



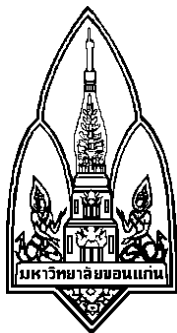
เทคนิคการเขียน คู่มือการปฏิบัติงาน



เรืองชัย จรุงศิริวัฒน์
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารประกอบการปฏิบัติงานสำหรับ
ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย
สาขาสันักสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา

ISBN 978-616-223-058-5



เทคนิคการเขียน คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารประกอบการปฏิบัติงานสำหรับ
ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย
สายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา

เทคนิคการเขียน คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์

พิมพ์ที่ : ศูนย์ผลิตเอกสาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จำนวนที่พิมพ์ : 200 เล่ม

สนับสนุนการพิมพ์ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2554

ชื่อเรื่อง : เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

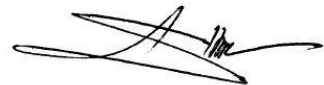
ชื่อผู้เขียน : เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์

ISBN : 978-616-223-058-5

คำนำ

เอกสารเทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานเล่มที่อยู่ในมือของท่านนี้ เป็นเอกสารที่ผู้เขียนได้รวบรวมมาจากประสบการณ์ในการเป็นวิทยากร เรื่อง “เทคนิคและวิธีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ที่ผู้เขียนได้รับเชิญในการการเป็นวิทยากรในเรื่องนี้ ในการอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับบุคลากร ข้าราชการ พนักงาน สายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยต่างๆทั่วประเทศ อาทิเช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตลอดจนมหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ผู้เขียนจึงได้รวบรวมเอกสารวิชาการ ความรู้ และประสบการณ์จากการเป็นวิทยากรมาเขียนเป็นคู่มือเล่มนี้ขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัย ทั้งที่เป็นข้าราชการก็ดี พนักงานมหาวิทยาลัยก็ดี ใช้เป็นแนวทางในการเขียนเป็นผลงานทางวิชาการของตนเอง ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนได้ปฏิบัติอยู่ เพื่อใช้เป็นผลงานในการขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นผู้อำนวยการ ผู้เชี่ยวชาญ ของมหาวิทยาลัยต่อไป



(เรืองชัย จรุงศิริวัฒน์)
มกราคม 2554

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	1
- ความหมายของคู่มือการปฏิบัติงาน	1
- ความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงาน	2
- วัตถุประสงค์ของการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	2
- ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน	3
- องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน	4
- ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน	10
- ระดับของคู่มือการปฏิบัติงาน	10
บทที่ 2 โครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงาน	11
- การเขียนโครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงาน	11
บทที่ 3 เทคนิคและตัวอย่างการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	25
- การเขียนคำนิยาม	25
- การเขียนสารบัญ	26
- การเขียนสารบัญตาราง	27
- การเขียนสารบัญแผนภาพ	28
- การเขียนคำนำ	29
- การเขียนบทนำ	30
- การเขียนความเป็นมาและความสำคัญ	31
- การเขียนวัตถุประสงค์	34
- การเขียนประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	35
- การเขียนขอบเขตของคู่มือ	37
- การเขียนคำจำกัดความ/นิยามศัพท์เฉพาะ	37
- การเขียนข้อตกลงเบื้องต้น	38
- การเขียนโครงสร้างหน่วยงาน	39
- การเขียนภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานและตำแหน่ง	41
- การเขียนหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน	43
- การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน	46
- การเขียนตัวอย่างในคู่มือการปฏิบัติงาน	49
- การเขียนเอกสารอ้างอิง	58
- การเขียนภาคผนวก	65
- การเขียนประวัติผู้เขียน	66
บทที่ 4 เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานให้เข้าใจง่าย	68
- เทคนิคการใช้ตัวอย่าง	73
- เทคนิคการใช้รูปภาพ	74

- เทคนิคการใช้ภาพการ์ตูน	75
- เทคนิคการใช้ภาพลัทธิมีเดีย	76
- เทคนิคการใช้ตารางหรือแบบฟอร์ม	77
บรรณานุกรม	79
ประวัติผู้เขียน	80

บทที่ 1

ความรู้เบื้องต้น

ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของคู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นและใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษา การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอีกทั้งยังสามารถปรับปรุงให้ สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนไปในอนาคต

- เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และสิ้นสุด ของกระบวนการ
- เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งที่กำหนดไว้ใน มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มีคำอธิบายการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเนื้อหาสาระ ที่สมบูรณ์ และมีรายละเอียด ครบถ้วนเนื้อหาในแต่ละเรื่อง ในแต่ละ งาน โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม
- สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน
- เป็นเอกสารในเชิงคุณภาพ ซึ่งรวบรวมกฎหมาย พระราชบัญญัติ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักการปฏิบัติในหน้าที่ความรับผิดชอบ พร้อมทั้งแนวทางในการดำเนินงาน รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ
- ระบุถึงขั้นตอน และรายละเอียดของกระบวนการต่างๆขององค์กร และ วิธีควบคุมกระบวนการนั้น
- มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อนมีหลายขั้นตอน และ เกี่ยวข้องกับคนหลายคน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549:16) วิธีปฏิบัติงาน/ วิธีการทำงาน(Work Instruction) เป็นเอกสารที่มีรายละเอียดวิธีการทำงาน เฉพาะหรือแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะ มีคำแนะนำในการ ทำงานและรวมทั้งวิธีที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด

ปรัชญา ศิริภู่ (2550 : 23) กล่าวถึงคู่มือการปฏิบัติงานว่าเป็นเอกสารที่ถูก จัดเตรียมขึ้นสำหรับพนักงาน โดยคู่มือการปฏิบัติงานจะประกอบด้วย หัวข้อ ต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- สรุปลขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งหมดของระบบ
- Flowchart ของระบบงาน (Details System Flowchart)
- วิธีการจัดติดตั้งระบบ (Job Program Setup Instructions)
- ขั้นตอนการสำรองข้อมูลและระบบงาน (Backup Procedure)
- ขั้นตอนการเรียกคืนข้อมูลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recovery and Restart Procedure)

1.2 ความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(อ้างอิง จากเสถียร คามี คักดิ์ 2553:4)ได้ให้ความสำคัญกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

- เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
- ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติอย่างไร เมื่อใด กับใคร
- เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- เพื่อให้ผู้บริหารติดตามผลงานได้ทุกขั้นตอน
- เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
- ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- ใช้เป็นสื่อในการประสานงาน
- ได้งานที่มีคุณภาพตามกำหนด
- ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน
- แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน
- บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
- สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน
- ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

1.3 วัตถุประสงค์ของคู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2552:27) ได้เขียนถึงวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ดังนี้

- เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน ได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกันและคงที่
- ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการทราบ และเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง เพราะจะแสดงถึงลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน (Flow of Steps)
- ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร เพราะจะระบุรายละเอียดอย่างครบถ้วน
- เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพราะถ้าผ่านการพิจารณา ทบทวน และอนุมัติแล้ว และมีการแสดงวัตถุประสงค์ในการจัดทำอย่างชัดเจน
- เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน เพราะมีการแจกจ่ายไปยังผู้เกี่ยวข้องทุกคนและจัดเก็บไว้อ้างอิง
- เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เพราะช่วยสร้างความเข้าใจที่ชัดเจน และระบุรายละเอียดได้ครบถ้วนมากกว่าการอธิบายด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจอธิบายตกหล่นไม่ครบถ้วน เพราะในบางกระบวนการอาจจะมีพนักงานมากหรือเข้าใหม่อยู่ตลอดเวลา จึงป้องกันการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน
- ใช้เป็นสื่อในการประสานงาน เพราะมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาเกิดขึ้นสามารถใช้ในการประชุม หรือประสานงานร่วมกัน

- ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- ใต้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด
- ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน
- แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน
- บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
- สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้าย

ตำแหน่ง

- ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
- ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
- ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
- ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
- ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
- ช่วยลดการตอบคำถาม
- ช่วยลดระยะเวลาในการสอนงาน
- ช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ
- ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงาน

1.4 ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2552:28) ได้เขียนถึงประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ว่าคู่มือการปฏิบัติงานมีประโยชน์อยู่หลายอย่าง แต่ข้อดีหลักๆ ในการทำคู่มือการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

- **ช่วยลดการตอบคำถาม** บ่อยครั้งที่คู่มือช่วยตอบคำถามที่เกิดขึ้นในการทำงานเช่น “งานนี้ใช้แบบฟอร์มอะไรครับหัวหน้า” หรือ “เอกสารที่ต้องการเช่นสำเนาที่ชุดคะ”

- **ช่วยลดเวลาในการสอนงาน** ในสำนักงานหรือหน่วยงานมักจะมีข้าราชการย้ายเข้าย้ายออกเสมอ และจะต้องมีการสอนงานใหม่เกิดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสำนักงาน ดังนั้นคู่มือการปฏิบัติงานจะช่วยประหยัดเวลาในการสอนงานได้มาก

- **ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน** ปัญหาในลักษณะที่ว่าผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจในขั้นตอนการทำงาน หรือไม่มั่นใจว่าทำๆไปแล้วถูกระเบียบหรือเปล่า การมีคู่มือช่วยลดปัญหาเหล่านี้และทำให้สามารถทำงานด้วยความมั่นใจยิ่งขึ้น

- **ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน** หลายครั้งที่ไม่สามารถชี้วัดว่าใครทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าใคร สามารถใช้คู่มือเป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบ และปรับให้การทำงานมีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกันได้

- **ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน** คำถามที่ว่า “หน้าที่ใคร” “ใครรับผิดชอบ” “หัวหน้าไม่อยู่ใครเซ็นแทน” คำถามในเชิงปัญหาแบบนี้จะหมดไปถ้ามีคู่มือการปฏิบัติงานที่ระบุไว้ให้ชัดเจน

- **ทำให้การปฏิบัติงานเป็นแบบมืออาชีพ** เมื่อมีบุคคลภายนอกมาเยี่ยมชม ดูกาน หรือมีผู้มาตรวจประเมิน การมีคู่มือการปฏิบัติงานจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นแบบมืออาชีพในการปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถอธิบายกระบวนการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- **ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการงานใหม่** การลดขั้นตอนและระยะเวลาอาจเป็นสิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีคู่มือจะช่วยเป็นฐานทำให้สามารถปรับปรุงงาน หรือออกแบบกระบวนการงานใหม่ได้ง่ายขึ้น

นอกจากนี้คู่มือการปฏิบัติงานจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว คู่มือการปฏิบัติงานยังสามารถนำไปใช้สำหรับเรื่องอื่นๆ ได้อีกด้วย เช่น

- ใช้ฝึกอบรมข้าราชการใหม่
- ใช้รวบรวมประเด็นที่ไม่ใช่กรณีปกติ
- ใช้ในการปรับปรุงงาน
- ใช้ในการออกแบบระบบงานใหม่
- ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานในการให้บริการ

บัญชา วิทยานวัต(2550 :24) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน ว่ามีประโยชน์ดังนี้

1. เป็นการยกระดับองค์กร
2. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. สร้างมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา
4. ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน
5. แก้ปัญหาความขัดแย้ง
6. สร้างโอกาสในการเติบโตขยายกิจการ
7. ประหยัดค่าใช้จ่าย

1.5 องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเอกสารที่จะบอกเล่าให้ทราบถึงกระบวนการว่า “ใคร?” ต้อง “ทำอะไร?” “ทำที่ไหน?” “ทำเมื่อไร?” และ “ทำไม?”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2552:33) ได้เขียนถึงองค์ประกอบของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมีอยู่ทั้งหมด 8 ส่วน ดังนี้

- วัตถุประสงค์(Objectives)
- ขอบเขต(Scope)
- คำจำกัดความ(Definition)
- ความรับผิดชอบ(Responsibilities)
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน(Procedure)
- เอกสารอ้างอิง(Reference Document)
- แบบฟอร์มที่ใช้(Form)
- เอกสารบันทึก(Record)

วัตถุประสงค์ (Objectives)

ความหมาย : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารเรื่องนี้ขึ้นมา

ตัวอย่างวัตถุประสงค์เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ
หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้
อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ
นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ขอบเขต (Scope)

ความหมาย : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือ
ว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด? ถึงขั้นตอนใด? หน่วยงานใด? กับใคร? ที่ใด?
และเมื่อใด?

ตัวอย่างขอบเขตเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ระเบียบการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบ
ภายในของผู้ตรวจสอบภายใน และผู้รับการตรวจสอบ
ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการ
ตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการ
ตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบของ
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

คำจำกัดความ (Definition)

ความหมาย :

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

ตัวอย่างคำจำกัดความ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

Auditor = ผู้ตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ

Auditee = แผนก หน่วยงาน หรือบุคคลผู้ได้รับการตรวจสอบ

C.AR = (Corrective Action Report) – การร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

ความหมาย :

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติ นั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

ระบุว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการในกระบวนการ ประกอบด้วย

บุคคล	เรียงจาก	ผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุด
องค์คณะ	เรียงจาก	คณะกรรมการ ถึง คณะทำงานย่อย
ส่วนราชการ	เรียงจาก	ส่วนราชการระดับกรม ถึง หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่มงาน

ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการกอง : อนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม

และพิจารณาผลการตรวจสอบ

ภายใน

หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม : รับทราบและให้ความร่วมมือใน

การตรวจสอบ

นักวิชาการ 6 : จัดทำแผน ดำเนินการตรวจสอบ

สรุปผลและติดตาม

ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติราชการ (Procedure)

ความหมาย :

เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร? ทำอะไร? ที่ไหน? อย่างไร เมื่อใด? โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย หรือการใช้ตารางอธิบาย หรือการใช้แผนภูมิ หรือการใช้ Flow Chart

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติ
หรือระเบียบปฏิบัติราชการ

- เขียนรายละเอียดเอกสารที่ต้องการจัดทำแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง
- พิจารณาเหตุผลของการขอจัดทำแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง
- ดำเนินการจัดทำ
- แจกจ่ายสำเนาเอกสาร
- บันทึกการแจกจ่าย

เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

ความหมาย :

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่าน ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กัน หรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติ เรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

ตัวอย่างเอกสารอ้างอิงเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

- ระเบียบการปฏิบัติเรื่องการแก้ไข และป้องกัน
- ระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

ความหมาย :

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึก ข้อมูลผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ

แบบฟอร์มที่ใช้ระบุรายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ติดตามผลการดำเนินการ ตามคู่มือที่แสดงให้ทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ โดยขอให้แสดงตัวอย่าง แบบฟอร์มไว้ในภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์มเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

- แบบวางแผนการตรวจสอบภายใน (Audit Plan)
- แบบคำถามการตรวจสอบภายใน (Audit Checklist)
- แบบรายงานผลการตรวจสอบภายใน (Audit Report)

เอกสารบันทึก (Record)

ความหมาย :

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าบันทึกใดบ้างที่ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูลหรือหลักฐานของการปฏิบัติงานนั้นๆ พร้อมทั้งระบุถึงผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บสถานที่ ระยะเวลา และวิธีการจัดเก็บ

ตัวอย่างเอกสารบันทึก เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
Audit Checklist	นักวิชาการตรวจสอบภายใน	ห้องเอกสารของผู้ตรวจสอบ	10 ปี	เรียงตามวันที่

1.6 ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) ได้กล่าวถึงลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน ผู้เขียนควรจัดทำให้มีลักษณะดังต่อไปนี้

- **เนื้อหากระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย** เนื่องจากมีไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน มิใช่เพื่อค้นคว้า ศึกษา วิจัย ที่ต้องใช้เวลาในการอ่านค่อนข้างนาน คือมีการปฏิบัติงานที่ดีต้องจดจำได้ง่าย และค้นหาขั้นตอนที่ต้องการทราบได้สะดวกและรวดเร็ว
- **เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม** เพราะเมื่อจัดทำขึ้นมาแล้วต้องใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า บางครั้งคู่มือที่เราทำขึ้นเอง เราอาจเข้าใจคนเดียว ดังนั้นต้องคำนึงถึงผู้อ่านที่เป็นผู้ปฏิบัติงานใหม่ด้วย
- **เหมาะสมกับองค์การและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม** ทั้งด้านรูปแบบ ภาษา และการเข้าถึง
- **มีความน่าสนใจ น่าติดตาม** โดยอาจใช้เทคนิคต่างๆ เช่น ตาราง รูปภาพ แผนภูมิ หรือผังงาน(Flow chart)
- **มีความเป็นปัจจุบัน(Update)ไม่ล้าสมัย** โดยการทบทวนและปรับเปลี่ยนขั้นตอนหรือรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญ ต้องมีความยืดหยุ่นโดยการไม่ระบุข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงลงไป เช่น วันที่ จำนวน ชื่อบุคคล ซึ่งอาจใช้ได้ไม่นานแต่ล้าสมัยได้ง่าย
- **แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้** เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นเอกสารของหน่วยงานใด ล้าสมัยหรือยัง
- **มีตัวอย่างประกอบ** เพื่อเพิ่มความเข้าใจ และป้องกันความเข้าใจที่คาดเคลื่อน

1.7 ระดับของคู่มือการปฏิบัติงาน

เสถียร คามิศักดิ์(2553 : 5) ได้แบ่งระดับของคู่มือการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. Manual Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่นำเอา กฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียน มติ หนังสือตอบข้อหารือที่เกี่ยวข้อง มารวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่แล้วทำเป็นรูปเล่ม

2. Cook Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่เหมือนกับระดับ Manual Book แต่ต้องเพิ่มขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน

3. Tip Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่เหมือนกับระดับ Manual Book และ Cook Book แต่ต้องเพิ่มเทคนิค ประสบการณ์ในสาขาวิชาชีพ และหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ และหรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

โครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงาน

การเขียนโครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงาน

ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่มีรูปแบบการเขียนโครงร่างที่เป็นมาตรฐานสากลเหมือนการเขียนรายงานวิจัย ที่มีรูปแบบเป็นมาตรฐานสากลมีโครงร่างการเขียนเป็น 5 บท และแต่ละบทมีชื่อของบทที่เป็นมาตรฐาน ดังนี้

- บทที่ 1** บทนำ
- บทที่ 2** ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3** ระเบียบวิธีวิจัย
- บทที่ 4** ผลการวิจัย
- บทที่ 5** สรุปและอภิปรายผล

ดังนั้นเมื่อได้อ่านหรือพบเห็นงานวิจัยไม่ว่าจะเป็นของไทยหรือของต่างประเทศ จะพบว่ามีการจัดรูปแบบของการเขียนงานวิจัยเป็น 5 บทตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เมื่อเปรียบเทียบการเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำโดยหน่วยงานกลางของรัฐหลายหน่วยงาน พบว่ามีรูปแบบโครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เนื่องจากการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานสามารถเขียนได้หลายลักษณะตามรูปแบบของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงาน ที่มีโครงร่างต่างๆ กัน เช่น

คู่มือการปฏิบัติงาน เล่มที่ 1 เรื่อง “คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา” ที่จัดทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นองค์มหาชน มีโครงร่างรูปแบบของการเขียนคู่มือแบ่งออกเป็น “บท” มีจำนวนทั้งสิ้น **8** บทคือ

- บทที่ 1** บทนำ
- บทที่ 2** หลักการและวัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา
- บทที่ 3** ความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา กับ หน่วยงานต้นสังกัด และสถาบันอุดมศึกษา ในการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา
- บทที่ 4** กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา
- บทที่ 5** คำอธิบายรายมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา
- บทที่ 6** เกณฑ์การประเมินระดับตัวบ่งชี้
- บทที่ 7** เกณฑ์ในการรับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ.
- บทที่ 8** การเขียนรายงานการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา



ภาพที่ 1 แสดงหน้าปก คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับ
อุดมศึกษา ของ สมศ.

