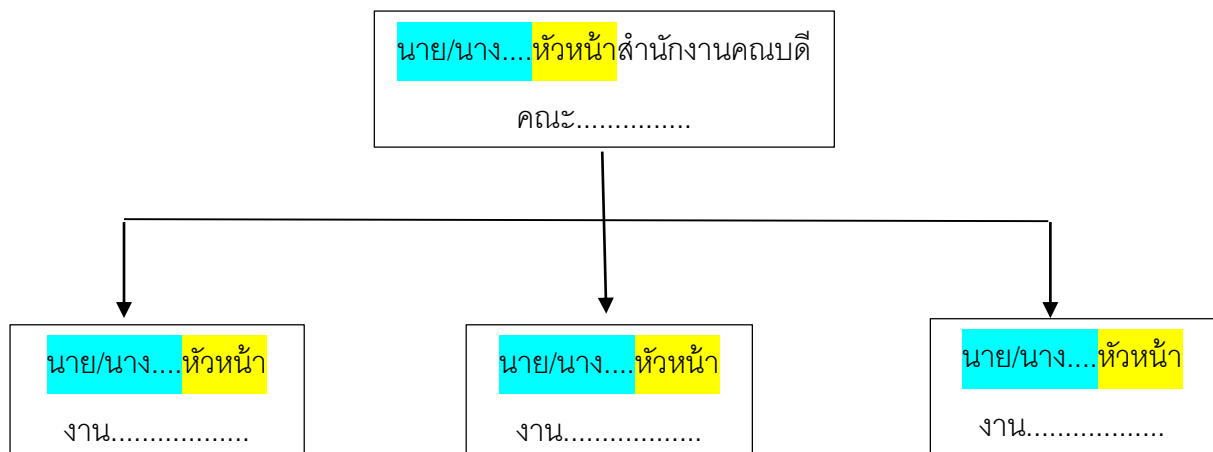
ในทุกกล่อง ของโครงสร้างองค์กร(Organization chart) จะมีแต่ ชื่อของหน่วยงาน เช่น คณะ.. , สำนักงาน...., ฝ่าย..., งาน... จะไม่มีชื่อตำแหน่งทางการบริหาร และ ไม่มีชื่อคน(ปฏิบัติงาน)

2) โครงสร้างการบริหาร (Administration chart)



ในทุกกล่อง ของโครงสร้างการบริหาร(Administration chart) จะมี ชื่อของตำแหน่งบริหาร เช่น คณะบดี, รองฯ, หัวหน้าภาค, ผอ., หัวหน้า ฯลฯ ตำแหน่งใดไม่มีการแต่งตั้งให้เขียนว่า “ว่าง” โดยที่ยังไม่มีชื่อคน(ผู้ปฏิบัติงาน)

3) โครงสร้างการปฏิบัติงาน(Activity chart)





ในทุกกล่อง ของ โครงสร้างการปฏิบัติงาน(Activity chart)
จะมี ชื่อของผู้ปฏิบัติงาน เช่น นาย/นางสาว.....

ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน(ไม่ใช่ของคน)

งาน	ภารกิจรับผิดชอบทำ.....	
.....	
.....	
งาน	ภารกิจรับผิดชอบทำ.....	
.....	
.....	
งาน	ภารกิจรับผิดชอบทำ.....	
.....	
.....	
งาน	ภารกิจรับผิดชอบทำ.....	
.....	
.....	
งาน	ภารกิจรับผิดชอบทำ.....	
.....	
.....	

เอามาจาก...
รายงานประจำปี

เปลี่ยนให้ตรงตามตำแหน่งของตน

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

1) หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง **สายงานวิเคราะห์นโยบายและแผน** ที่กำหนดโดย ก.พ.อ. เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 ระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ **สายงานวิเคราะห์นโยบายและแผน** ระดับ **ปฏิบัติการ** ดังนี้

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

ตัวอย่าง

เอามาจากมาตรฐานฯ

๑. ด้านการปฏิบัติการ

(๑) ช่วยศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประสานแผน ประมวลแผน พิจารณาเสนอแนะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย

(๒) จัดทำแผนหรือโครงการ ติดตามประเมินผล การดำเนินงานตามแผนและโครงการต่างๆ ซึ่งเป็นแผนงานของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงาน แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

(๓) ให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา และแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๓. ด้านการประสานงาน

(๑) ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

(๒) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ด้านการบริการ

(๑) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์

(๒) จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการ ได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานและใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและแผน แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่างๆ

2) หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

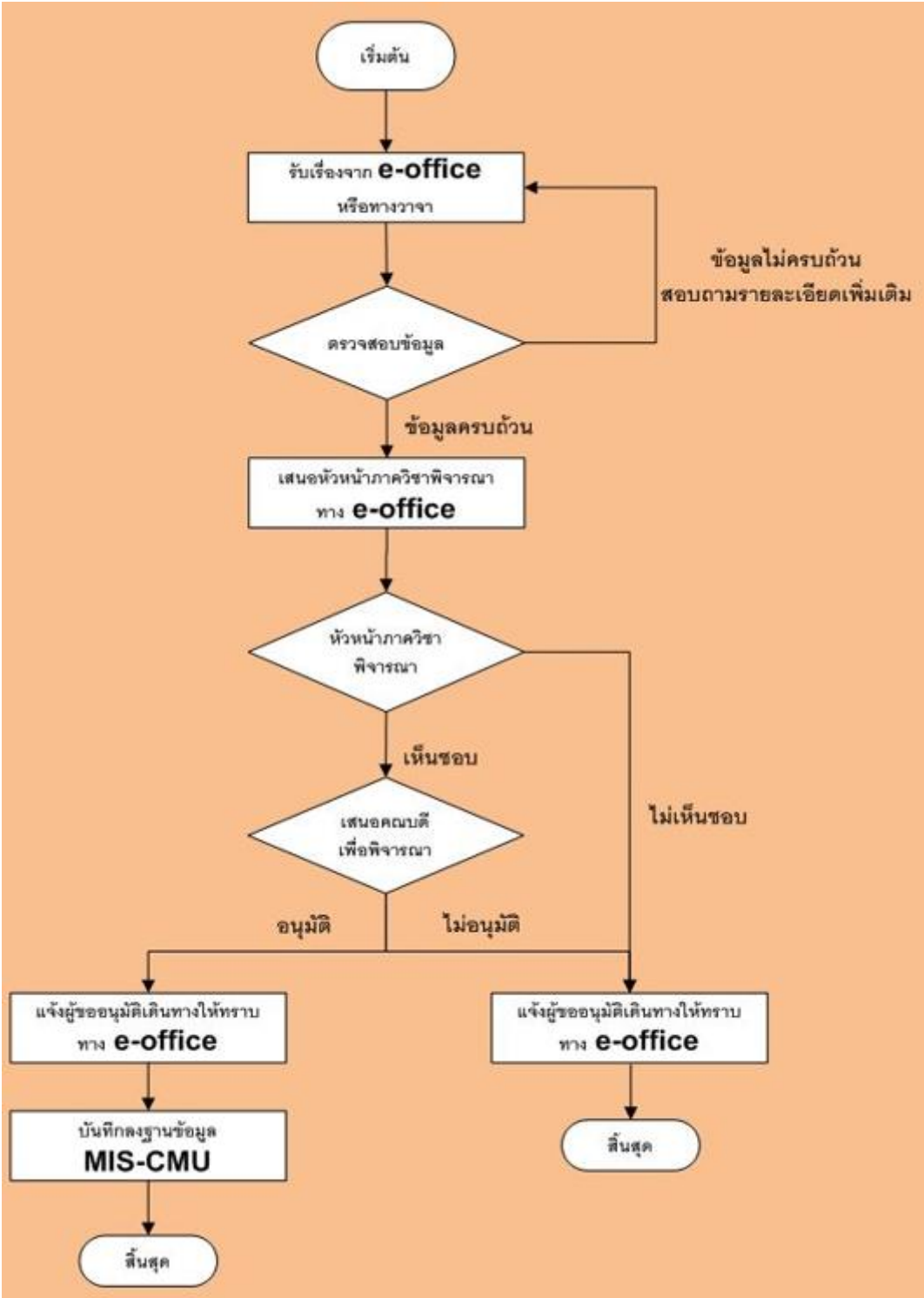
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของนาย/นาง/นางสาว..... (ระบุ) ตำแหน่ง
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน(ระบุ) ระดับ ปฏิบัติการ(ระบุ) ตามที่ได้รับมอบหมาย มีดังนี้

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....

เอามาจาก
สัญญาจ้าง
(TOR)

จากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนได้เลือกเอา.....(Job-ใด Job-หนึ่ง) มาเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมี Flow Chart ดังนี้....

ตัวอย่าง



หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ B

.....

.....

.....

.....