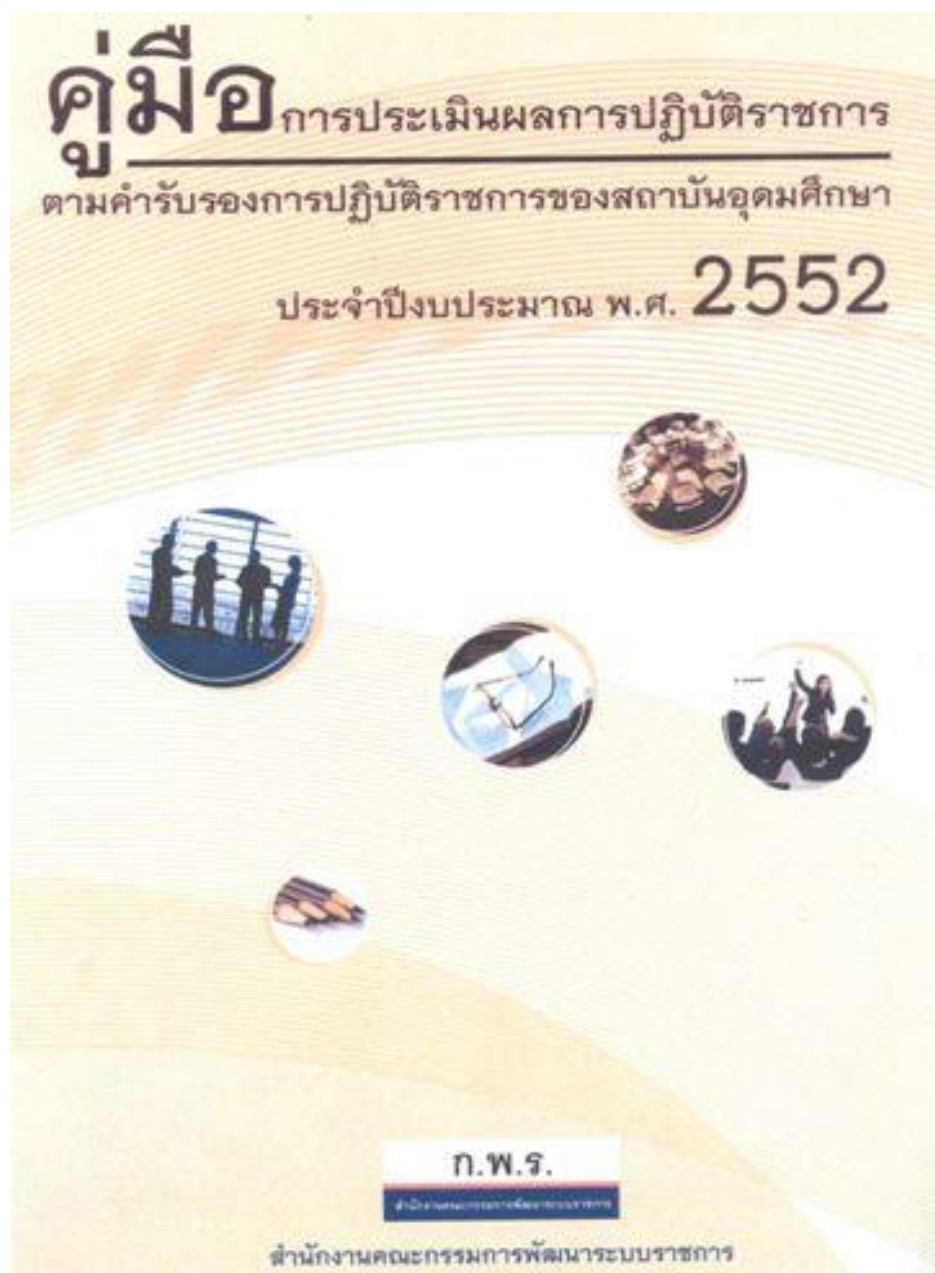
สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ หลักการและวัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา	๗
บทที่ ๓ ความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา กับหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันอุดมศึกษา ในการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา	๑๑
บทที่ ๔ กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา	๑๙
บทที่ ๕ คำอธิบายรายมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา	๒๕
บทที่ ๖ เกณฑ์การประเมินระดับตัวบ่งชี้	๖๓
บทที่ ๗ เกณฑ์ในการรับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ.	๗๙
บทที่ ๘ การเขียนรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา	๘๕
บรรณานุกรม	๙๑

ภาพที่ 2 แสดงหน้าสารบัญ คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา ที่แบ่งเป็นจำนวน 8 บท

คู่มือการปฏิบัติงาน เล่มที่ 2 เรื่อง “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา” ที่จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(กพร.) มีโครงร่างรูปแบบของการเขียนคู่มือแบ่งออกเป็น “บท” เช่นเดียวกันกับการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา ที่จัดทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) แต่คู่มือเล่มนี้มีจำนวนทั้งสิ้นเพียง **3** บทคือ

- บทที่ 1** กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา
- บทที่ 2** การติดตามและประเมินผล
- บทที่ 3** วิธีการและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา



ภาพที่ 3 แสดงหน้าปก คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา

สารบัญ

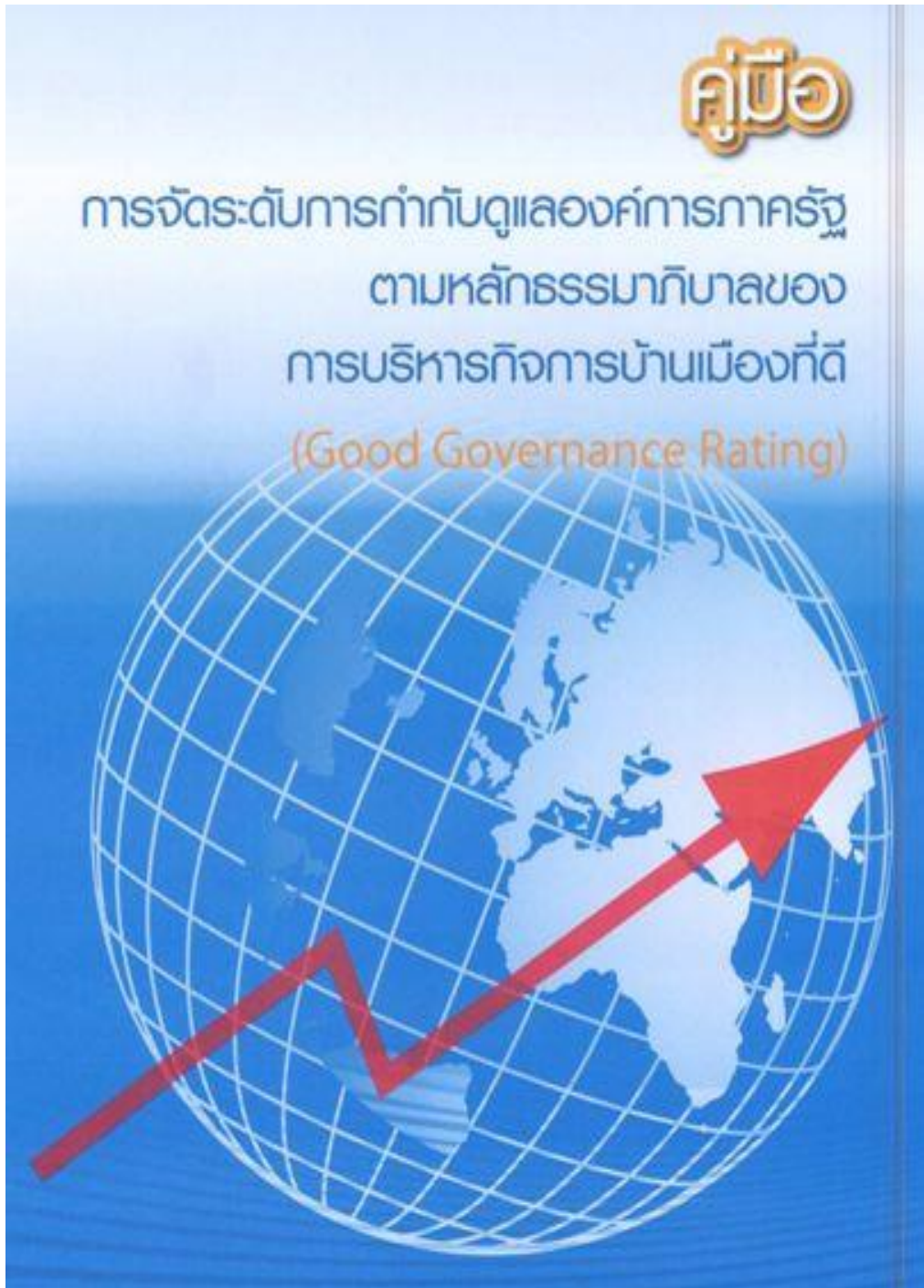
	หน้า
บทที่ 1	
กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา....	1
1. หลักการและที่มา.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	2
3. กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ.....	2
4. โครงสร้างการประเมินผล.....	3
5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552	13
6. กลไกและวิธีการจัดทำคำรับรองและติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ	15
บทที่ 2	
การติดตามและประเมินผล.....	19
1. วัตถุประสงค์.....	19
2. วิธีการติดตามและประเมินผล.....	19
3. การคำนวณผลการประเมิน.....	24
บทที่ 3	
วิธีการและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสถาบันอุดมศึกษา.....	29
กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552.....	31

ภาพที่ 4 แสดงหน้าสารบัญ คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำ
รับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ที่แบ่งออกเป็น
จำนวน 3 บท

คู่มือการปฏิบัติงาน เล่มที่ 3 เรื่อง “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแล
องค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” มีโครง
ร่างรูปแบบของการเขียนคู่มือแบ่งที่มีได้เป็น “บท” เหมือนอย่างคู่มือสองเล่ม
แรก แต่ใช้ “ตัวเลขหัวข้อ” แทนการแบ่งเป็นบท มีจำนวนทั้งสิ้น 6 หัวข้อ
คือ

- 1 ความเป็นมา
- 2 วัตถุประสงค์
- 3 แนวคิดการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- 4 หลักเกณฑ์การจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 5 แนวทางการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 6 แนวทางการพิจารณาให้คะแนน



ภาพที่ 5 แสดงหน้าปก คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

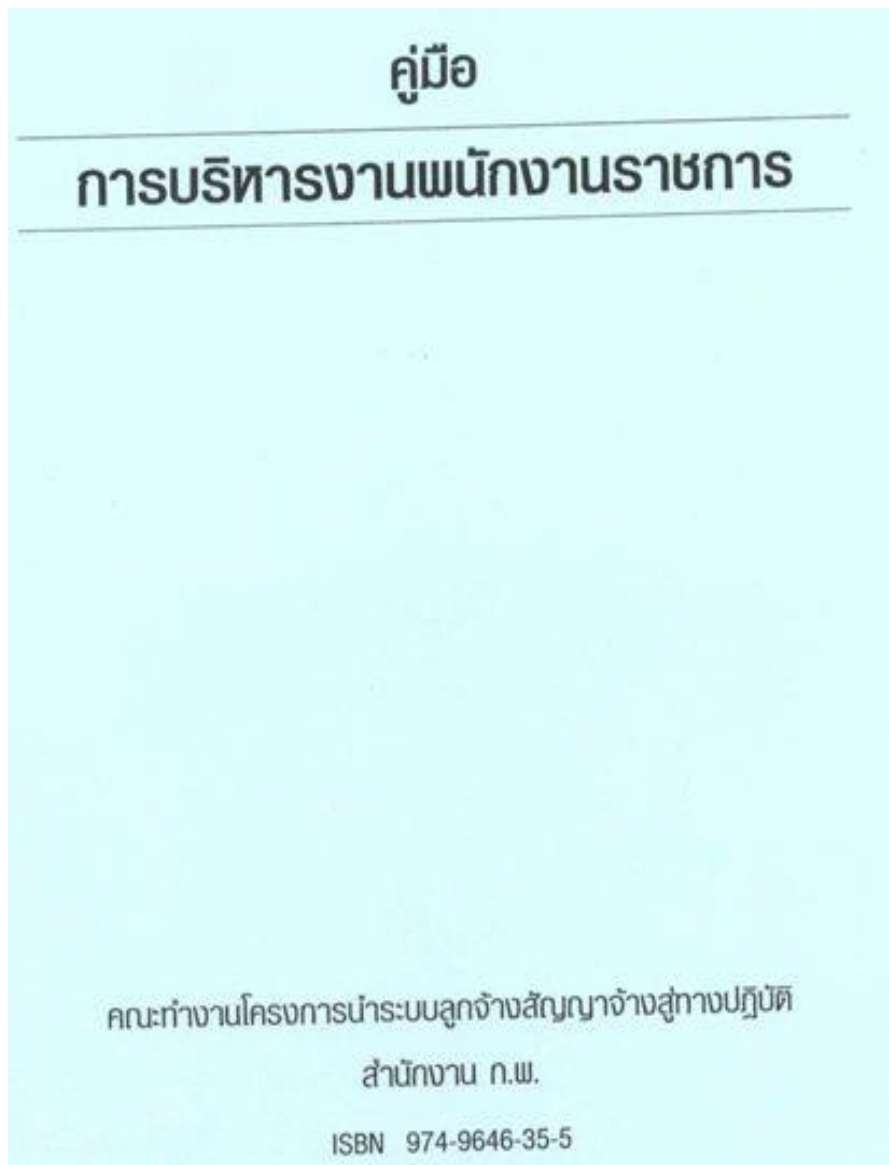
สารบัญ

1. ความเป็นมา	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. แนวคิดการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	3
4. เกณฑ์การจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	11
• หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	17
• หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	27
• หลักการตอบสนอง (Responsiveness)	37
• หลักการรับผิดชอบ (Accountability)	47
• หลักความโปร่งใส (Transparency)	59
• หลักการมีส่วนร่วม (Participation)	68
• หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)	77
• หลักนิติธรรม (Rule of Law)	89
• หลักความเสมอภาค (Equity)	100
5. แนวทางการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	108
6. แนวทางการพิจารณาให้คะแนน	109

ภาพที่ 6 แสดงหน้าสารบัญ คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หัวข้อ

คู่มือการปฏิบัติงาน เล่มที่ 4 เรื่อง “คู่มือการบริหารงานพนักงานราชการ” ที่จัดทำโดยคณะทำงานโครงการนาระบบลูกจ้างสัญญาจ้างสู่ทางปฏิบัติ สำนักงาน ก.พ. มีโครงสร้างรูปแบบของการเขียนคู่มือที่มีได้เป็น “บท” เหมือนอย่างคู่มือสองเล่มแรก และไม่ได้ใช้ใช้ “ตัวเลขหัวข้อ” เหมือนเล่มที่สาม คู่มือเล่มที่ 4 นี้ใช้ “ส่วน” แทนการแบ่งเป็นบท มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1** ความเป็นมาเกี่ยวกับระบบพนักงานราชการ
ส่วนที่ 2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.
2547 และคำอธิบาย
ส่วนที่ 3 ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการและคำอธิบาย
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบพนักงานราชการกับบุคลากรภาครัฐ
ประเภทอื่น
ส่วนที่ 5 คำถาม-คำตอบ



ภาพที่ 7 แสดงหน้าปก คู่มือการบริหารงานพนักงานราชการ

สารบัญ

	หน้า	
ส่วนที่ ๑	ความเป็นมาเกี่ยวกับระบบพนักงานราชการ	๑
ส่วนที่ ๒	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ และคำอธิบาย	๕
ส่วนที่ ๓	ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการและคำอธิบาย	
	๑. เรื่อง การกำหนดลักษณะงานและคุณสมบัติเฉพาะของกลุ่มงาน และการจัดทำกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการ	๒๑
	๒. เรื่อง ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานราชการ	๔๓
	๓. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการสรรหา และการเลือกสรรพนักงานราชการ และแบบสัญญาจ้างของพนักงานราชการ	๖๓
	๔. เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ	๙๕
ส่วนที่ ๔	ข้อมูลเปรียบเทียบพนักงานราชการกับบุคลากรภาครัฐประเภทอื่น	๑๑๙
ส่วนที่ ๕	คำถาม-คำตอบ	๑๒๗

ภาพที่ 8 แสดงหน้าสารบัญ คู่มือการบริหารงานพนักงานราชการ ที่แบ่งออกเป็นจำนวน 5 ส่วน

เสถียร คามีสักดิ์ (2553:24) บุคลากร ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้วางโครงร่างในเอกสาร "การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน ข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ และพนักงานสายสนับสนุน" ว่าควรกำหนดเป็นบทๆ ที่เป็นประเด็นสำคัญ จำนวน 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ

- ความเป็นมาความจำเป็น(ภูมิหลัง) ความสำคัญ
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา
- ขอบเขตของการศึกษา

บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- โครงสร้างการบริหารจัดการ

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

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

บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน

- แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน(Flow chart)
- วิธีการให้บริการกับผู้รับมีความพึงพอใจ
- จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน

- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
- ข้อเสนอแนะ

การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

ข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาพิเศษเฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ
และพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน
ฉบับปรับปรุง พ.ศ.๒๕๕๘



เสถียร คามีสักดิ์ บุคฉาวรเชี่ยวชาญ 9
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ISBN 974-8182-11-8

ภาพที่ 9 แสดงหน้าปกคู่มือ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
ของเสถียร คามีสักดิ์

เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์ (2551:37) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดโครงร่างในเอกสาร การบรรยาย เรื่อง "เทคนิคและวิธีการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน" ในการอบรม บุคลากรสายสนับสนุน และช่วยวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าควรกำหนดเป็นบทๆ จำนวน 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ

- ความเป็นมาและความสำคัญ
- วัตถุประสงค์
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- ขอบเขตของคู่มือ
- คำจำกัดความ/นิยามศัพท์เฉพาะ
- ข้อตกลงเบื้องต้น

บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

- โครงสร้างหน่วยงาน
- ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บทที่ 3 กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ มติ เกณฑ์มาตรฐาน

วิธีการคำนวณ วิธีการวิเคราะห์

- กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ
- ข้อบังคับ มติ หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง
- เกณฑ์มาตรฐาน
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- วิธีการคำนวณ/วิธีการวิเคราะห์ ข้อมูล

บทที่ 4 เทคนิควิธีการใช้คู่มือ/กรณีตัวอย่างศึกษา

- เทคนิควิธีการใช้คู่มือ
- กรณีตัวอย่างศึกษา

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาอุปสรรค
- ข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน

เทคนิคและวิธีการเขียน คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง ชัย จรุงศิริวัฒน์

ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 ประจำสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๒ ที่ปรึกษาอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏราชบุรีนครินทร์ ๑ ที่ปรึกษาอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชร
๑ ที่ปรึกษาอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ๑ อดีตที่ปรึกษารองอธิการบดีฝ่ายวางแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
๑ ที่ปรึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารการอบรม การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ห้องประชุม 1507 วันที่ 12 มีนาคม 2551

ภาพที่ 10 แสดงหน้าปกเอกสารการบรรยายเรื่อง เทคนิคและวิธีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ของเรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2552:37) ได้กำหนด
โครงสร้าง/โครงเรื่อง(Outline)ไว้ในเอกสาร การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน Work
Manual ไว้เป็นจำนวน 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ

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

บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- โครงสร้างการบริหารจัดการ

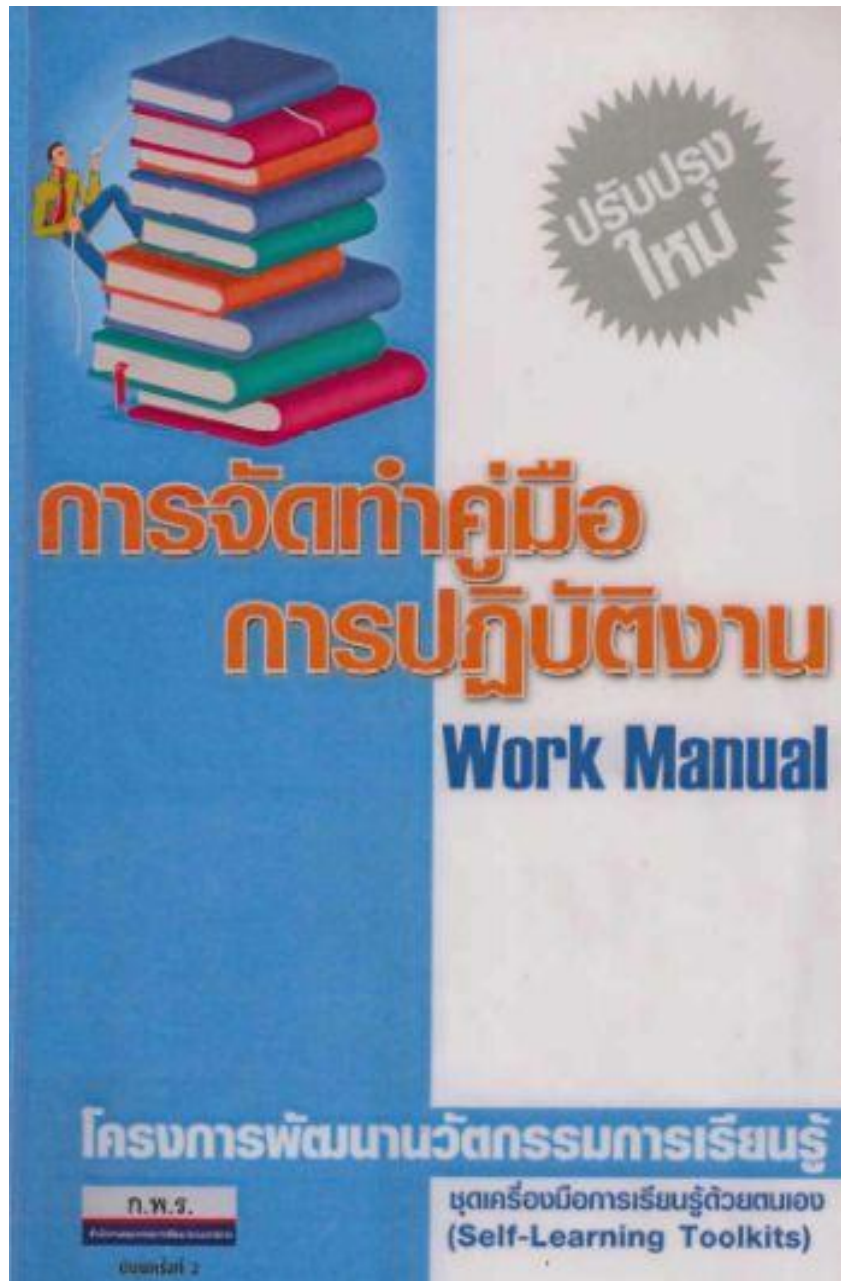
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

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

บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน

- แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

- บทที่ 5** ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน
- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
 - แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
 - ข้อเสนอแนะ



ภาพที่ 11 แสดงหน้าปกคู่มือ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน work manual ของ ก.พ.ร.

 ตัวอย่างการกำหนดโครงร่าง/โครงเรื่อง (Outline)
ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

บทที่
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
- แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน - วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน - จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน
5. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนา
- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน - แนวทางแก้ไขและพัฒนา - ข้อเสนอแนะ
บรรณานุกรม
ภาคผนวก (ถ้ามี)
ประวัติผู้เขียน

ภาพที่ 12 แสดงตัวอย่างการกำหนดโครงร่างในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน work manual ของ ก.พ.ร.

จากตัวอย่างเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่าการเขียนโครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละเล่มไม่ได้มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบของงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน จึงสามารถเขียนโครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงานได้หลายลักษณะตามรูปแบบของการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานผู้เขียนควรเขียนให้เข้าใจง่าย ยืดหยุ่นและรัดกุม เพื่อเป็นแนวทางในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานว่าจะเขียนอะไร? เขียนอย่างไร? มีประเด็นที่สำคัญอะไรบ้าง? และถ้าจะต้องศึกษา ค้นคว้า และหาข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมจะต้องเพิ่มเติมในส่วนใดบ้าง? ตลอดจนการใช้คำศัพท์ให้เหมาะสมกับระดับ และผู้ใช้งาน

บทที่ 3

เทคนิคและตัวอย่างการเขียน คู่มือการปฏิบัติงาน

จากบทที่ 3 โครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าการเขียนโครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงานมิได้มีมาตรฐานตายตัวว่าจะแบ่งเป็นก๊อบท หรือ กี่ส่วน หรือกี่หัวข้อ ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบของงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงสามารถเขียนโครงร่างของคู่มือการปฏิบัติงานได้หลายลักษณะตามงานที่ปฏิบัติตั้งที่ได้ยกตัวอย่างไว้ในบทที่ 3 ที่ผ่านมา

ในบทนี้ จะขออธิบายความหมายและวิธีการเขียนรายละเอียดในแต่ละบทของคู่มือการปฏิบัติงาน ที่เป็นเพียงตัวอย่าง/แนวทางเท่านั้น ที่ผู้ที่นำไปเขียนคู่มือการปฏิบัติงานสามารถนำไปพัฒนา ปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมตามประกาศ หรือข้อบังคับ เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละมหาวิทยาลัย/สถาบันของตนเองต่อไป

1. การเขียนคำนิยม

คำนิยม หรือ กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement) เป็นการที่ผู้เขียนแสดงความขอบคุณแก่ผู้มีอุปการคุณต่างๆ ซึ่งหากขาดบุคคลเหล่านี้แล้วอาจทำให้ผลงานเล่มที่เขียนสำเร็จลงได้ยาก หรือได้ผลไม่ดีเท่าที่ควร การแสดงความขอบคุณควรเขียนด้วยข้อความสั้นๆ ไม่ยืดเยื้อ

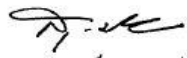
ตัวอย่างการเขียนคำนิยม

คำนิยม

ขอชื่นชมและขอบคุณ คุณเสถียร คามีสักดิ์ บุคลากร 9 ผู้เชี่ยวชาญระดับ 9 และคุณชำนาญ แสงแก้ว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 9 ผู้เชี่ยวชาญระดับ 9 ที่ปรึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อนผู้ร่วมเขียน คู่มือการทำงานวิเคราะห์ : ข้าราชการตำแหน่งประเภทผู้บริหาร 18(ข) ตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะเชี่ยวชาญเฉพาะ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในสังกัดสถาบันอุดมศึกษา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ตระหนักถึงคุณค่าของหนังสือเล่มนี้ จึงให้การสนับสนุนให้มีการจัดพิมพ์เผยแพร่แก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หวังว่าหนังสือ “คู่มือการทำงานวิเคราะห์” เล่มนี้ จะเป็นแนวทางให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกคนนำไปใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่าในการพัฒนางาน พัฒนาคณะทำงาน พัฒนามหาวิทยาลัยและพัฒนาดตนเองให้มีความก้าวหน้าในชีวิตการรับราชการต่อไป


(รองศาสตราจารย์ สุภา ป่านเจริญ)
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. การเขียนสารบัญ

สารบัญ(Table of Contents) จะระบุชื่อบทและหัวข้อสำคัญของ รายงานว่าอยู่ หน้าใด เช่น คำนำ หรือบทต่างๆ รวมทั้งหัวข้อที่สำคัญในแต่ละ บท บรรณานุกรม และ ภาคผนวก หน้าของกิตติกรรมประกาศ สารบัญตาราง และสารบัญรูปภาพ จะรวมอยู่ในหน้าสารบัญนี้ด้วย

ตัวอย่างการเขียนสารบัญ

สารบัญ		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		ก
สารบัญ		ค
สารบัญตาราง		ง
สารบัญภาพ		ฉ
บทที่ 1 บทนำ		
1.1	หลักการและความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงาน	1
1.2	วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	2
1.3	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4	ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน	3
1.5	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 หลักเกณฑ์และขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน		
2.1	หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง	5
2.2	การเบิกเงินเดือนและค่าจ้าง	7
2.3	เอกสารประกอบการเบิกจ่าย	8
2.4	เงินเดือน/ค่าจ้างสุทธิที่ธนาคารไม่สามารถโอนเข้าบัญชีไม่ได้	11
บทที่ 3 บันทึกการเบิกจ่ายในระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน		
3.1	เพิ่มบุคลากรบรรจุใหม่	14
3.2	รับและปรับปรุงการเป็นสมาชิกกองทุน	25
3.3	งานประจำเดือน	27
3.4	งานระหว่างเดือน (ตกเบิก)	42
บทที่ 4 กรณีตัวอย่าง แสดงการคำนวณเงินเดือน ค่าจ้าง และเงินประกันสังคม		
4.1	บรรจุแต่งตั้งใหม่	59
4.2	ปรับเลื่อนขั้นเงินเดือน	83

ที่มา : สุนิภา ไสวเงิน คู่มือการเบิกจ่ายเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัยและ ลูกจ้างชั่วคราว งบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	
5.1 ปัญหาอุปสรรค	123
5.2 แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ	127
5.3 ข้อเสนอแนะ	128
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก สิทธิการลาราชการของพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้	131
ภาคผนวก ข รหัสรายรับรายจ่ายและรหัสงบประมาณรายจ่ายในระบบเงินเดือนและ ค่าตอบแทน (KKUFMIS)	135
ภาคผนวก ค วิธีติดตั้งและการใช้งานของระบบ KKUFMIS	139
บรรณานุกรม	165

ที่มา : สุนิภา ไสวเงิน คู่มือการเบิกจ่ายเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราว งบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. การเขียนสารบัญตาราง

สารบัญตาราง(List of Table) จะระบุตำแหน่งหน้าของตารางทั้งหมดที่มีอยู่ในเอกสาร ถ้ามีตารางปรากฏอยู่ในภาคผนวก ต้องระบุตำแหน่งของตารางไว้ในสารบัญตารางด้วย

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	60
แสดงการคำนวณเงินเดือน เงินสวัสดิการและเงินสมทบประกันสังคมของนางสาวกอกด้วย ดำรง	
ตารางที่ 2	63
แสดงจำนวนเงินเดือน เงินสวัสดิการ และเงินสมทบประกันสังคมของนางสาวกอกด้วย ดำรง	
ตารางที่ 3	65
แสดงการคำนวณค่าจ้าง และเงินสมทบประกันสังคมของนายสมบูรณ์ สวัสดิ์	
ตารางที่ 4	66
แสดงจำนวนเงินเดือน และเงินสมทบประกันสังคมของนายสมบูรณ์ สวัสดิ์	
ตารางที่ 5	69
แสดงการคำนวณเงินเดือน เงินสวัสดิการ และเงินสมทบประกันสังคมของนางสาวดอกไม้ หอมนาน	
ตารางที่ 6	72
แสดงจำนวนเงินเดือน เงินสวัสดิการ และเงินสมทบประกันสังคมของนางสาวดอกไม้ หอมนาน	

ที่มา : สุนิภา ไสวเงิน คู่มือการเบิกจ่ายเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราว งบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. การเขียนสารบัญแผนภาพ

สารบัญแผนภาพ(List of Figures) จะระบุตำแหน่งของแผนภาพทั้งหมดที่มีอยู่ในเอกสาร ถ้ามีแผนภาพปรากฏอยู่ในภาคผนวก ต้องระบุตำแหน่งของแผนภาพไว้ในสารบัญแผนภาพด้วย

ตัวอย่างการเขียนสารบัญแผนภาพ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1	9
การเบิกจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง ระหว่างเงินเดือน (ตกเบิก)	
ภาพที่ 2	10
การเบิกจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง ประจำเดือน	
ภาพที่ 3	12
เงินเดือน/ค่าจ้างสุทธิที่ธนาคารไม่สามารถโอนเข้าบัญชีได้	

ที่มา : สุนิภา ไสวเงิน คู่มือการเบิกจ่ายเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราว งบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

5. การเขียนค่านำ

หลักสำคัญของการเขียน "ค่านำ" ให้ดีนั้นต้องมีวิธีการหรือมีอุบาย ชักชวน ให้ผู้อ่าน สนใจอ่านเรื่องที่เราเขียนให้จบ ถ้าการเขียนค่านำไม่ดีคนอ่านเขาจะหยุดอ่านตั้งแต่ตอนต้น ดังนั้นการเขียนค่านำต้องเขียนให้เกิดความสนใจแก่ผู้อ่านให้มากที่สุด

สิ่งสำคัญที่ควรระวังและหลีกเลี่ยงในการเขียนค่านำได้แก่

- 1.อย่าขึ้นค่านำด้วยคำบอกเล่าอันเกินควร
- 2.อย่าอธิบายฟุ้งซ่านจนไม่มีจุดหมายของเรื่อง
- 3.อย่าเอาประวัติศาสตร์ที่รู้จักกันดีอยู่แล้วมาเป็นค่านำ

ค่านำที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

- 1.เขียนค่านำด้วยคำพังเพยหรือสุภาษิตที่เกี่ยวข้องกับเนื้อเรื่อง
- 2.เขียนค่านำโดยการอธิบายความหมายของเรื่อง
- 3.เขียนค่านำโดยขึ้นต้นด้วยคำกล่าวของบุคคลสำคัญ
- 4.เขียนค่านำด้วยการเล่าเรื่อง
- 5.เขียนค่านำด้วยคำถามหรือปัญหาที่สนใจ
- 6.เขียนค่านำด้วยการอธิบายชื่อเรื่อง
- 7.เขียนค่านำด้วยคำกล่าวถึงจุดประสงค์ของเรื่องที่เขียน
- 8.เขียนค่านำด้วยการกล่าวถึงใจความสำคัญของเรื่องที่เขียน

ดังนั้นค่านำที่ดีต้องเป็นความคิดใหม่ ความคิดแปลก หรือความคิดสนุก ต้องมีลักษณะน่า หรือเชิญชวนให้ผู้อ่าน อ่านเรื่องที่เขียนให้จบให้ได้ ค่านำจึงเป็นส่วนสำคัญในการเรียกร้องความสนใจของผู้อ่านตั้งแต่เริ่มต้นอ่านเรื่อง และดึงดูดใจให้อ่านเรื่องไปตลอด

ที่มา : ราชบัณฑิตยสถาน

ตัวอย่างการเขียนคำนำ

คำนำ

คู่มือการทำงานวิเคราะห์ เป็นเอกสารที่ได้มาจากประสบการณ์การเป็นผู้เชี่ยวชาญบรรยายการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย เรื่อง เทคนิคการทำผลงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อแสดงความเป็นผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ดำเนินการโดยสภาข้าราชการและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และที่ประชุมประธานสภาข้าราชการและลูกจ้างมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปชมท.) ตั้งแต่รุ่นที่ 1 เมื่อวันที่ 22-23 พฤศจิกายน 2550 รุ่นที่ 2 เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2551 รุ่นที่ 3 เมื่อวันที่ 3-4 เมษายน 2551 และรุ่นที่ 4 เมื่อวันที่ 15-16 กรกฎาคม 2551

จึงได้คิดเชิงวิเคราะห์ร่วมกับคุณเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนผู้เชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คุณชำนาญ แสงแก้ว เจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไป ผู้เชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษจิตต์อารีย์ กนกนรินทร์ นักวิชาการการเงินและบัญชี ผู้ชำนาญการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ช่วยนำเสนอในส่วนของภาคผนวกที่เป็นตัวอย่างของการวิเคราะห์ในสาขาต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางแก่ข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหาร ตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ในสังกัดสถาบันอุดมศึกษา

ผมผู้เขียนมีความตั้งใจและได้ตกลงกับผู้ร่วมงานทั้ง 3 ท่านแล้วว่า การผลิตผลงานคู่มือการทำงานวิเคราะห์ครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการเผยแพร่ความรู้ให้เกิดความเข้าใจ จากการศึกษา ค้นคว้าและประสบการณ์ที่สำคัญ โดยมีได้ทำเพื่อการค้าขายแต่ประการใด จึงมีบางข้อความได้ออกมากว่าข้างอิงเพื่อให้ผู้ศึกษาค้นคว้าได้มีความรู้ความเข้าใจตรงตามรณของผู้เขียนเดิมในชั้นปฐมภูมิ โดยมีได้ตั้งจะละเมิดลิขสิทธิ์แต่ประการใด โดยเน้นอันเพื่อการเผยแพร่เฉพาะสาขาอาชีพเดียวกันให้ผลิตผลงานวิเคราะห์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตลอดชีวิตราชการในสังกัดสถาบันอุดมศึกษา ตลอดไป



(เสถียร คามิศักดิ์)

สิงหาคม 2551

6. การเขียนบทนำ

บทนำเป็นบทที่ 1 เป็นเนื้อหาส่วนแรกหรือบทเริ่มต้นของงานที่เขียนจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นในการนำเข้าสู่เนื้อเรื่องของงานที่เขียนบทอื่นๆ การเขียนบทนำจะต้องกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของงานที่ปฏิบัติให้ชัดเจน รวมถึงแนวคิด วัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากคู่มือการปฏิบัติงานนี้

หลักการทั่วไปของการเขียนบทนำ

การเขียนบทนำมีหลักการทั่วไปในการเขียน ดังนี้

- ควรเขียนนำให้ผู้อ่านเข้าใจถึงปัญหา แนวคิด วัตถุประสงค์ ขอบเขต และประโยชน์ของเรื่องที่กำลังเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
- ควรเขียนให้ผู้อ่านอยากอ่านเรื่องที่กำลังเขียนว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ มีความท้าทาย และน่าสนใจอย่างไร
- ควรกล่าวนำให้ผู้อ่านเห็นความสำคัญ เหตุผล ตลอดจนความจำเป็นที่ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงาน
- ควรมีการใช้ภาษาที่เรียบง่าย อ่านแล้วเข้าใจง่าย สอดคล้อง กลมกลืน ไม่สับสน วกไปเวียนมา
- การเขียนบทนำไม่ควรให้มีจำนวนหลายๆ หน้า ให้มีจำนวนหน้าพอประมาณจำนวน 2-3 หน้า

ส่วนประกอบของบทนำ การเขียนควรครอบคลุมหัวข้อสำคัญๆ ดังนี้...