.....

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ C

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปรายละเอียดของแต่ละ
หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ
เอาเฉพาะที่เกี่ยวข้อง(ไม่ใช่ทั้งหมด)

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ D

.....

.....

.....

.....

.....

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ E

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ F

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ G

สรุปรายละเอียดของแต่ละ
หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ
เอาเฉพาะที่เกี่ยวข้อง(ไม่ใช่ทั้งหมด)

ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

อะไร? ที่ควรระวังในการปฏิบัติงานตามคู่มือเล่ม
นี้...เช่น สิ่งที่มีนจะเป็นอันตราย หรือ
สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมักทำผิดพลาดบ่อยๆ เสมอๆ

บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน

- กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน
- เทคนิคการปฏิบัติงาน
- การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

ต้องเกริ่นนำก่อน

กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน

กิจกรรม	เวลาดำเนินการ											หมายเหตุ	
	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ตค	พย		ธค
1													
2		→											
3			→										
4						→							
5									→				
6										→			
7											→		

เทคนิคการปฏิบัติงาน

สำคัญมากๆ ต้องเขียนได้
40-50 หน้าเป็นอย่างน้อย
โดยจะต้องมีทั้ง
“เปิด” และ “โคตรเปิด”

ให้เอาหลักเกณฑ์ฯ

ใน บทที่ 3

ที่ละเรื่องมา

ชิงไว้ก่อน

จากนั้น..ตามด้วย

การยกตัวอย่าง

โดย..เรียงตาม

Flow Chart

ตัวอย่าง การเบิกค่ารถแท็กซี่

หลักเกณฑ์/ระเบียบการเบิก

การไปราชการสามารถเบิกค่าพาหนะรับจ้างได้ เมื่อมีสัมภาระ....

หลักเกณฑ์
มาซึ่งไว้
ก่อนการ
ยกตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1

โจทย์ : อาจารย์ ก. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับคำสั่งให้ไปประชุมสัมมนาที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 8-10มค.

60

วันที่ 7 มค.60 อาจารย์ ก.ออกเดินทางจากบ้านไปสนามบินขอนแก่นด้วยรถแท็กซี่ จากนั้นขึ้นเครื่องบินไปลงที่สนามบินดอนเมือง จากสนามบินดอนเมือง อาจารย์ ก.ออกเดินทางจากไปโรงแรมใน กทม.โดยรถแท็กซี่

การเบิก : อาจารย์ ก.สามารถเบิกค่ารถแท็กซี่จากบ้านไปสนามบินขอนแก่น(เที่ยวที่ 1) และจากสนามบินดอนเมืองไปยังโรงแรมที่พักใน กทม.(เที่ยวที่ 2) เนื่องจากการเดินทางมีสัมภาระ

วันที่ 8-10มค.60 ระหว่างที่อยู่ใน กทม. อาจารย์ ก.เดินทางจากโรงแรมที่พักไปยังจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยรถแท็กซี่ไป-กลับ **ทุกวัน**

การเบิก : อาจารย์ ก. **ไม่สามารถ** เบิกค่ารถแท็กซี่ระหว่างโรงแรมที่พักไป-กลับ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื่องจากการเดินทาง**ไม่มีสัมภาระ**

วันที่ 10 มค.60 ซึ่งเป็นวันกลับขอนแก่น อาจารย์ ก.ไปสนามบินดอนเมืองด้วยรถแท็กซี่ จากนั้นขึ้นเครื่องฯไปลงที่สนามบินขอนแก่น และจากสนามบินขอนแก่นอาจารย์ ก.เดินทางกลับบ้านพักในขอนแก่นโดยรถแท็กซี่

การเบิก : อาจารย์ ก.สามารถเบิกค่ารถแท็กซี่จากโรงแรมที่พักไปยังสนามบินดอนเมือง(เที่ยวที่ 3) และจากสนามบินขอนแก่นกลับบ้านพักในขอนแก่น(เที่ยวที่ 4) เนื่องจากการเดินทางมีสัมภาระ



ตัวอย่าง การเขียนอ้างอิง แบบนาม-ปี

หลักเกณฑ์/รูปแบบการเขียน

ในการเขียนรายการอ้างอิงแบบนาม-ปี สามารถเขียนได้ 2 แบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการเขียน ดังตัวรูปแบบ ต่อไปนี้

รูปแบบการเขียน (ชื่อผู้เขียน , ปี พ.ศ. : หน้า)