- ความเป็นมาและความสำคัญ
- วัตถุประสงค์
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- ขอบเขตของคู่มือ
- ค่าจำกัดความเบื้องต้น
- ข้อตกลงเบื้องต้น

7. การเขียนความเป็นมาและความสำคัญ

เขียนอธิบายถึงภูมิหลัง อันเป็นที่มาของเรื่องที่กำลังเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร? มีความเป็นมาอย่างไร? มีความสำคัญอย่างไร? มีเหตุผล และ ความจำเป็นอะไร? งานที่เรากำลังปฏิบัติอยู่นี้มีความสำคัญกับมหาวิทยาลัย กับหน่วยงานที่สังกัดอย่างไร? ถึงต้องมาเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้(กรณีที่ไม่เคยมีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานมาก่อน) ถ้าในกรณีที่หน่วยงานเคยมีคู่มือการปฏิบัติงานมาแล้ว ทำไม? จึงต้องมาเขียนเป็นคู่มือเล่มนี้อีก ซึ่งผู้เขียนต้องอธิบายว่าอาจเป็นเนื่องเพราะ กฎระเบียบ ประกาศ มติที่ประชุม ข้อบังคับ ฯลฯ ที่เกี่ยวกับคู่มือเล่มนี้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ตัวอย่างการเขียนความเป็นมาและความสำคัญ

ความเป็นมาและความสำคัญ

เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2526 ก.ม.(คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย) ได้ปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามข้อ 11 (ข) โดยกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการเป็นระดับ 6,7-8 ตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญกำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 9 และตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญพิเศษกำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 10 การจะกำหนดให้เป็นตำแหน่งใดระดับใด ต้องให้ ก.ม.พิจารณาเป็นราย ๆ ไป และต้องคำนึงถึงลักษณะงาน ปริมาณงานหรือผลงาน รวมทั้งความจำเป็นของหน่วยงาน ทั้งนี้ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2526 เป็นต้นไป พร้อมทั้งกำหนดชื่อสายงานและตำแหน่งของสาย ข ไว้ จำนวน 22 สายงานตำแหน่ง คือ ครู บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นายแพทย์ ทันตแพทย์ สัตวแพทย์ เกษกร นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ ช่างภาพการแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักวิชาการเกษตร นักวิชาการสัตวบาล นักวิชาการประมง นักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่วิจัย นักแนะแนวการศึกษา เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่นโยบายและแผน นักวิชาการศึกษา ต่อมาปี 2529 ก.ม.กำหนดเพิ่มเติมอีกจำนวน 6 ตำแหน่ง คือ นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ นักอาชีวบำบัด นักรังสีเทคนิค นักเวชสถิติ นักสุขศึกษา

กรณีของสาย ค (ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามข้อ 11(ค) แห่งกฎทบทวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2519) ก.ม.กำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ เป็นระดับ 6,7-8 ตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ เป็นระดับ 9 (ในปี 2526 นี้ ก.ม.ยังไม่ได้กำหนดให้มีตำแหน่งผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 10 ของสาย ค) โดยการกำหนดตำแหน่งดังกล่าวนี้ต้องอยู่ในหลักเกณฑ์ความจำเป็นตามลักษณะงานของหน่วยงาน ปริมาณงานและผลงาน และการกำหนดให้เป็นตำแหน่งใด ระดับใด ต้องให้ ก.ม.พิจารณาเป็นราย ๆ ไป

กรณีของสาย ค (ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามข้อ 11(ค) แห่งกฎทบทวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2519) ก.ม.กำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ เป็นระดับ 6,7-8 ตำแหน่งระดับชำนาญการพิเศษ เป็นระดับ 9 (ในปี 2526 นี้ ก.ม.ยังไม่ได้กำหนดให้มีตำแหน่งผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 10 ของสาย ค) โดยการกำหนดตำแหน่งดังกล่าวนี้ต้องอยู่ในหลักเกณฑ์ความจำเป็นตามลักษณะงานของหน่วยงาน ปริมาณงานและผลงาน และการกำหนดให้เป็นตำแหน่งใด ระดับใด ต้องให้ ก.ม.พิจารณาเป็นราย ๆ ไป

ต่อมาประมาณ 9 ปี ในปี 2534 ก.ม.ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการพิเศษ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ให้มหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งถือปฏิบัติ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2534 ซึ่งตามตัวอักษรแล้วน่าจะถือปฏิบัติได้ แต่ในทางปฏิบัติจริงยังนำไปใช้ปฏิบัติไม่ได้ เพราะต้องให้ ก.ม.กำหนดกรอบตำแหน่งว่า จะมีตำแหน่งชำนาญการ ระดับ 6,7-8 เชี่ยวชาญ ระดับ 9 ชำนาญการพิเศษ ระดับ 9 หรือตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 ชำนาญการพิเศษ ระดับ 10 สังกัดหน่วยงานใดบ้าง จะมีตำแหน่งใดบ้าง จะมีจำนวนเท่าใด

ต่อมาอีกประมาณ 2 ปี ในปี 2536 ก.ม.จึงมีมติอนุมัติให้หน่วยงานในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความจำเป็นตามลักษณะงานของหน่วยงานที่จะมีตำแหน่งระดับชำนาญการ

ที่มา : เสถียร คามาศักดิ์และคณะ คู่มือการขอกำหนดตำแหน่งเป็นผู้ชำนาญการ 6,7-8 ผู้เชี่ยวชาญ 9 , ผู้ชำนาญการพิเศษ 9 ของข้าราชการประเภททั่วไปในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ

เฉพาะสาย ข ได้ และปี 2537 ก.ม.อนุมัติให้กำหนดความจำเป็นตามลักษณะงานของหน่วยงาน ให้มีตำแหน่งระดับชำนาญการ เชี่ยวชาญ และชำนาญการพิเศษ ทั้งของสาย ข และสาย ค ได้

ในทางปฏิบัติจริง นับตั้งแต่ปี 2526 ถึงปี 2534 ต้องเสนอให้ ก.ม.พิจารณากำหนดกรอบและพิจารณาแต่งตั้งตำแหน่งเป็นราย ๆ ไป เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2534 ก.ม.มอบอำนาจให้ อ.ก.ม.มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติแต่งตั้งตำแหน่งผู้ชำนาญการ ระดับ 6,7-8 ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 9 แต่การอนุมัติแต่งตั้งดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ระดับ 10 ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 10 และการอนุมัติแต่งตั้งดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ โดยวิธีพิเศษ ต้องให้ ก.ม.พิจารณาอนุมัติเป็นราย ๆ ไป ต่อมาปี 2542 เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2542 ก.ม.มอบอำนาจการพิจารณาประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญการ ระดับ 6,7-8 ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 9 โดยวิธีพิเศษ ให้ อ.ก.ม.มหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติแต่งตั้งได้ และมอบอำนาจให้ อ.ก.ม.มหาวิทยาลัยพิจารณา กำหนดกรอบตำแหน่งความจำเป็นให้มีตำแหน่งผู้ชำนาญการ ระดับ 6,7-8 ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการพิเศษ ระดับ 9 ในหน่วยงานมหาวิทยาลัยได้

ตำแหน่งชำนาญการ ระดับ 6,7-8 มีความสำคัญที่ต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบงานปฏิบัติการหรือให้บริการที่ต้องอาศัยความชำนาญในหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นอย่างมากจึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้ และลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องใช้เทคนิควิธีการเฉพาะที่ต้องให้ความชำนาญการเป็นอย่างมาก จึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้โดยอิสระ ทำการวิจัย ค้นคว้าหรือทำผลงานในลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณภาพดี ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของงานด้านวิชาการในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ รวมทั้งเป็นความจำเป็นตามลักษณะงานของหน่วยงาน

ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ และชำนาญการพิเศษ ระดับ 9 มีความสำคัญที่ต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบงานปฏิบัติการหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ยากมากโดยต้องอาศัยความชำนาญการพิเศษจึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้ และลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องใช้เทคนิควิธีการเฉพาะที่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นอย่างมาก จึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้โดยอิสระ รวมทั้งจะต้องมีปริมาณและคุณภาพของงานนิเทศการปฏิบัติงานของบุคลากรในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ที่สูงมาก ทำการวิจัย ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วางระบบการบริหารให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติงาน งาน ตอบปัญหาชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพดีมาก ซึ่งสามารถนำมาใช้หรือประยุกต์ใช้ประโยชน์สำหรับบริการด้านในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเป็นความจำเป็นตามลักษณะงานของหน่วยงาน

ตำแหน่งเชี่ยวชาญพิเศษ และตำแหน่งชำนาญการพิเศษ ระดับ 10 มีความสำคัญที่ต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบทางด้านบริการวิชาการสูงมากที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญพิเศษตามสาขาวิชาชีพ และลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องใช้ความเชี่ยวชาญพิเศษ จึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้โดยอิสระ รวมทั้งต้องมีปริมาณและคุณภาพของงานสูงมากเป็นพิเศษ และมีผลงานวิจัยค้นคว้าใหม่ หรือทำผลงานในลักษณะอื่นใดที่มีคุณภาพดีเยี่ยม เป็นที่เชื่อถืออย่างกว้างขวาง และเป็นแหล่งอ้างอิง

ที่มา : เสถียร คามิศักดิ์และคณะ คู่มือการขอกำหนดตำแหน่งเป็นผู้ชำนาญการ 6,7-8 ผู้เชี่ยวชาญ 9 , ผู้ชำนาญการพิเศษ 9 ของข้าราชการประเภททั่วไปในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ

8. การเขียนวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ ถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่วนหนึ่งของการเขียนเอกสารทางวิชาการ(คู่มือการปฏิบัติงาน)เพราะจะทำให้ผู้อ่านหรือนำไปเอกสารไปใช้ทราบว่าการทำอะไรในงานชิ้นนี้ และจะนำไปสู่การพิจารณาตัดสินใจว่าจะทำหรือไม่ทำงานนี้ดี ดังนั้น ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานจึงควรใส่ใจที่จะเขียนวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนและกระชับที่สุดเท่าที่จะทำได้

แนวทางการเขียนวัตถุประสงค์ ในการเขียนวัตถุประสงค์มีหลักการดังนี้

1. มีความชัดเจน
2. มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันในวัตถุประสงค์แต่ละข้อและไม่มีความซ้ำซ้อน
3. ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ง่าย และต้องใช้ประโยคบอกเล่า
4. สามารถหาคำตอบจากคู่มือปฏิบัติการได้
5. ต้องสอดคล้องกับเรื่องที่เขียนคู่มือปฏิบัติการ

โดยทั่วไป การเขียนวัตถุประสงค์ ควรพิจารณาลักษณะที่ดี 5 ประการที่เรียกว่า "SMART" ดังนี้

S = SENSIBLE(เป็นไปได้):วัตถุประสงค์ที่ดีต้องมีความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน

M = MEASURABLE(สามารถวัดได้):วัตถุประสงค์ที่ดีจะต้องระบุสิ่งที่ต้องการให้ชัดเจน

R = REASONABLE(เป็นเหตุเป็นผล):วัตถุประสงค์ที่ดีต้องการต้องมีเหตุผลในการทำ

T = TIME(เวลา):ต้องมีขอบเขตด้านเวลาไว้ด้วย

ตัวอย่างการเขียนวัตถุประสงค์



อ้อ! เข้าใจแล้ว คู่มือการปฏิบัติงานเป็นแผนที่บอกขั้นตอนการทำงานนี้เอง

วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- 1) เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน ได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกัน และคงที่
- 2) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง เพราะจะแสดงถึงลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน (Flow of Steps)
- 3) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร เพราะจะระบุรายละเอียดอย่างครบถ้วน
- 4) เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพราะผ่านการพิจารณา ทบทวน และอนุมัติแล้ว และมีการแสดงวัตถุประสงค์ในการจัดทำอย่างชัดเจน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)
เอกสาร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- 5) เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกชั้นตอน เพราะมีการแจกจ่ายไปยังผู้เกี่ยวข้องทุกคน และจัดเก็บไว้อ้างอิง
- 6) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เพราะช่วยสร้างความเข้าใจที่ชัดเจน และบรรยายละเอียดได้ครบถ้วนมากกว่าการอธิบายด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจอธิบายตกหล่น ไม่ครบถ้วน เพราะในบางกระบวนการอาจจะมีพนักงานมากหรือเข้าใหม่อยู่ตลอดเวลา จึงป้องกันการทำงานที่ไม่เหมือนกัน
- 7) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานเพราะบางกระบวนการอาจจะมีข้อขัดข้องเกี่ยวกับหลายฝ่ายหลายบุคคล ซึ่งไม่สามารถจดจำได้หมด อาจจะต้องใช้อ้างอิงขณะปฏิบัติงาน หรือเวลามีปัญหาเกิดขึ้น
- 8) เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงาน เพราะมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาเกิดขึ้นสามารถนำมาใช้ในการประชุม ทาหรือประสานงานร่วมกัน

ก.พ.ร.

**ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)
เอกสาร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน**

9. การเขียนประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นความสำคัญของการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานที่ผู้เขียนต้องพิจารณาว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องนั้นทำให้ทราบอะไร? หรือได้อะไร? และผลจากทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้นมีประโยชน์ต่อใคร?อย่างไร?เช่น การระบุประโยชน์ที่เกิดจากการนำคู่มือไปใช้ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ หรือนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ หรือในการแก้ปัญหา หรือ พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

เมื่อได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานแล้ว จะเกิดประโยชน์อะไรบ้างใครเป็นผู้ได้รับประโยชน์ ซึ่งสามารถเขียนทั้งผลประโยชน์โดยตรงของคู่มือการปฏิบัติงานและประโยชน์โดยอ้อมของคู่มือการปฏิบัติงานได้ด้วย

หลักในการเขียนประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีดังนี้

1. เขียนด้วยข้อความสั้น กระชับ ชัดเจน
2. สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และอยู่ในขอบเขตของคู่มือ
3. ระบุประโยชน์ที่เกิดจากผลที่ได้คู่มือ
4. ในกรณีที่ระบุประโยชน์มากกว่า 1 ประการ ควรระบุเป็นข้อ

ตัวอย่างการเขียนประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของการมีคู่มือการปฏิบัติงานมีอยู่หลายอย่าง แต่ข้อดีหลักๆ ในการทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้นพอสรุปได้ดังนี้

- **ช่วยลดการตอบคำถาม :** บ่อยครั้งที่คู่มือช่วยตอบคำถามที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น “งานนี้ใช้แบบคำร้องอะไรครับหัวหน้า” หรือ “เอกสารที่ต้องการต้องเซ็นสำเนาที่ชุดคะ”
- **ช่วยลดเวลาในการสอนงาน :** ในสำนักงานหรือหน่วยงานมักจะมีข้าราชการย้ายเข้า-ย้ายออกเสมอและจะต้องมีการสอนงานใหม่เกิดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสำนักงาน ดังนั้นคู่มือจะช่วยประหยัดเวลาในการสอนงานได้มาก
- **ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน :** ปัญหาในลักษณะที่ว่าผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจในขั้นตอนการทำงาน หรือไม่มั่นใจว่าทำไปแล้วถูกระเบียบหรือเปล่า การมีคู่มือช่วยลดปัญหาเหล่านี้และทำให้สามารถทำงานด้วยความมั่นใจยิ่งขึ้น
- **ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน :** หลายครั้งที่ไม่สามารถชี้วัดว่าใครทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าใคร สามารถใช้คู่มือเป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบ และปรับให้การทำงานมีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกันได้
 - **ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดในการทำงาน :** คำถามที่ว่า “หน้าที่ใคร” “ใครรับผิดชอบ” “หัวหน้าไม่อยู่ใครเซ็นแทน” คำถามในเชิงปัญหาแบบนี้ น่าจะหมดไปถ้ามีคู่มือการปฏิบัติงานที่ระบุไว้ให้ชัดเจน
 - **ทำให้การปฏิบัติงานเป็นแบบมืออาชีพ :** เมื่อมีบุคคลภายนอกมาเยี่ยมชม ดูงาน หรือมีผู้มาตรวจประเมิน การมีคู่มือการปฏิบัติงานจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นแบบมืออาชีพในการปฏิบัติงานและช่วยให้สามารถอธิบายกระบวนการงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
 - **ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการใหม่ :** การลดขั้นตอนและระยะเวลาอาจเป็นสิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีคู่มือช่วยจะเป็นฐานทำให้สามารถปรับปรุงงาน หรือออกแบบกระบวนการใหม่ได้ง่ายยิ่งขึ้น



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)
เอกสาร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

10. การเขียนขอบเขตของคู่มือ

เป็นการเขียนที่อธิบายให้ผู้นำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ได้ทราบถึงขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงานนี้ว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด? ถึงขั้นตอนใด? ของหน่วยงานใด? เกี่ยวข้องกับใคร? ที่ใด? และเมื่อใด? ตลอดจนครอบคลุมถึง กฎ ระเบียบ มติที่ประชุม ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ หนังสือเวียน อะไร? ฯลฯ

ตัวอย่างการเขียนขอบเขตของคู่มือ

ขอบเขตของคู่มือ

ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการอัตรากำลังสายสนับสนุนที่เหมาะสม จำนวนจากการจัดโครงสร้างและการจัดระบบงานของส่วนราชการ ซึ่งเป็นการจัดแบ่งหน่วยงานเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน *ไม่รวมถึงการแบ่งส่วนราชการภายในที่ไม่เป็นทางการ* เนื่องจากการจัดตั้งส่วนราชการหรือหน่วยงานภายใน จะไม่มีผลผูกพันกับการกำหนดอัตรากำลังและงบประมาณ

ที่มา : เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์ เอกสาร คู่มือการวิเคราะห์อัตรากำลังสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา

11. การเขียนคำจำกัดความ/นิยามศัพท์เฉพาะ

เป็นการเขียนอธิบายให้ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน/ผู้ศึกษาค้นคว้า ทราบถึงคำศัพท์เฉพาะในคู่มือการปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจตรงกัน สำหรับคำที่ควรให้คำนิยามนั้นอาจเป็นคำย่อ หรือคำสั้นๆ ที่ใช้แทนข้อความยาวๆ เพราะถ้าเขียนข้อความยาวๆ ซ้ำกันบ่อยๆ จะทำให้เสียเวลาในการเขียน จึงต้องกำหนดเป็นคำย่อ หรือคำสั้นๆแทน ซึ่งคำเหล่านี้จะต้องให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ด้วย ว่าคำนั้นๆ หมายถึงอะไร ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ หรืออาจเป็นคำย่อก็ได้ ซึ่งอาจนิยามโดยอาศัยจากทฤษฎี จากหลักการ หรือจากแนวคิดของผู้รู้

ตัวอย่างการเขียนคำจำกัดความ/นิยามศัพท์เฉพาะ

คำจำกัดความเบื้องต้น

- 1) **ภารกิจหลัก(Core Function)** หมายถึงงานที่เป็นไปตามกฎหมาย/นโยบาย หรืองานที่ทำเพื่อความคงอยู่ขององค์กรนั้นๆ
- 2) **ภารกิจรอง(Non-Core Function)** หมายถึงงานที่ทำเพื่อสนับสนุนภารกิจหลัก หรือการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 3) **ภารกิจสนับสนุน (Supporting Function)** หมายถึงงานด้านธุรการ งานด้านบริการ
- 4) **อัตรากำลังสายสนับสนุน** หมายถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการ ในมหาวิทยาลัย(สาย ข. –สายสนับสนุนวิชาการ ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ ก.ม. กำหนด) เช่น ครู , บรรณารักษ์ , นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิจัย , นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ฯลฯ และบุคคลที่ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและธุรการ ในมหาวิทยาลัย(สาย ค. –สายสนับสนุนธุรการ ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ ก.ม. กำหนด) เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป , พนักงานธุรการ , เจ้าหน้าที่ธุรการ , เจ้าหน้าที่บุคคล , นักวิชาการเงินและบัญชี ฯลฯ

ที่มา : เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์ เอกสาร คู่มือการวิเคราะห์อัตรากำลังสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา

12. การเขียนข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้น เป็นข้อความที่แสดงถึงสิ่งที่จริงอยู่แล้วโดยไม่ต้องนำมาพิสูจน์อีก และการเขียนข้อตกลงเบื้องต้นมีประโยชน์ที่จะช่วยให้ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน/ผู้ศึกษาค้นคว้ามีความเข้าใจตรงกัน ในประเด็นที่อาจเป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างการเขียนข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้น

- 1) ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาที่เก็บจากสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้
- 2) การวิเคราะห์ภาระงานสอนของอาจารย์(Teaching load) นี้ ไม่นับรวมภาระงานอื่นๆของอาจารย์ เช่นภาระงานด้านการบริหารและธุรการ ภาระงานด้านวิจัย ภาระงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และภาระงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 3) นักศึกษาตามแผนการรับ สำเร็จการศึกษาทุกคนโดยไม่มีกรตกออก – ขำชั้น เข้ามาจำนวนเท่าใด สำเร็จการศึกษาออกไปเท่านั้น
- 4) เพื่อให้ภาระงานตกอยู่ที่ "กลุ่มวิชาเอก" การคำนวณวิชาเลือก และเลือกเสรี เป็นการเลือกในกลุ่มวิชาเอกของหลักสูตรนั้นๆ
- 5) วิทยานิพนธ์ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ใน การคิดอาจารย์เต็มเวลา(FTEF)

ที่มา : เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์ เอกสารคู่มือการวิเคราะห์เพื่อกำหนดตำแหน่งอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในแผนระยะกลาง(3-5 ปี)

13. การเขียนโครงสร้างหน่วยงาน

ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน ทราบถึงโครงสร้างของหน่วยงานต้นสังกัดที่ตนปฏิบัติอยู่ อันจะเป็นการบอกให้ทราบว่าคู่มือการปฏิบัติงานนี้ ใช้ในการปฏิบัติงานของตำแหน่งอะไร? สังกัดหน่วยไหน? งาน หรือฝ่ายอะไร? กอง หรือสำนักงานอะไร? ฯลฯ โดยเขียนแยกเป็นโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน และโครงสร้างอัตรากำลังของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย

- โครงสร้างของงาน (Organization chart)
- โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration chart)
- โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart)

การเขียนโครงสร้างของงาน (Organization chart)

โครงสร้างของงาน (Organization chart) ลักษณะการเขียนจะระบุเป็นชื่อของ “หน่วยงาน”

ตัวอย่างการเขียน



การเขียนโครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration chart)

โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration chart) ลักษณะการเขียนจะระบุเป็นชื่อของ "ตำแหน่งงาน"

ตัวอย่างการเขียน



การเขียนโครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart)

โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart) ลักษณะการเขียนจะระบุเป็นชื่อของ "ผู้ดำรงตำแหน่ง"

ตัวอย่างการเขียน



14. การเขียนภาระหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานและตำแหน่ง

ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานทราบถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่มีอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้ ซึ่งจะประกอบด้วย

- ภาระหน้าที่หลักของหน่วยงานที่สังกัด
- ภาระหน้าที่หลักของงานที่สังกัด
- ภาระหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่ง

การเขียนภาระหน้าที่หลักของหน่วยงาน ที่สังกัด

หน่วยงาน ต้นสังกัดของผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือเล่มนี้ มีภาระหน้าที่หลักอะไร? รับผิดชอบอะไร? ให้เขียนโดยคร่าวๆ อาจเป็นข้อๆ หรือเขียนเป็นร้อยแก้วก็ได้

ตัวอย่างการเขียน

ภาระหน้าที่ของกองแผนงาน

กองแผนงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) เก็บรวบรวม วิเคราะห์และบริหารข้อมูลต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์ในการบริหารและการวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลดังกล่าว ได้แก่ ข้อมูลทางด้านการเงินและงบประมาณของมหาวิทยาลัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ เป็นต้น
- 2) ดำเนินงานและประสานงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะ 5 ปี แผนพัฒนามหาวิทยาลัยรายปี แผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยประจำปี ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน
- 3) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของมหาวิทยาลัยเพื่อชี้ให้เห็นถึงระดับความสัมฤทธิ์ผล และหรืออุปสรรคปัญหาการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้ตรงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น
- 4) ดำเนินงานด้านวิจัยสถาบัน (Institutional Research)
- 5) ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย และศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่งข้าราชการ และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย

การเขียนภาระหน้าที่หลักของงาน ที่สังกัด

งาน ที่สังกัดของผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือเล่มนี้ มีภาระหน้าที่หลักอะไร? รับผิดชอบอะไร? ให้เขียนโดยคร่าวๆ อาจเป็นข้อๆ หรือเขียนเป็นร้อยแก้วก็ได้

ตัวอย่างการเขียน

ภาระหน้าที่ของงาน วิเคราะห์และงบประมาณ

งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ กองแผนงานมีหน้าที่วิเคราะห์ จัดทำแผนความต้องการทรัพยากรประกอบด้วยงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ ครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้าง แผนงบประมาณองค์กรในกำกับ ต้นทุนผลผลิต รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ และรายงานการประเมินความสำเร็จของการใช้จ่ายงบประมาณ และวิเคราะห์ วิจัยเพื่อพัฒนาผลงาน

การเขียนบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของ ตำแหน่ง

ภาระงาน ตามตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบอะไร? โดยเขียนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นตั้งแต่ต้นจนงานสำเร็จ

ตัวอย่างการเขียน

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตำแหน่ง

บทบาทหน้าที่ : รับผิดชอบจัดทำแผน และวิเคราะห์แผน (ของตำแหน่ง) งบประมาณประจำปี

หัวหน้ากลุ่มงาน : รับทราบและให้ข้อเสนอแนะ

ผู้อำนวยการกอง : ตรวจสอบ/ผ่านแผนฯ

รองอธิการบดีฝ่ายแผน : เห็นชอบ/อนุมัติแผนฯ

15. การเขียนหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานทราบถึงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานในคู่มือการปฏิบัติงานเล่มที่เขียนว่าเกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ มติที่ประชุม คำสั่ง ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียน ตลอดจนเกณฑ์มาตรฐาน สูตร และ วิธีการคำนวณ ที่ต้องใช้หรือเกี่ยวข้องกับคู่มือการปฏิบัติงานนี้

การเขียนกฎ ระเบียบ มติที่ประชุม คำสั่ง ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียน ฯลฯ ผู้เขียนไม่ควรไปคัดลอกหรือพิมพ์ตามต้นฉบับตัวจริงมาทั้งหมด ควรสรุปให้เป็นภาษาเขียนที่เป็นสำนวนของตนเองที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ที่ทุกคนอ่านแล้วเข้าใจตรงกัน ไม่ต้องมาแปลความหมายกันอีก

ต้นฉบับ ตัวประกาศมหาวิทยาลัย



ประกาศ ก.บ.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 2/2550)

เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ
ระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 14 แห่งข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการบริหารข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2550 ประกอบกับหนังสือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่ ศษ 0509.4/ว4 ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2550 และโดยความเห็นชอบจาก ก.บ.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในคราวการประชุมครั้งที่ 6/2550 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2550 จึงให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ดังนี้

ข้อ 4 การเสนอขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ต้องมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง และมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ดังนี้

4.1 ตำแหน่งระดับชำนาญการ

4.1.1 วุฒิการศึกษา และระยะเวลา

- (1) วุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือเทียบเท่า จะต้องดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการมาแล้วไม่น้อยกว่า 16 ปี
- (2) วุฒินุปริญญาหรือเทียบเท่า จะต้องดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 ปี
- (3) วุฒิปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จะต้องดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการมาแล้วไม่น้อยกว่า 9 ปี
- (4) วุฒิปริญญาโทหรือเทียบเท่า จะต้องดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี
- (5) วุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า จะต้องดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

กรณี ได้รับวุฒิเพิ่มขึ้นและได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่ใช้วุฒิดังกล่าว เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง ให้นำระยะเวลาดำรงตำแหน่งทั้งสองตำแหน่งรวมกันตามอัตราส่วนได้

ตัวอย่างการเขียนเป็นสำนวนใหม่

จาก...ประกาศ ก.บ.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 2/2550) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ พิจารณาแต่งตั้ง ขรก.ให้ดำรงตำแหน่ง ชำนาญการ เชี่ยวชาญ และเชี่ยวชาญพิเศษ

ได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง และระยะเวลา
ดำรงตำแหน่ง สำหรับการขอกำหนดตำแหน่งชำนาญการ ดังนี้

- 1) วุฒิปวช./เทียบเท่า ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 16 ปี
- 2) วุฒิปวส./เทียบเท่า ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 12 ปี
- 3) ป.ตรี/เทียบเท่า ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 9 ปี
- 4) ป.โท/เทียบเท่า ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 5) ป.เอก/เทียบเท่า ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี

กรณีที่เป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่ต้องมี สูตร หรือ เกณฑ์มาตรฐานและ
วิธีการคำนวณ เช่น คู่มือการวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง , คู่มือการวิเคราะห์การใช้
พื้นที่ , คู่มือการวิเคราะห์หลักสูตร ฯลฯ ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานต้องเขียน
สูตร และอธิบายวิธีการใช้สูตรในการคำนวณนั้นๆ ประกอบในคู่มือด้วย

ตัวอย่างเกณฑ์การคำนวณ

เกณฑ์มาตรฐานและ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์อัตราอาจารย์

เกณฑ์มาตรฐานในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์อัตราค่าจ้างอาจารย์มหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา ใช้เกณฑ์มาตรฐาน
ของ 2 หน่วยราชการคือ 1) เกณฑ์มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พ.ศ.2540-
2544) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(ทบวงมหาวิทยาลัย) ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานนี้
ยังคงยึดถือและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาหรือส่วนที่
เกี่ยวข้อง เกณฑ์มาตรฐานนี้ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
สำหรับมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาใช้ในการวิเคราะห์อัตราค่าจ้างที่เป็น "อัตราข้าราชการ"
และ 2) เกณฑ์มาตรฐานสำนักงานประมาณในการจัดสรร "อัตราพนักงานมหาวิทยาลัย" สำหรับ
บรรจุอัตราพนักงานมหาวิทยาลัยที่บรรจุหลังวันที่ 1 ตุลาคม 2541

เกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(ทบวงมหาวิทยาลัย)
ได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณอัตราอาจารย์ที่เป็นอัตราข้าราชการ ดังนี้

ข. ภาระงานสอนของอาจารย์ที่เป็นชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์

การคิดคำนวณภาระงานสอนของอาจารย์ ที่เป็นชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์ในแผนระยะกลาง (3 - 5 ปี) พ.ศ. 25.. -25.. ของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา คำนวณโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามหนังสือของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ ศฐ 0509(2)/ ว 15 ลงวันที่ 19 กันยายน 2550 เรื่อง การกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

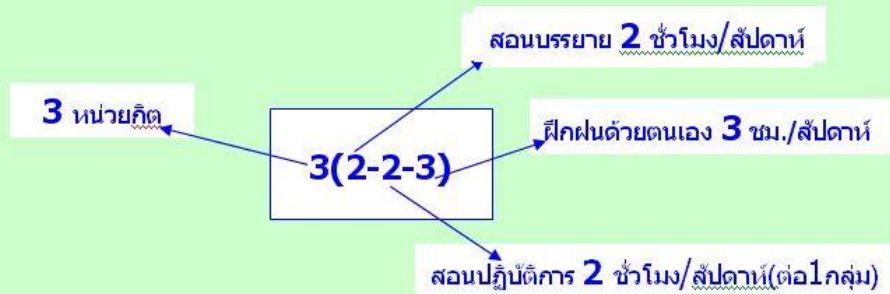
- 1) อาจารย์เต็มเวลา 1 คน ในระดับปริญญาตรี สอนวิชาบรรยาย 10 ชั่วโมง/สัปดาห์/ภาคการศึกษา
- 2) อาจารย์เต็มเวลา 1 คน ในระดับบัณฑิตศึกษา สอนวิชาบรรยาย 6 ชั่วโมง/สัปดาห์/ภาคการศึกษา
- 3) การปรับนำหน้าชั่วโมงวิชาปฏิบัติการให้เป็นชั่วโมงบรรยาย

$$1.5 \text{ ชั่วโมงปฏิบัติการ} = 1 \text{ ชั่วโมงบรรยาย}$$

ตัวอย่างแสดงวิธีการคำนวณ

ตัวอย่างที่ 1 วิชาหลักโปรแกรมเบื้องต้น ระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ ตามโครงสร้างหลักสูตรเป็นรายวิชาของภาควิชาคอมพิวเตอร์ ตามแผนในปีการศึกษา 2554 นักศึกษาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ ตามแผนการเรียนของหลักสูตร วัตบ. คอมพิวเตอร์ มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียน **50** คน มีโครงสร้างวิชา เป็น **3(2-2-3)**

อาจารย์ผู้สอนประจำวิชานี้จะมีภาระงานสอนนักศึกษาคิดเป็นจำนวน **2** ชั่วโมงบรรยาย/สัปดาห์ และ **2** ชั่วโมงปฏิบัติการ/สัปดาห์(ต่อหนึ่งกลุ่ม) ภาระงานสอนรวมทั้งสิ้นของวิชานี้คำนวณได้จาก.....



$$\text{ภาระงานสอนรวมทั้งสิ้น} = \text{ชม.สอนบรรยาย} + \text{ชม. สอนปฏิบัติการ(ปรับนำหน้า)}$$

$$= 2 \text{ ชม.} + 2 (\text{กลุ่ม}^*) \times (2/1.5) \text{ ชม.}$$

$$= 2 \text{ ชม.} + 2.67 \text{ ชม.}$$

$$= 4.67 \text{ ชม.}$$

ปรับ ชม.ปฏิบัติการให้เป็นชั่วโมงบรรยาย

2 กลุ่มๆ ที่ 1 จำนวน 30 คน กลุ่มที่ 2 20 คน

* เป็นห้องปฏิบัติการขนาด 30 คนต่อกลุ่ม

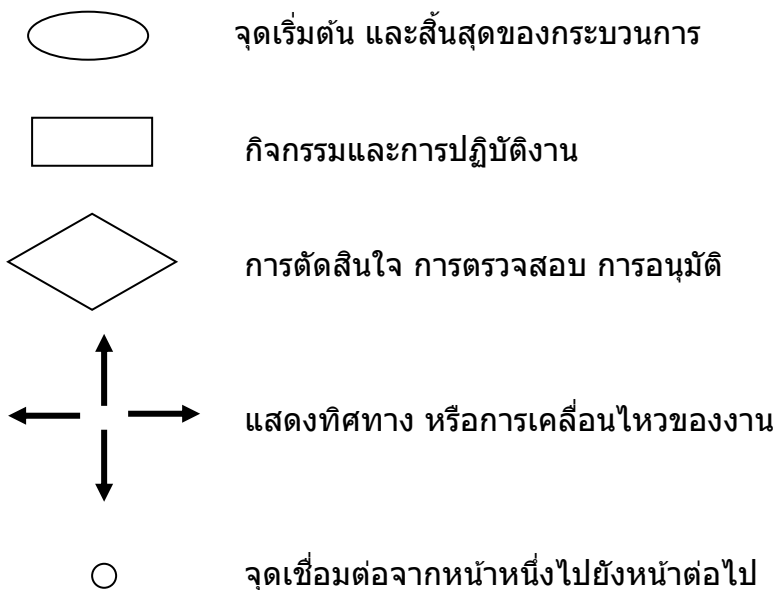
16. การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอนของการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมขอตำแหน่งงานในคู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่า... ทำอะไร? ทำที่ไหน? ทำอย่างไร? ทำเมื่อไร? ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้า/ผู้นำคู่มือไปใช้มองเห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และงานโดยเขียนออกมาในรูป Flow chart ทำให้เกิดความเข้าใจง่าย มีการสื่อความหมายที่ดี โดยไม่หลงลึกในรายละเอียด

ในการเขียน Flow chart เริ่มต้นด้วยการนำกิจกรรมต่างๆที่จะเกิดขึ้นมาใส่ลงในกรอบรูปทรงเรขาคณิต ตามประเภทของกิจกรรมนั้นๆ และนำมาเขียนต่อกันตามลำดับขั้นตอน แล้วเชื่อมด้วยลูกศร

สัญลักษณ์ในการเขียน Flow chart



หลักในการเขียน Flow Chart

- ผู้เขียนควรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานจริง
- กำหนดกระบวนการที่ต้องการเขียน Flow Chart
- เขียนขั้นตอน กิจกรรม การตัดสินใจ
- จัดลำดับก่อนหลังของขั้นตอนดังกล่าว
- เขียน Flow Chart โดยใช้สัญลักษณ์ที่ถูกต้อง เหมาะสม

รูปแบบการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถเขียนในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

- เขียนแบบข้อความทั้งหมด (Wording)
- เขียนแบบตาราง (Table)
- เขียนแบบแผนภูมิจำลอง (Model)
- เขียนแบบผังของการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบข้อความ

ขั้นตอนการรับการฝึกอบรม

5.1 ผู้ขอรับการฝึกอบรม

- 5.1.1 ศึกษาข้อมูลหรือหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
- 5.1.2 กรอกแบบคำร้องขอรับการฝึกอบรมภายนอกพร้อมแนบหลักฐานหรือข้อมูลของหลักสูตรดังกล่าว
- 5.1.3 เสนอให้ผู้บังคับบัญชาจนถึงระดับผู้อำนวยการอนุมัติ
- 5.1.4 นำส่งยังกองการเจ้าหน้าที่ล่วงหน้าก่อนวันสัมมนาหรือฝึกอบรม 15 วัน

5.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่

- 5.2.1 ติดต่อสถาบันหรือหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม
- 5.2.2 ส่งเรื่องยังหน่วยงานการเงินเพื่อของบประมาณ

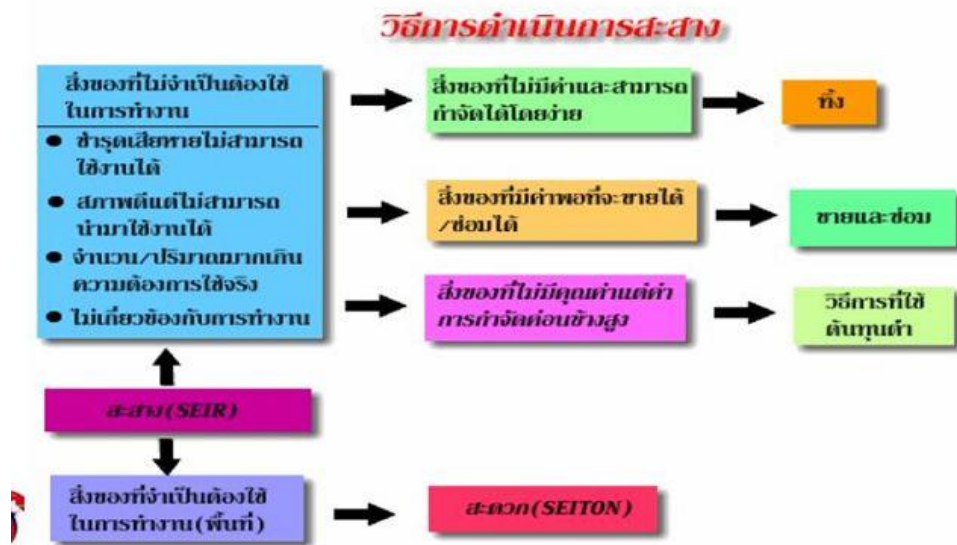
5.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- 5.3.1 เข้ารับการฝึกอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด
- 5.3.2 เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม จัดทำรายงานพร้อมนำส่งเอกสารประกอบการฝึกอบรม

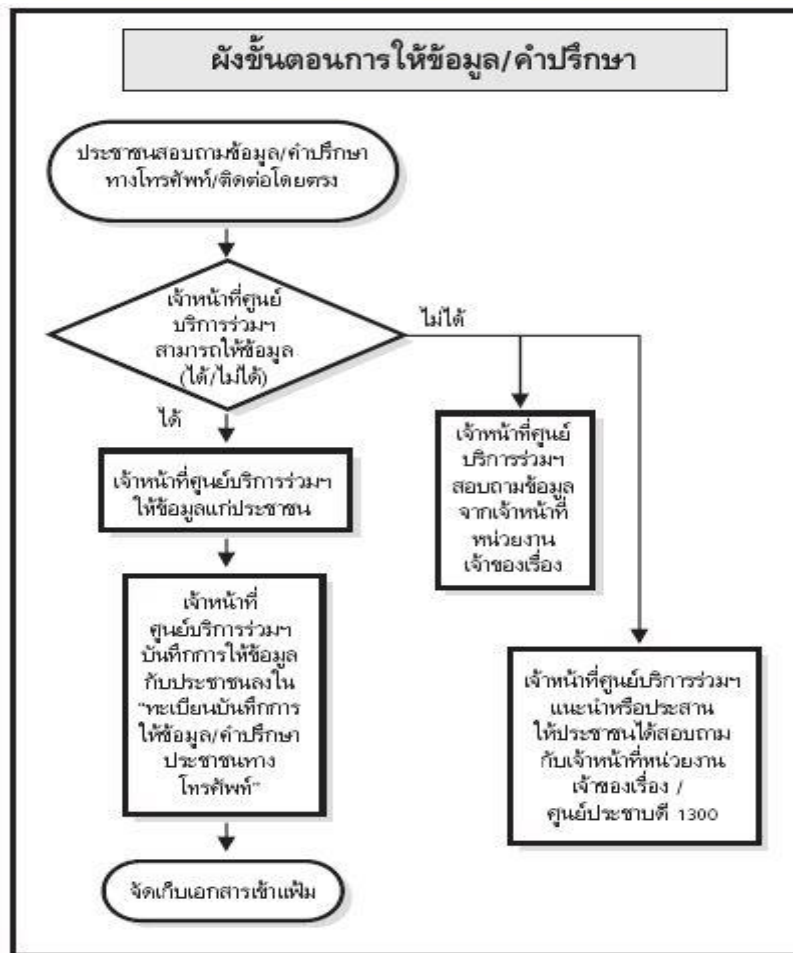
ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบตาราง

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

ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบแผนภูมิ



ตัวอย่างการเขียนขั้นตอนแบบ Flow Chart



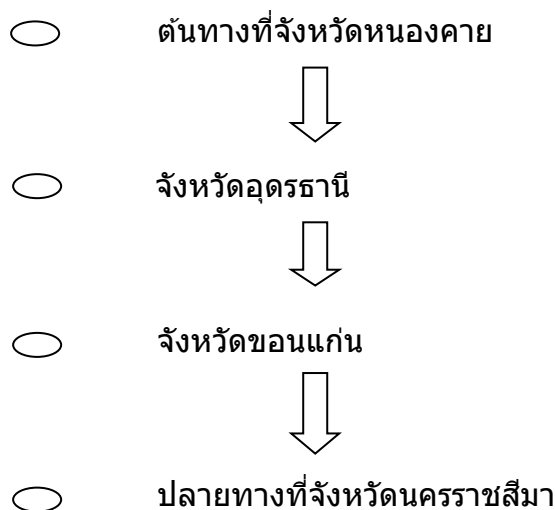
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)
เอกสาร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

17. การเขียนตัวอย่างในคู่มือการปฏิบัติงาน

ในบทที่ 4 ของคู่มือการปฏิบัติงาน ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนตัวอย่างประกอบ การอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงานทราบถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานตามกฎหมาย หรือตามระเบียบ หรือตามมติที่ประชุม หรือตามคำสั่ง หรือตามข้อบังคับ หรือตามประกาศ หรือตามหนังสือเวียน ฯลฯ โดยควรมีการยกตัวอย่างให้ยกให้เห็น 2 ด้าน คือกรณีที่ “ถูก”หรือ“ทำได้” และ กรณีที่ “ผิด” หรือ “ทำไม่ได้” ประกอบในทุกกรณี อย่าเพียงแต่ยกตัวอย่างที่ถูกต้องแต่เพียงอย่างเดียว เพราะถ้ามีผู้นำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ไปใช้ แล้วเกิดมีขั้นตอนหนึ่งขั้นตอนใดไม่เป็นไปตามตัวอย่างที่ถูกต้องก็จะไม่สามารถดำเนินงานในขั้นตอนต่อไปได้

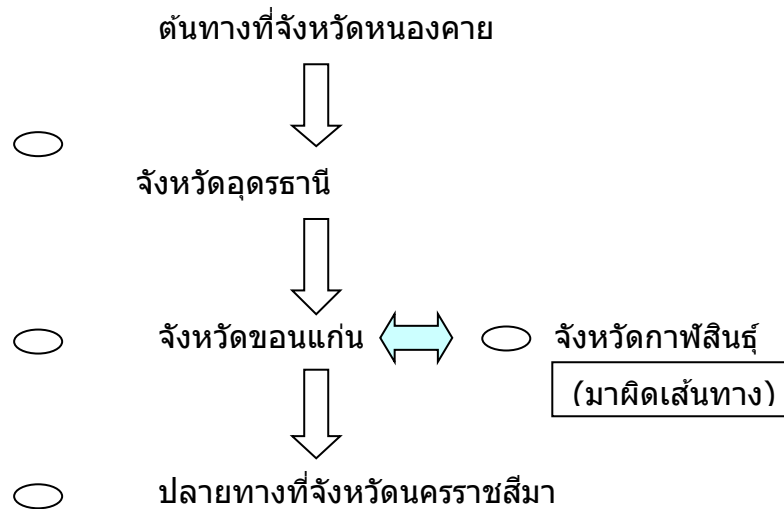
การยกตัวอย่างที่ดี ผู้เขียนต้องมีทางเลือกให้ผู้ปฏิบัติด้วยเมื่อไม่เป็นไปตามตัวอย่างที่ถูกต้องตามเล่มคู่มือการปฏิบัติงาน เช่น ในการเดินทางโดยรถยนต์จากจังหวัดหนองคายไปจังหวัดนครราชสีมา ผ่านจังหวัดต่างๆ ดังนี้

ตัวอย่างเมื่อมากถูกเส้นทาง



ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องมีการยกตัวอย่างที่มีการเดินทางที่ผิดเส้นทางหรือออกนอกเส้นทาง ให้ผู้เดินทางสามารถเดินทางต่อไปยังจังหวัดนครราชสีมาได้ เช่น ถ้าผิดเส้นทางออกไปที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นจังหวัดที่ไม่มีตามตัวอย่างที่ถูกต้อง ผู้ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน จะต้องทำอย่างไร? จึงจะไปยังจังหวัดนครราชสีมาได้ จะต้องกลับไปตั้งต้นที่จังหวัดหนองคาย หรือเพียงแคกลับมที่ตั้งต้นที่จังหวัดขอนแก่นก็สามารถเดินทางต่อไปยังจังหวัดนครราชสีมาได้

ตัวอย่างเมื่อมาผิดเส้นทาง



สมมติว่าผู้เขียน เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง **คู่มือการขอกำหนดตำแหน่ง ข้าราชการ เชี่ยวชาญ และเชี่ยวชาญพิเศษ** ซึ่งผู้เขียนคู่มือเป็นตำแหน่งบุคลากร สังกัดกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น การเขียนคู่มือเรื่องนี้ ผู้เขียนต้องศึกษาว่าจะไปเกี่ยวข้องกับ กฎ หรือ ระเบียบ หรือ มติที่ประชุม หรือ คำสั่ง หรือ ข้อบังคับ หรือ ประกาศ หรือ หนังสือเวียนอะไร ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีสูตรการคำนวณ และ มีวิธีการคำนวณอย่างไรที่จะต้องใช้ในคู่มือการปฏิบัติงานนี้

เมื่อศึกษาแล้วพบว่าการขอกำหนดตำแหน่ง ข้าราชการ เชี่ยวชาญ และเชี่ยวชาญพิเศษ ต้องเป็นตาม **"ประกาศ ก.บ.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 2/2550 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่ง ข้าราชการ เชี่ยวชาญ และ เชี่ยวชาญพิเศษ"** จึงได้เขียนตัวอย่างประกอบในคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้เป็นดังนี้

จาก ข้อ 4 ในประกาศ ก.บ.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น(ฉบับที่ 2/2550) เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการ เชี่ยวชาญ และเชี่ยวชาญพิเศษ

ได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง และระยะเวลาดำรงตำแหน่ง สำหรับการขอหนดตำแหน่งข้าราชการ ดังนี้

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1) วุฒิปวช./เทียบเท่า | ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 16 ปี |
| 2) วุฒิปวส./เทียบเท่า | ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 12 ปี |
| 3) ป.ตรี/เทียบเท่า | ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 9 ปี |
| 4) ป.โท/เทียบเท่า | ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี |
| 5) ป.เอก/เทียบเท่า | ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี |

การเขียนตัวอย่าง ในบทที่ 4

เอกสาร : คู่มือการกำหนดตำแหน่ง
เป็นผู้ชำนาญการผู้เชี่ยวชาญ และ
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ
(คู่มือของตำแหน่งบุคลากร)

ตัวอย่าง ที่ผู้ยื่นขอตำแหน่ง ที่มีคุณสมบัติครบ

ตัวอย่างที่ 1

นาย ก. ตำแหน่ง น.การเงินฯ ระดับ 6 ปฏิบัติงาน
ในตำแหน่งเป็นเวลา 5 ปี ต่อมาศึกษาต่อจนสำเร็จ ป.
โทและปฏิบัติหน้าที่หลังมีวุฒิป.โท อีก 3 ปี
นาย ก. มีคุณสมบัติเรื่องเวลาหรือไม่ ?

วิธีคำนวณ

$$\frac{\text{ปวช.}}{16} + \frac{\text{ปวส.}}{12} + \frac{\text{ป.ตรี}}{9} + \frac{\text{ป.โท}}{5} + \frac{\text{ป.เอก}}{2} \cong 1$$

$$\frac{\text{ป.ช.}}{16} + \frac{\text{ป.ส.}}{12} + \frac{\text{ป.ดริ.}}{9} + \frac{\text{ป.โท.}}{5} + \frac{\text{ป.เอก.}}{2} \geq 1$$

แทนค่า (หน่วย:ปี)

$$\frac{0}{16} + \frac{0}{12} + \frac{5}{9} + \frac{3}{5} + \frac{0}{2} \geq 1$$

$$0 + 0 + 0.56 + 0.60 + 0 \geq 1$$

1.16 \geq 1 ดังนั้น นาย ก. **มี**คุณสมบัติเวลา

ตัวอย่าง ที่ผู้ยื่นขอกำหนดตำแหน่ง ที่มีคุณสมบัติไม่ครบ

ตัวอย่างที่ 2

นาย ข. ตำแหน่ง น.วิทยาศาสตร์ ระดับ 6 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นเวลา 3 ปี ต่อมาศึกษาต่อจนสำเร็จ ป.โทและปฏิบัติหน้าที่หลังมีวุฒิ ป.โท อีก 3 ปี 2 เดือน นาย ข. มีคุณสมบัติเรื่องเวลาหรือไม่ ?

วิธีคำนวณ

$$\frac{\text{ป.ช.}}{16} + \frac{\text{ป.ส.}}{12} + \frac{\text{ป.ดริ.}}{9} + \frac{\text{ป.โท.}}{5} + \frac{\text{ป.เอก.}}{2} \geq 1$$

$\frac{\text{ปวช.}}{16} + \frac{\text{ปวส.}}{12} + \frac{\text{ป.ตรี}}{9} + \frac{\text{ป.โท}}{5} + \frac{\text{ป.เอก}}{2} \geq 1$				
แทนค่า (หน่วย:ปี)			แทนค่า (หน่วย:เดือน)	
$\frac{0}{16}$	$\frac{0}{12}$	$\frac{3}{9}$	$\frac{38}{60}$	$\frac{0}{2} \geq 1$
$0 + 0 + 0.33 + 0.63 + 0 \geq 1$				
$0.96 < 1$ นาย ข. ไม่มีคุณสมบัติเวลา				

74

สมมติว่าผู้เขียน เขียนคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง **คู่มือการตรวจสอบรายงานการเดินทางไปราชการ** ซึ่งผู้เขียนคู่มือเป็นตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี สังกัดกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น การเขียนคู่มือเรื่องนี้ ผู้เขียนต้องศึกษาว่าจะไปเกี่ยวข้องกับ กฎ หรือ ระเบียบ หรือ มติที่ประชุม หรือ คำสั่ง หรือ ข้อบังคับ หรือ ประกาศ หรือ หนังสือเวียนอะไรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีสูตรการคำนวณ และมีวิธีการคำนวณอย่างไรที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงานนี้

เมื่อศึกษาแล้วพบว่าตรวจสอบรายงานการเดินทางไปราชการ ต้องเป็นตามพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526

จากพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ ดังนี้...

“มาตรา 22 วรรค 4 ได้กำหนดให้ข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 6 ลงมา ใช้สิทธิเบิกค่าพาหนะรับจ้างได้ ถ้าการเดินทางนั้นต้องนำสัมภาระในการเดินทาง หรือสิ่งของเครื่องใช้ของทางราชการไปด้วยซึ่งเป็นเหตุไม่สะดวกที่จะเดินทางโดยรถประจำทาง”

จึงได้เขียนตัวอย่างประกอบในคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้เป็นดังนี้

การเขียนตัวอย่าง ในบทที่ 4

เอกสาร : คู่มือการตรวจสอบรายงานไปราชการ (คู่มือของตำแหน่ง น.การเงินฯ)

การเขียนตัวอย่างในบทที่ 4 ในคู่มือการตรวจสอบรายงานการเดินทางไปราชการ

ตัวอย่างที่ 3

นาย ก.เป็นข้าราชการระดับ 5 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ขอเบิกค่าพาหนะในการเดินทางไปราชการในเขตกรุงเทพ
มหานครโดยรถรับจ้าง(รถแท็กซี่)ระหว่างวันที่อยู่ในกรุงเทพ
โดยให้เหตุผลว่า ไม่รู้จักเส้นทาง ถ้าเดินทางด้วยรถประจำ
ทางจะทำให้เสียเวลานายก. สามารถเบิกได้หรือไม่

การตรวจสอบรายงาน

พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
พ.ศ.2526 กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ ดังนี้...

มาตรา 22 วรรค 4 ได้กำหนดให้ข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 6 ลงมา ใช้สิทธิเบิกค่าพาหนะรับจ้างได้ ถ้าการเดินทางนั้นต้องนำสัมภาระในการเดินทาง หรือสิ่งของเครื่องใช้ของทางราชการไปด้วยซึ่งเป็นเหตุไม่สะดวกที่จะเดินทางโดยรถประจำทาง

ดังนั้น... นาย ก. เป็นข้าราชการระดับ 5 ไม่สามารถเบิกค่าแท็กซี่ระหว่างวันที่ไปราชการอยู่ในกรุงเทพฯ เนื่องจากไม่มีสัมภาระหรือสิ่งของเครื่องใช้ระหว่างวันในการเดินทางในกรุงเทพฯ เนื่องจากขัดกับ มาตรา 22 วรรค 4 แห่ง พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 ดังกล่าวข้างต้น

การเขียนตัวอย่างในบทที่ 4 ในคู่มือการตรวจสอบรายงานการเดินทางไปราชการ

ตัวอย่างที่ 4

ปัจจุบันมีรถประจำทางปรับอากาศ สายขอนแก่น-เชียงใหม่ นาย ข. เป็นข้าราชการระดับ 6 ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะเดินทางไปราชการที่จังหวัดเชียงใหม่โดยทางรถไฟจากขอนแก่น-กรุงเทพฯ แล้วทางเดินทางต่อโดยรถไฟจากกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ โดยไม่เดินทางสานตรงด้วยรถประจำทางปรับอากาศจากขอนแก่นถึงเชียงใหม่ได้หรือไม่

การตรวจสอบรายงาน

พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ ดังนี้...

มาตรา 22 วรรคแรก กำหนดว่า "การเดินทางไปราชการโดยปกติให้ใช้ยานพาหนะประจำทาง และให้เบิกค่าพาหนะได้โดยประหยัด"

กฎหมายมีเจตนาให้ผู้เดินทางเลือกลักษณะและวิธีการเดินทางที่มีผลให้เสียค่าพาหนะเดินทางให้น้อยที่สุด โดยไม่เป็นผลเสียกับทางราชการและงานที่ไปปฏิบัติ เช่น ในการเดินทางไปปฏิบัติราชการยังสถานที่ใดๆ หากสถานที่ดังกล่าวนั้น ผู้เดินทางสามารถที่จะเดินทางไปโดยยานพาหนะประจำทางได้หลายเส้นทาง ผู้เดินทางต้องเลือกเส้นทางที่สั้นและตรง ซึ่งประหยัดค่าพาหนะการเดินทาง

และเส้นทางดังกล่าวต้องสะดวกที่จะเดินทางไปถึงทันเวลาปฏิบัติราชการ กรณีนี้ นาย ข. เป็นข้าราชการระดับ 6 ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเดินทางไปราชการที่จังหวัดเชียงใหม่ จึงไม่มีสิทธิเบิกค่าโดยสารรถไฟจากขอนแก่นไปกรุงเทพฯ และจากกรุงเทพฯ ถึงเชียงใหม่ แต่จะมีสิทธิเบิกค่ารถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายขอนแก่น-เชียงใหม่ได้ เนื่องจากขัดกับ มาตรา 22 วรรคแรก แห่ง พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 ดังกล่าวข้างต้น

ตัวอย่างที่ 5

นางสาว ค. เป็นข้าราชการระดับ 6 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เดินทางไปราชการในเขตกรุงเทพฯ ได้ว่าจ้างรถรับจ้าง(แท็กซี่)จากโรงแรมที่พักไปติดต่อราชการรวม 9 แห่งต่อหนึ่งวัน จะสามารถเบิกเงินค่ารถรับจ้าง(แท็กซี่)ตามพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 มาตรา 22 ได้หรือไม่

การตรวจสอบรายงาน

พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 มาตรา 22 วรรคหนึ่งและวรรค 2 กำหนดว่า...

การเขียนตัวอย่าง ในคู่มือการตรวจสอบรายงานการเดินทางไปราชการ

“การเดินทางไปราชการโดยปกติให้ใช้ยานพาหนะประจำทาง และให้เบิกค่าพาหนะได้โดยประหยัด เว้นแต่ในกรณีที่ไม่มีรถประจำทาง หรือมีแต่ต้องการความรวดเร็วเพื่อประโยชน์แก่ราชการให้ใช้พาหนะอื่นได้”

ในวรรค 2 แม้กฎหมายจะเปิดช่องให้ใช้พาหนะอื่น(รถแท็กซี่)ได้ แต่ผู้เดินทางจะต้องชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นไว้ในรายงานการเดินทางไปราชการ หรือหลักฐานการขอเบิกเงินค่าพาหนะนั้น(แท็กซี่)

และเส้นทางดังกล่าวต้องสะดวกที่จะเดินทางไปถึงทันเวลาปฏิบัติราชการ กรณีนี้ นาย ข. เป็นข้าราชการระดับ 6 ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเดินทางไปราชการที่จังหวัดเชียงใหม่ จึงไม่มีสิทธิเบิกค่าโดยสารรถไฟจากขอนแก่นไปกรุงเทพฯ และจากกรุงเทพฯ ถึงเชียงใหม่ แต่จะมีสิทธิเบิกค่ารถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายขอนแก่น-เชียงใหม่ได้ เนื่องจากขัดกับ มาตรา 22 วรรคแรก แห่งพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 ดังกล่าวข้างต้น

จะเห็นได้ว่า.... ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ผู้เขียนคู่มือในฐานะที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน(การตรวจสอบเอกสาร)มานาน ย่อมเห็นทั้งกรณีที่เป็นที่ “ถูกต้อง” ที่สามารถเบิกได้ และกรณีที่ “ไม่ถูกต้อง” คือไม่สามารถเบิกได้

ดังนั้น ในบทที่ 4 ของคู่มือการปฏิบัติงานผู้เขียนควรยกตัวอย่างประกอบอธิบายให้เห็นทั้งสองกรณี คือทั้งกรณีที่ถูกต้องที่สามารถเบิกได้ และกรณีที่ไม่ถูกต้องคือเบิกไม่ได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้นำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ไปใช้สามารถใช้คู่มือได้อย่างถูกต้อง และมั่นใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติถูกต้องตามพระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526

อย่ายกตัวอย่างประกอบในบทที่ 4 ที่เป็นกรณีที่ถูกต้องแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น! เพราะถ้ามีผู้นำคู่มือไปใช้แล้วเจอกรณีไม่ถูกต้อง/และหรือไม่เป็นไปตามตัวอย่างที่ถูก ก็จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

18. การเขียนเอกสารอ้างอิง

คู่มือการปฏิบัติงานเป็นเอกสารทางวิชาการหนึ่งที่ มหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาต่างๆได้กำหนดให้เป็นผลงาน ที่สามารถใช้อ้างอิงข้อกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้นเป็นผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ดังนั้นการเขียนอ้างอิงเอกสารต่างๆในคู่มือการปฏิบัติงาน จึงควรเขียนให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

เอกสารอ้างอิงเป็นการระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก / หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนครินทร์ เขต 1 (2552: 82)การเขียนบรรณานุกรม ซึ่งเกี่ยวเนื่องมาจากการอ้างอิงไว้ในส่วนที่เป็นเนื้อหา ตั้งแต่บทที่ 1-5 ซึ่งต้องเขียนหรือลงรายการให้ครบตามที่อ้างอิงไว้เป็นอย่างดี โดยใช้รูปแบบหนึ่งรูปแบบใดให้เหมือนกันทั้งหมด ถ้าหน่วยงานต้นสังกัดได้กำหนดไว้ก็ให้ยึดตามนั้น แต่ถ้าหน่วยงานไม่กำหนดไว้ก็อาจใช้แนวทางจากคู่มือการทำผลงานทางวิชาการ หรือคู่มือการทำวิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาทั่วไปได้ โดยมีหลักสำคัญ คือ ต้องใช้รูปแบบเดียวกันทั้งหมดให้สอดคล้องกับการอ้างอิง