หลักเกณฑ์

เอามาจาก

บทที่ 3

มาซึ่งไว้

ก่อนการ

ยกตัวอย่าง

การให้บริการสื่อสารที่เป็นสากลมีความจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ความร่วมมือของนานาชาติที่เป็นสมาชิก เพื่อหาข้อตกลงด้านต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการสื่อสารแก่มวลสมาชิกได้ องค์กรหลักสององค์กรที่ให้บริการสื่อสารดาวเทียมสากล คือ **INTELSAT** และ **INTERSPUTNIK** ที่มีสมาชิก 118 และ 14 ประเทศตามลำดับ (รัชนี ยินทุไส , 2538 : 4-5)

รูปที่ 1 แสดงการอ้างอิงแบบเน้นเนื้อหาสาระ ที่ถูกต้อง

การให้บริการสื่อสารที่เป็นสากลมีความจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ความร่วมมือของนานาชาติที่เป็นสมาชิก เพื่อหาข้อตกลงด้านต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการสื่อสารแก่มวลสมาชิกได้ องค์กรหลักสององค์กรที่ให้บริการสื่อสารดาวเทียมสากล คือ **INTELSAT** และ **INTERSPUTNIK** ที่มีสมาชิก 118 และ 14 ประเทศตามลำดับ (รัชนี ยินทุไส 2538 : 4-5)

รูปที่ 2 แสดงการอ้างอิงแบบเน้นเนื้อหาสาระ ที่ไม่ถูกต้อง

ไม่มี คอมา ,

การให้บริการสื่อสารที่เป็นสากลมีความจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ความร่วมมือของนานาชาติที่เป็นสมาชิก เพื่อหาข้อตกลงด้านต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการสื่อสารแก่มวลสมาชิกได้ องค์กรหลักสององค์กรที่ให้บริการสื่อสารดาวเทียมสากล คือ **INTELSAT** และ **INTERSPUTNIK** ที่มีสมาชิก 118 และ 14 ประเทศตามลำดับ (รัชนี ยินทุไส , พ.ศ. 2538 : 4-5)

รูปที่ 3 แสดงการอ้างอิงแบบเน้นเนื้อหาสาระ ที่ไม่ถูกต้อง

มีคำว่า พ.ศ.

การให้บริการสื่อสารที่เป็นสากลมีความจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ความร่วมมือของนานาชาติที่เป็นสมาชิก เพื่อหาข้อตกลงด้านต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการสื่อสารแก่มวลสมาชิกได้ องค์กรหลักสององค์กรที่ให้บริการสื่อสารดาวเทียมสากล คือ **INTELSAT** และ **INTERSPUTNIK** ที่มีสมาชิก 118 และ 14 ประเทศตามลำดับ (รัชนี ยินทุไส , 2538 : หน้า 4-5)

รูปที่ 4 แสดงการอ้างอิงแบบเน้นเนื้อหาสาระ ที่ไม่ถูกต้อง

มีคำว่า หน้า



การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในหัวข้อนี้จะเป็นการอธิบายว่า.. เมื่อมี
ผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือเล่มนี้แล้ว จะมีวิธีใน
การติดตามงานอย่างไร?
และ จะมีวิธีในการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานอย่างไร?

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและ ข้อเสนอแนะ

- ปัญหาและอุปสรรค
- แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
- ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือ
ปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

ต้องเกริ่นนำก่อน

ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางการแก้ไข

เอา **Flow Chart** เป็นตัวในการควบคุม
การคิดหาปัญหา/อุปสรรค ตามขั้นตอน
ของ **FC** มิฉะนั้น..การไล่เรียงลำดับของ
ปัญหา/อุปสรรคจะสะเปะ สะปะ ไร้ทิศทาง

บอกวิธีแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ตามขั้นตอน
ของ **FC** โดยไม่จำเป็นว่าในหนึ่งขั้นตอน
ต้องมีหนึ่งปัญหา และ ในหนึ่งปัญหา
ไม่จำเป็นต้องมีวิธีการแก้ไขเพียงวิธีเดียว

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ปฏิบัติงานในด้านนี้
มาเป็นเวลานาน ผู้เขียนควรที่จะเสนอแนวทางการ
พัฒนางานหรือปรับปรุงงาน ที่จะทำให้งานที่เราทำ
อยู่นั้นดียิ่งขึ้นไป หรือประหยัดทรัพยากร เช่น
สามารถลดคน ลดเวลา ลดกระดาษ ฯลฯ