ในการอ้างอิงเมื่อเราเพิ่มเติมเนื้อหาลงในบทความ เราควรอ้างอิงแหล่งที่มาข้อมูลนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาที่อาจก่อให้เกิดข้อสงสัย หากเราเขียนขึ้นจากความทรงจำ เราควรค้นคว้าหาแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้เพื่ออ้างอิงถึงมัน แต่ถ้าเราเขียนขึ้นจากความรู้ของเราเอง เราก็ควรมีความรู้มากพอที่จะระบุแหล่งอ้างอิงที่ผู้อ่านสามารถค้นคว้า เพิ่มเติมได้ เป้าหมายหลัก คือ ช่วยเหลือผู้อ่าน และผู้เขียนคนอื่น ๆ

การอ้างอิงแหล่งที่มา จะมีความสำคัญมากในบทความที่เกี่ยวข้องกับความคิด เห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หลีกเลี่ยงการใช้คำกล่าวเลื่อนลอย ถ้อยคำคลุมเครือ หรือถ้อยคำกำกวม (weasel word) เช่น "บางคนกล่าวว่า..." หรือ "มีผู้วิจารณ์ว่า..." แต่ควรทำให้การแก้ไขของเราสามารถพิสูจน์ได้ โดยค้นคว้าว่าใครหรือกลุ่มใดเป็นผู้แสดงความเห็น รวมทั้งอ้างอิง หลักฐานของการแสดงความคิดเห็นดังกล่าวด้วย

เมื่อใดที่ควรอ้างอิง

- เมื่อเพิ่มเติมเนื้อหา
- เมื่อตรวจสอบ ยืนยัน ความถูกต้องเนื้อหา
- ข้อมูลจากคนกลาง ให้บอกด้วยว่าได้มาจากไหน
- เนื้อหาที่เป็น หรือน่าจะเป็นที่กังขา หรืออาจเป็นข้อมูลที่ไม่ค่อยได้รับการยอมรับ
- เมื่ออ้างอิงคำพูด จากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะ เป็นใครก็ตาม
- เมื่อเสนอข้อมูลทางสถิติ หรือ อ้างอิงอันดับ หรือ ความเป็นที่ สุด
- เมื่อกล่าวถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอดีตชีวิตประวัติของคุณที่ยังมีชีวิตอยู่

แหล่งข้อมูลใดที่ควรอ้างอิง

ควรจะมีแหล่งข้อมูลบุคคลที่สามที่ไม่มีส่วนได้เสียกับเนื้อหา ตรวจสอบพิจารณาจากแหล่งอื่นด้วยและถ้าเป็นไปได้ควรจะเป็นภาษาไทยไม่ควรอ้างอิงบทความอื่นภายในวิกิพีเดีย ถ้าแปลมาจากภาษาอื่นควรระบุแหล่งอ้างอิงตั้งต้นด้วย

แหล่งอ้างอิง กับ แหล่งข้อมูลอื่น ต่างกันอย่างไร

แหล่งอ้างอิง (references หรือ sources) ควรเป็นที่รวมแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการยืนยันเนื้อหาข้อมูลภายในบทความ เพื่อให้ผู้อ่านทราบแหล่งที่มาของข้อมูล และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของการอ้างอิงได้หากต้องการ สำหรับแหล่งข้อมูลอื่นใช้สำหรับรวมแหล่งข้อมูลที่ไม่ได้ใช้ในบทความ หรือไม่สามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้ (ซึ่งอาจไม่มีความน่าเชื่อถือ ไม่เป็นกลาง) แต่มีความเกี่ยวข้องกับบทความ และอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านหากต้องการศึกษาในเรื่องนั้นๆ เพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น บทวิจารณ์ของบุคคลที่มักจะไม่เป็นกลาง ถือเป็นแหล่งข้อมูลอื่น

หลักทั่วไปของการอ้างอิง

สันทนา สุธาดารัตน์(2551:52) ได้เขียนถึงหลักทั่วไปของการอ้างอิงว่า มีดังนี้

- ข้อมูลในการอ้างอิงต้องตรงกับข้อมูลในบรรณานุกรมคำต่อคำ
- การอ้างอิงใส่ได้หลายที่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างประโยคและลักษณะของภาษาที่ใช้ โดยทั่วไปนิยมใส่ไว้เมื่อจบข้อความที่อ้างอิง
- ในกรณีที่ในเนื้อหาได้กล่าวถึงชื่อผู้แต่งแล้ว ไม่ต้องระบุชื่อผู้แต่งในวงเล็บอีก รายละเอียดในวงเล็บจึงมีเฉพาะปีที่พิมพ์ และเลขหน้า(ถ้าต้องระบุ) และต้องให้วงเล็บอยู่ต่อชื่อผู้แต่งที่ได้กล่าวถึงในเนื้อหาทันที หากในเนื้อหาระบุปีที่พิมพ์ด้วย ก็ไม่ต้องมีปีที่พิมพ์ในวงเล็บเช่นกัน
- ในกรณีที่คัดลอกข้อความโดยตรงและมีความยาวไม่เกิน 40 คำ ให้ใส่ข้อความทั้งหมดไว้ในเครื่องหมายอัฒประกาศ การอ้างอิงในวงเล็บเอาไว้หลังเครื่องหมายอัฒประกาศปิด
- ถ้าข้อความที่คัดลอกมานั้นเป็นเพียงแต่บางส่วนของข้อความจริงและเป็นข้อความภาษาไทย ให้ใช้จุดสามจุดตอนต้นและตอนท้ายข้อความที่คัดลอกมาภายในเครื่องหมายอัฒประกาศ
- ถ้าข้อความที่คัดลอกมาเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ ที่มีเครื่องหมายจบประโยคเป็นเครื่องหมายมหัพภาค ให้ใช้จุดสามจุดตอนต้นเช่นเดียวกัน แต่ตอนท้ายต้องเป็นสี่จุด(จุดที่ 4 เป็นเครื่องหมาย full stop)
- ถ้าข้อความที่คัดลอกมาเป็นส่วนต้นและส่วนท้ายของข้อความจริง ใช้จุดสามจุดแสดงการละข้อความนั้นๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ในกรณีที่คัดลอกข้อความมาโดยตรงและมีความยาวเกิน 40 คำให้นำข้อความทั้งหมดมาอยู่ในย่อหน้าต่างหาก โดยกันหน้าประมาณครึ่งนิ้ว และไม่ต้องใส่เครื่องหมายอัฒประกาศ ใส่การอ้างอิงไว้ในวงเล็บเมื่อจบข้อความ
- การอ้างอิงข้อมูลจากภาพ ตารางหรือภาคผนวก ให้ระบุเลขประจำภาพ เลขประจำตาราง หรือลำดับภาคผนวก

- การอ้างอิงปีที่พิมพ์ที่เป็นเอกสารภาษาไทยใช้ปี พ.ศ. การอ้างอิงที่เป็นเอกสารภาษาอังกฤษใช้ปี ค.ศ. หากไม่ปรากฏปีที่พิมพ์เอกสารภาษาไทยใช้ "ม.ป.ป." เอกสารภาษาอังกฤษใช้ "n.d."

- เอกสารที่อยู่ในระหว่างการจัดพิมพ์ที่เป็นภาษาไทยใช้ "อยู่ในระหว่างการจัดพิมพ์" เอกสารภาษาอังกฤษใช้ "in press" และไม่ต้องระบุเลขหน้า

- ในกรณีที่ต่อระบุเลขหน้า ระบุเฉพาะหน้าที่มีข้อความที่อ้างถึงเท่านั้น ไม่ว่าจะ เป็นบทความหรือหนังสือ ยกเว้นข้อความนั้นนำมาจาก website เอกสารภาษาไทยให้ใช้คำว่า "หน้า" ตามด้วยเลขหน้า เอกสารภาษาอังกฤษใช้ตัวย่อ "p" หากอ้างถึงเลขหน้าเดียว และ "pp" เมื่ออ้างเลขหน้า 2 หน้าขึ้นไป (ไม่เว้นระยะหน้าหรือหลังเครื่องหมาย-)

- ไม่เว้นระยะก่อนพิมพ์เครื่องหมายจุลภาค อัฒภาค ทวิภาค มหัพภาค ยัติภังค์ และ คำถาม แต่เว้น 1 ระยะพิมพ์หลังเครื่องหมาย

- เว้น 1 ระยะพิมพ์ก่อนเครื่องหมายวงเล็บเปิด และเครื่องหมายอัฒประกาศเปิด เว้น 1-2 ระยะพิมพ์หลังเครื่องหมายวงเล็บปิด และเครื่องหมายอัฒประกาศปิด แต่เว้นระยะหลังเครื่องหมายวงเล็บเปิดและก่อนเครื่องหมายวงเล็บปิด

การอ้างอิงเอกสารในเนื้อหาบทความ

สันทนา สุธาดารัตน์(2551 : 53) ได้เขียนถึงการอ้างอิงในเนื้อหาเป็นการอ้างอิงที่แทรกอยู่ในเนื้อหา มีจุดมุ่งหมายเพื่อบอกแหล่งที่มาของเอกสารที่ใช้ประกอบค้นคว้า มีรูปแบบที่แน่นอน

กุลธิดา ท่วมสุข(อ้างอิง จากวารสารวิจัย มข. 2540 : 108) ได้เขียนถึงการอ้างอิงเอกสารภายในเนื้อหาบทความใช้ระบบชื่อ-ปี(Name-year System) ซึ่งเป็นการอ้างอิงโดยระบุชื่อผู้แต่งคนไทยและเขียนเป็นภาษาไทย ให้ระบุชื่อผู้แต่ง(เฉพาะตัวชื่อ) ส่วนผู้แต่งภาษาต่างประเทศรวมทั้งชื่อผู้แต่งคนไทยที่เขียนเป็นภาษาต่างประเทศ ให้ระบุชื่อสกุล

การอ้างอิงระบบชื่อ-ปี สามารถเขียนได้ 2 แบบคือ

⊗ เขียนอ้างอิงหน้าข้อความ มีรูปแบบการเขียนเป็น

ชื่อผู้แต่ง(ปีที่พิมพ์)

⊗ เขียนอ้างอิงท้ายข้อความ มีรูปแบบการเขียนเป็น

.....(ชื่อผู้แต่ง,ปีที่พิมพ์)

ตัวอย่างการเขียน

อภิรดี(2534) ศึกษาพบว่า การปลูกพืชขวางทางลาดเทของพื้นที่โดยใช้หญ้าแฝกจะสามารถป้องกันการชะล้างพังทลายของดินได้.....

หรือ

..... การปลูกพืชขวางทางลาดเทของพื้นที่โดยใช้หญ้าแฝกจะสามารถป้องกันการชะล้างพังทลายของดินได้(อภิรดี,2534)

ตัวอย่างการอ้างอิงระบบชื่อ- ปี แบบต่างๆ

ข้อมูลจากเอกสารที่นำมาอ้าง	อ้างข้างหน้าข้อความ	อ้างข้างหลังข้อความ
ผู้แต่ง 1 คน	วารวิทย์ (2538) Stuart (1991) Chindapasirt (1985)	(วารวิทย์, 2538) (Stuart, 1991) (Chindapasirt, 1985)
ผู้แต่ง 2 คน	ประสิทธิ์ และจิรวัดน์ (2530) Gupta and Labana (1983)	(ประสิทธิ์ และจิรวัดน์ 2530) (Gupta and Labana 1983)
ผู้แต่ง 3 คน	วินิต, สุเนตร และอดิศักดิ์ (2539) Aina; Pal and Taylor (1979)	(วินิต, สุเนตร และอดิศักดิ์ 2539) (Aina; Pal and Taylor 1979)
ผู้แต่งมากกว่า 3 คน	วินิต และคณะ (2539) Stuart; et. al. (1980)	(วินิต และคณะ 2539) (Stuart; et. al. 1980)
ผู้แต่งเป็นนิติบุคคล	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (2536) หรือ ก.ฟ.ผ. (2536) Khon Kaen University (1993)	(การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2536) หรือ (ก.ฟ.ผ., 2536) (Khon Kaen University, 1993)

ที่มา : วารสารวิจัย มข. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2540

ตัวอย่างการอ้างอิงระบบชื่อ- ปี แบบต่างๆ

ข้อมูลจากเอกสาร ที่นำมาอ้าง	อ้างข้างหน้าข้อความ	อ้างข้างหลังข้อความ
อ้างเอกสารหลายชิ้น แต่พิมพ์ต่างปีของผู้ แต่งคนเดียวกัน	อภิรดี (2530, 2538) Taylor (1989, 1994)	(อภิรดี, 2530, 2538) (Taylor, 1989, 1994)
อ้างเอกสารหลายชิ้น ผู้แต่งคนละคนกัน	ภัสสร (2530); เพ็ญพร (2532); พัทธนี และอุดม (2534) Betcher (1988); Atchinson and Russell (1990)	(ภัสสร, 2530; เพ็ญพร, 2531; พัธนี และอุดม, 2534) (Betcher, 1988; Atchinson and Russell, 1990)
ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง	ชานาของไทย (2524) Music Notebook (1972)	(ชานาของไทย, 2524) (Music Notebook, 1972)
ไม่ปรากฏปีพิมพ์	กาญจนา (ม.ป.ป.) Hammond (n.d.)	(กาญจนา, ม.ป.ป.) (Hammond, n.d.)
อ้างเอกสารที่ถูกอ้าง ไว้ในเอกสารอื่น		(อภิรดี, 2534 อ้างจาก Taylor, 1990) หรือ (Taylor, 1990 อ้างถึงใน อภิรดี, 2534)

ที่มา : วารสารวิจัย มข. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2540

การอ้างอิงเอกสารท้ายบทความ

กุลธิดา ท่วมสุข(อ้างอิง จากวารสารวิจัย มข. 2540 : 110) ได้เขียนถึง
การอ้างอิงเอกสารท้ายบทความ ใช้ตามแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง โดย
เอกสารทุกรายการที่อ้างไว้ในเนื้อหาจะนำมารวมไว้ตอนท้ายของบทความ
จัดเรียงลำดับอักษรของชื่อผู้แต่ง ภาษาไทยก่อน ตามด้วยภาษาอังกฤษ มีรูปแบบการเขียนเป็น

ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อหนังสือ. ครั้งที่พิมพ์. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่างการเขียน

- วรวิทย์ พาณิชย์พัฒน์. 2538. การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตข้าวขาวดอกมะลิ 105. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยข้าว กรมวิชาการเกษตร.
- Denzin, N.K. 1978. **The Research Act: a Theoretical Introduction to Sociological Methods**. New York: McGraw-Hill.
- ปริญญา จินดาประเสริฐ และอินทรชัย หอวิจิตร. 2528. **ปูนซีเมนต์พอร์ตแลนด์ผสมซีเมนต์เกรดลอยแม่เมาะ**. ขอนแก่น: สำนักงานเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาชนบท คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Lal, R. and Greenland, D.J. 1988. **Soil Physical Properties and Crop Production in the Tropics**. New York: Wiley.

การอ้างอิงบทความในวารสาร/หนังสือพิมพ์

กุลธิดา ท่วมสุข(อ้างอิง จากวารสารวิจัย มข. 2540 : 110) ได้เขียนถึงการอ้างอิงบทความในวารสาร/หนังสือพิมพ์ มีรูปแบบการเขียนเป็น

ชื่อผู้เขียนบทความ. ปีที่พิมพ์. ชื่อบทความ. **ชื่อวารสาร**. ปีที่(ฉบับที่):หน้า.

ตัวอย่างการเขียน

- วินิต ชินสุวรรณ, สุนทร โมงปราณีต และอดิศักดิ์ สอนคุณแก้ว. 2539. การศึกษาความสูญเสียและความเสียหายจากการใช้เครื่องนวดข้าวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารวิจัย มข.** 1(1): 12-19.
- Chindaprasirt, P. and Chuemchaitrakul, S. 1996. Portland cement containing fly ash, microsilica and superplasticizer. **KKU Research Journal**. 1(1): 1-11.

การอ้างอิงบทความในหนังสือ

กุลธิดา ท่วมสุข(อ้างอิง จากวารสารวิจัย มข. 2540 : 111) ได้เขียนถึงการอ้างอิงบทความในหนังสือ มีรูปแบบการเขียนเป็น

ชื่อผู้เขียนบทความ. ปีที่พิมพ์. ชื่อบทความ. **ชื่อหนังสือ**. เลขหน้า. ชื่อบรรณาธิการหรือผู้รวบรวม. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์:สำนักพิมพ์.

ตัวอย่างการเขียน

ปริญญา จินดาประเสริฐ และบัณฑิต หิรัญสถิตย์พร. 2536. ปูนซีเมนต์ปอร์ตแลนด์ผสม
ซีเมนต์แกลบ ซีเมนต์ลอย และสารลดน้ำพิเศษ. ใน เอกสารการสัมมนาทางวิชาการ
เรื่อง ศักยภาพการนำซีเมนต์ลอยลิกไนต์มาใช้ประโยชน์, หน้า 5-19. กรุงเทพฯ:
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.

Aina, P.O.; Lal, R. and Taylor, G.S. 1979. Effect of vegetal cover on soil erosion on
an alfiso. In: **Soil Physical Properties and Crop Production in the Tropics**,
pp.501-508. Lal, R. and Greenland, D.J., eds. New York: Wiley.

การอ้างอิงวิทยานิพนธ์

กุลธิดา ท่วมสุข(อ้างอิง จากวารสารวิจัย มข. 2540 : 111) ได้เขียนถึง
การอ้างอิงวิทยานิพนธ์ มีรูปแบบการเขียนเป็น

ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา.....สาขา.....
คณะ..... มหาวิทยาลัย.....

ตัวอย่างการเขียน

นิภา วีระนันทาเวทย์. 2531. การศึกษาความต้องการน้ำ การใช้น้ำ และประสิทธิภาพการ
ใช้น้ำขององุ่นพันธุ์ต่าง ๆ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิชาพืชศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

การอ้างอิงเอกสารไม่ได้ตีพิมพ์

ตัวอย่างการเขียนอ้างอิงเอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์

ตัวอย่างการเขียน

เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์

ก่อ สวัสดิพาณิชย์. 2530. **อีกมิติหนึ่งของอีสานเขียว**. เอกสารประกอบการสัมมนา
เรื่อง บทบาทสถาบันการศึกษากับการพัฒนาอีสานเขียว. ขอนแก่นไฮเต็ล,
18-19 กันยายน.

การอ้างอิงจากอินเทอร์เน็ต

ในอดีตข้อมูลส่วนมากที่เราได้มา มักจะมาจากหนังสือหรือตำรา หรือจากเอกสาร แต่ในปัจจุบันเราต้องยอมรับว่า เราได้ข้อมูลไม่ใช่น้อยมาจากอินเทอร์เน็ต การอ้างอิงข้อมูลแหล่งที่มาจากอินเทอร์เน็ต มีวิธีการเขียนโดยเรียงลำดับดังนี้

- ชื่อเรื่อง (Title) ต้องขีดเส้นใต้
- ชื่อของบรรณาธิการ
- ข้อมูลอื่นๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เวอร์ชันของเว็บนั้นๆ, วันที่เว็บนั้นๆ ทำการเผยแพร่ครั้งแรก หรือครั้งล่าสุดที่มีการปรับปรุง, ชื่อขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ ที่ทำการเผยแพร่เว็บ
- วันที่ "เราเอาข้อมูลนั้น" ซึ่งตรงนี้ข้อมูลอาจจะการเปลี่ยนแปลงทุกวัน ดังนั้นผู้เขียนจำเป็นต้องเขียนกำกับวันที่เราเข้าเว็บนั้นด้วย

ถ้าไม่สามารถหาข้อไหนได้ ให้ละไว้ เขียนข้อมูลเท่าที่มี ส่วนมากถ้าสืบค้นจากเว็บเพื่อการศึกษาจะมีครบทุกส่วน อย่างไรก็ตามการอ้างอิงข้อมูลในหนังสือหรือตำรา หรือจากเอกสารน่าเชื่อถือมากกว่าการอ้างอิงจากอินเทอร์เน็ต เนื่องจาก เนตเป็นที่สาธารณะ ดังนั้น "ใครๆ" ก็สามารถโพสต์ข้อความทางอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นต้องใช้วิจารณญาณในการเลือกใช้ข้อมูล

กรณีแหล่งอ้างอิงบุคคลที่สามหากเป็น "เว็บไซต์" แหล่งอ้างอิงนั้นจะต้องเชื่อถือได้ นั่นคือ ไม่ใช่ "เว็บบล็อก" "เว็บบอร์ด" หรือ "เว็บไซต์ส่วนตัว" หรือแม้แต่หนังสือที่อ้างสำนักพิมพ์พิมพ์ขึ้นมาเอง ที่มาของเว็บไซต์เป็นเรื่องสำคัญที่ควรสามารถตรวจสอบที่มาได้ "ฟรีเว็บไซต์" ไม่น่าจะเป็นแหล่งข้อมูลที่ควรอ้างอิง เนื่องจากสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่สามารถตรวจสอบความมีตัวตนของผู้เขียน หรือรับรองความถูกต้องของข้อมูลได้ การอ้างอิง "เว็บไซต์ส่วนตัว" ใช้อ้างอิงได้เมื่ออ้างถึงคำพูดของบุคคลนั้นและเป็นเว็บไซต์ส่วนตัวบุคคลคนนั้นเอง ไม่ใช่บุคคลที่สาม

19. การเขียนภาคผนวก

โดยทั่วไปแล้วส่วนประกอบตอนท้ายของเอกสารทางวิชาการจะมีบรรณานุกรม(เอกสารอ้างอิง) , ภาคผนวกต่างๆ และ บางครั้งอาจมีประวัติผู้เขียนต่อท้ายไว้ด้วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนครินทร์ เขต 1 (2552: 53)ภาคผนวกจะเป็นเนื้อหาสาระรายละเอียดต่างๆ ซึ่งไม่สามารถหรือจำเป็นพอที่จะใส่ไว้ในเนื้อหาจึงนำมาเสนอไว้ในภาคผนวกเพื่อให้ผู้สนใจรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถศึกษาดูได้ ซึ่งถ้ามีหลายเรื่องก็อาจแยกย่อยเป็นภาคผนวก ก ข ค หรือ ภาคผนวก 1 2 3 ก็ได้ตามลำดับ

เรื่องชัย จรุงศรีวัฒน์(2551 :78) ภาคผนวก หมายถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่เขียน แต่ไม่ใช่เนื้อหาของงาน เป็นส่วนที่นำมาเพิ่มขึ้นในตอนท้ายเพื่อช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้าได้เข้าใจแจ่มแจ้งยิ่งขึ้น จะมีภาคผนวกหรือไม่

แล้วแต่ความจำเป็น ถ้าจะมีควรจัดไว้ในหน้าต่อจากบรรณานุกรม ในภาคผนวกของเอกสารทางวิชาการ เช่น รายงานการวิจัย รายงานการวิเคราะห์ งานเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ ส่วนใหญ่ภาคผนวกแล้วมักจะประกอบไปด้วย

- ♦ แบบสอบถาม
- ♦ แบบสัมภาษณ์
- ♦ แบบเก็บข้อมูล
- ♦ รูปภาพ
- ♦ รายละเอียดการวิเคราะห์

หลักการเขียนภาคผนวก

- นำสาระส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดมาก และไม่มีควมจำเป็น ถ้าผู้อ่านทั่วไปไม่ต้องการทราบ มาเสนอในภาคผนวก สำหรับผู้อ่านที่ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม
- ถ้ามีสาระหลายส่วนควรแยกเป็นภาค ๆ โดยจัดเรียงลำดับตามความเหมาะสม

20. การเขียนประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน ถือเป็นเนื้อหาหน้าสุดท้ายของเอกสารผลงานทางวิชาการ ซึ่งจะบอกรายละเอียดของผู้เขียนผลงานเกี่ยวกับ วัน เดือน ปี สถานที่เกิด การศึกษาในระดับต่างๆ และประวัติการทำงานตำแหน่งในอดีตและปัจจุบันโดยย่อ นอกจากนี้อาจมีผลงานหรือประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติมตามที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนดไว้ก็ได้

หลักการเขียนประวัติผู้เขียน

โดยหลักการแล้วสำหรับประวัติผู้เขียน ซึ่งจะเขียนไว้เป็นหน้าสุดท้ายของเอกสารผลงานทางวิชาการมีหลักการกว้างๆ ดังนี้

ความยาวไม่เกิน 1 หน้า ระบุประเด็นสำคัญของผู้เขียน เช่น ชื่อ เวลา และสถานที่เกิด ประวัติการศึกษา การทำงาน และตำแหน่งต่างๆ โดยอาจเขียน ในลักษณะความเรียงหรือแยกเป็นหัวข้อก็ได้

ตัวอย่างการเขียนประวัติ

ชื่อ – ชื่อสกุล	ให้ระบุคำนำหน้าด้วย เช่น นาย นาง นางสาว ร้อยตรี.....ฯลฯ
วันเดือนปีเกิด	ให้ระบุ วันที่ เดือน และ ปีเกิด พ.ศ. เกิด
สถานที่เกิด	ให้ระบุอำเภอ จังหวัดที่เกิด
ที่อยู่	ให้ระบุที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อทาง ไปรษณีย์ได้ พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์
สถานที่ทำงาน	ให้ระบุชื่อหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในขณะนั้น เช่น โรงเรียน..... อำเภอ..... จังหวัด
ประวัติการศึกษา	ให้ระบุปีที่สำเร็จการศึกษา วุฒิที่ได้รับและ สถาบันที่สำเร็จการศึกษาดังแต่ระดับ การศึกษาสามัญสุดท้าย จนถึงระดับ ประกาศนียบัตรบัณฑิตที่จะได้รับเมื่อจบ การศึกษาครั้งนี้

บทที่ 4

เทคนิคการเขียน

คู่มือการปฏิบัติงานให้เข้าใจง่าย

มีเทคนิควิธีในการช่วยให้ผู้นำคู่มือการปฏิบัติงานไปให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำความเข้าใจในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานนั้นได้ง่ายขึ้น ผู้เขียนต้องเพิ่มเทคนิควิธีต่างๆ เหล่านี้ลงในคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบเทคนิควิธีต่างๆ คือ

- เทคนิคการใช้ตัวอย่าง
- เทคนิคการใช้รูปภาพ
- เทคนิคการใช้ภาพการ์ตูน
- เทคนิคการใช้ภาพมัลติมีเดีย
- เทคนิคการใช้ตารางหรือแบบฟอร์ม

ทุกคนเคยมีประสบการณ์
ในการซื้อสินค้าประเภท
เครื่องใช้ไฟฟ้า

ปัจจุบันในการซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภท ทวี ตูเย็น พัดลม ฯลฯ ถ้าเราซื้อสินค้าเหล่านี้จากห้าง เทสโก โลตัส ห้างบิ๊กซี ห้างแม็คโคร ฯลฯ เราจะได้ ทวี ตูเย็น พัดลม ฯลฯ ที่ประกอบสำเร็จจากโรงผู้ผลิตมาทั้งตู้หรือทั้งอัน แต่เราจะได้สินค้าที่เราซื้อมาเป็นชิ้นใหญ่ๆบ้าง ชิ้นเล็กๆบ้าง พร้อมน็อตหรือสกรู และมี “คู่มือ” การใช้งานหรือการประกอบอุปกรณ์นั้นๆ อาจเป็น “แผ่น” หรือเป็น “เล่ม” มาให้ จากนั้นผู้ซื้อสินค้าต้องไปทำการศึกษา “คู่มือ” ที่ได้มาเพื่อทำการประกอบอุปกรณ์ ตลอดจนวิธีใช้งานในตัวสินค้าที่เราซื้อมา ถ้าเป็นทวี เราต้องศึกษาว่าปุ่มไหนเป็นปุ่ม ปิด-เปิด ปุ่มไหนเป็นปุ่มเพิ่ม-ลด เสียง ฯลฯ ถ้าเป็นตู้เย็น เมื่อเราต้องการเพิ่ม-ลด อุณหภูมิต้องตั้งหรือปรับที่ปุ่มหรือที่อุปกรณ์ตัวใด เมื่อต้องการจะละลายน้ำแข็งจะต้องทำอย่างไร ฯลฯ ถ้าเป็นพัดลม ที่ปรับด้วยรีโมตการควบคุมต้องทำอย่างไรเมื่อต้องการให้พัดลมหยุดนิ่ง หรือส่ายไปมา ฯลฯ ผู้ผลิตสินค้าเหล่านี้เขาจะมี “คู่มือ” การใช้งานมาให้

ในคู่มือการใช้งานที่ได้มา จะอธิบายและแสดงวิธีการ ในการประกอบ อุปกรณ์(ถ้าจะต้องประกอบ) วิธีการใช้งาน วิธีการบำรุงดูแลรักษา ฯลฯ ผู้ซื้อสินค้าส่วนใหญ่หรือเกือบทุกคน เมื่อได้ศึกษาหรืออ่านคู่มือเล่มที่ผู้ผลิตให้มา อ่านโดยละเอียดแล้วจะสามารถประกอบและใช้งานสินค้าตัวนั้นได้ด้วยตนเอง ที่เป็นเช่นนี้เพราะในคู่มือการใช้งานที่บริษัทผู้ผลิตสินค้าให้มา *ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมด หรือร้อยทั้งร้อย* ได้มีการใช้เทคนิควิธีอย่างง่ายๆ ประกอบการอธิบาย วิธีการประกอบอุปกรณ์ หรือวิธีการใช้งานตัวสินค้านั้นๆ โดยการ ใส่รูปภาพ อาจเป็นภาพเหมือนจริง หรือภาพวาด ภาพการ์ตูน และมีตัวอย่างประกอบ จึงทำให้ผู้ซื้อสินค้า/ผู้ใช้สินค้า หรือผลิตภัณฑ์นั้นเข้าใจโดยง่าย เช่น...

ตัวอย่างคู่มือการใช้งานทีวี



คำแนะนำด้านความปลอดภัย

- ▶ โปรดอ่านคำแนะนำต่าง ๆ เหล่านี้ก่อนใช้งานเครื่องรับโทรทัศน์ของท่าน
- ▶ รูปต่าง ๆ ที่นำมาแสดงเป็นเพียงตัวอย่างเพื่อประกอบความเข้าใจ อาจมีความแตกต่างไปจากเครื่องของท่าน

- ⚠ คำเตือน หากท่านและเลยคำเตือนเหล่านี้ อาจส่งผลให้ได้รับอันตรายถึงขั้นสูญเสียชีวิตได้
- ⚠ ข้อควรระวัง หากท่านและเลยข้อควรระวัง อาจส่งผลให้ท่านได้รับบาดเจ็บ หรือผลิตภัณฑ์เกิดความเสียหายได้

ข้อควรระวังในการติดตั้งผลิตภัณฑ์

- ⚠ คำเตือน
 - หลีกเลี่ยงการนำอุปกรณ์ที่เป็นแหล่งกำเนิดความร้อนเข้าใกล้ อาจส่งผลให้เกิดการรบกวนกับระบบไฟฟ้าภายในของเครื่อง ซึ่ง อาจส่งผลให้เกิดอันตรายได้
 - ห้ามใช้สินค้าในที่เปียกชื้น เช่น ด้วงงในห้องน้ำ อาจส่งผลให้เกิดไฟไหม้ และอันตรายกระแสไฟฟ้า
 - หากได้กลิ่นควันหรือได้ยินเสียงแปลก ๆ ที่ดังมาจากผลิตภัณฑ์ ให้ปิดเครื่องและถอดปลั๊กไฟและติดต่อเจ้าหน้าที่ตัวแทนจำหน่ายหรือศูนย์บริการของแอลจี

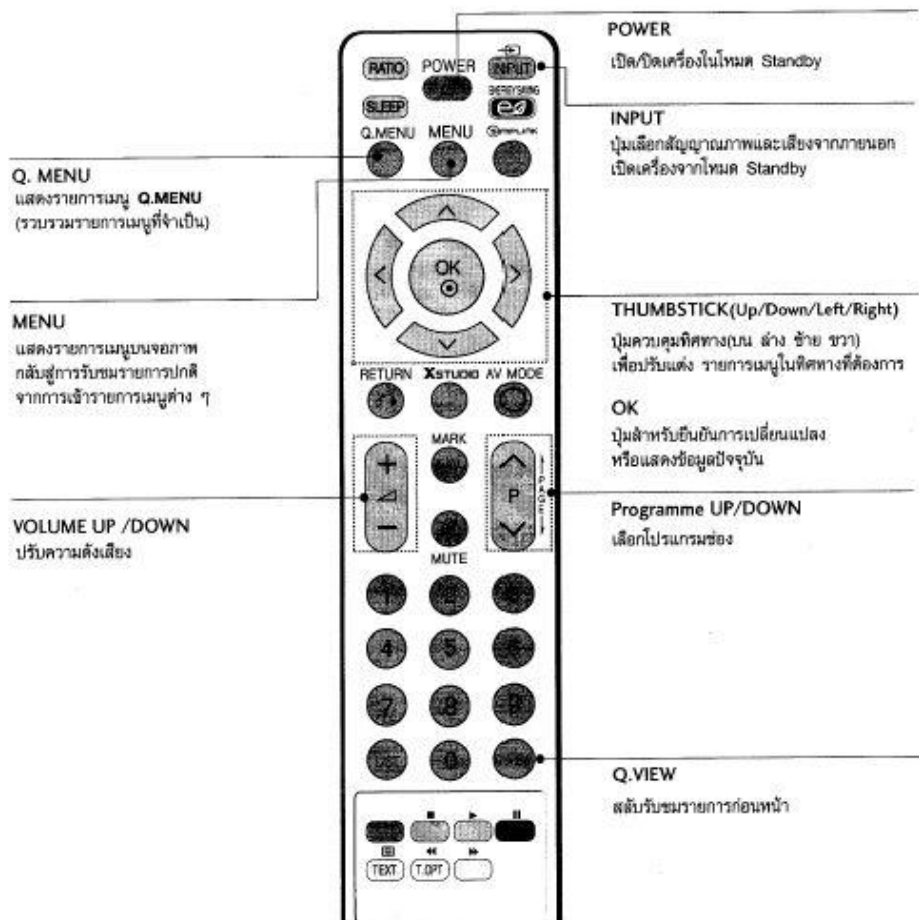
ข้อควรระวังในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์

- ⚠ คำเตือน
 - ปิดเครื่องก่อนทุกครั้ง ถอดสายอุปกรณ์เชื่อมต่อทุกชนิดออกจากตัวเครื่อง เพื่อป้องกันอันตรายจากไฟฟ้า หรือความเสียหายกับผลิตภัณฑ์
- ⚠ ข้อควรระวัง
 - หลีกเลี่ยงแรงสั่นสะเทือนในขณะขนย้าย แรงสั่นสะเทือนอาจส่งผลกับอุปกรณ์ภายในของผลิตภัณฑ์ ทำงานผิดพลาด หรือเสียหายได้ ขณะเคลื่อนย้ายให้ผู้ขนย้ายหันหน้าไปยังทิศทางที่ต้องการขนย้ายครั้งรูป หากเครื่องได้รับความเสียหายระหว่างขนย้าย โปรดติดต่อศูนย์บริการเพื่อตรวจสอบ ก่อนใช้งาน

ตำแหน่งและการใช้งานรีโมทคอนโทรล

(ยกเว้นรุ่น 19/22/26/32/37/42LH2***, 32/42LF20***, 32/37/42/47LH3***)

- ▶ การใช้รีโมทคอนโทรลให้หันทิศทางของรีโมทคอนโทรลไปยังที่เครื่องรับโทรทัศน์



ตัวอย่างคู่มือการใช้พัดลม

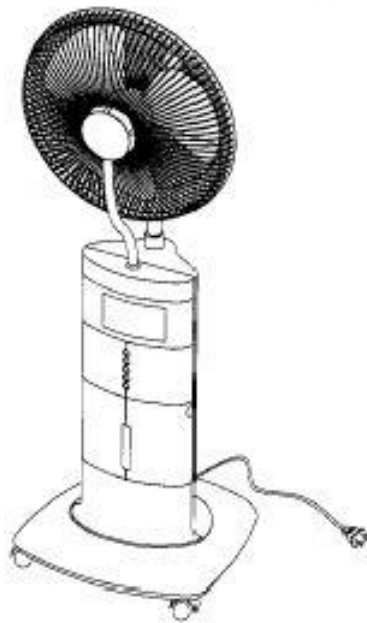
คำแนะนำการใช้งาน

เครื่องพ่นละอองไอน้ำแบบชนิดตั้งพื้น

Stand Mist Cooler

เติมเต็มชีวิตให้ทุกคน

รุ่น - AC002/AC003



โปรดอ่านคำแนะนำทั้งหมด ก่อนการใช้งาน และเก็บรักษาคำแนะนำนี้ไว้ให้ดี

หลักการทํางานและขั้นตอนการประกอบติดตั้ง

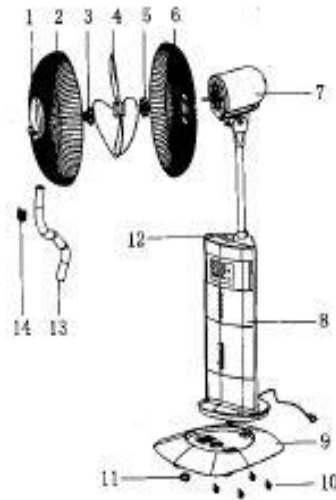
เครื่องพ่นละอองไอน้ำนี้จะให้ลมเย็นในหน้าร้อน และให้อากาศที่ไม่แห้งในหน้าหนาว ทำให้เกิดความสุขสบาย ในสภาวะที่อากาศเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ และสามารถที่จะเลือกใช้ ในการปล่อยลมอย่างเดียว หรือทำความชื้นก็ได้

หลักการทํางาน

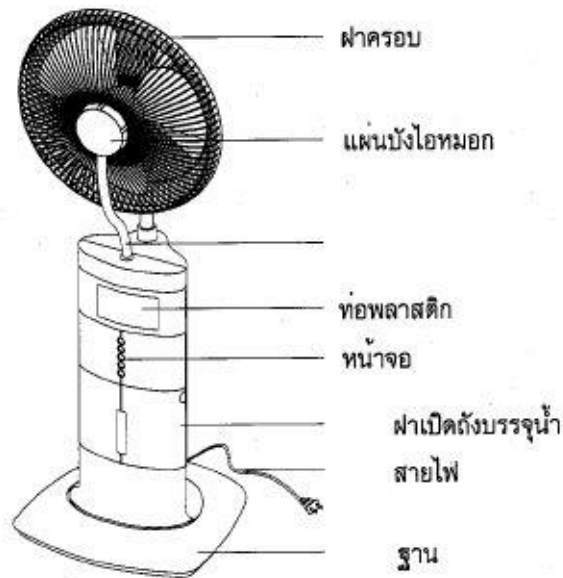
อุปกรณ์นี้ประยุกต์หลักการสั่นสะเทือนของคลื่นอัลตราโซนิค (Ultrasonic) ทำให้โมเลกุลของน้ำแตกตัวจนละเอียดเล็กลงมาก ๆ จนอยู่ในขนาด 1-5 ไมครอน (1 ไมครอน micron=micrometer = 10^{-6} เมตร = 0.000001 เมตร = เศษหนึ่งส่วนล้านของ 1 เมตร) เพื่อกระจายน้ำเป็นละอองที่มีลักษณะเป็นหมอก (Mist) ผ่านกระแสลม เป็นการปรับความชื้นเพิ่มในอากาศ (โดยไม่ทำให้เปียกชื้น) และอยู่ในเกณฑ์สุขสบายและถูกสุขอนามัย คือ ความชื้นสัมพัทธ์จะอยู่ในพิสัย 45-65 % (จุดสมมูลคือ 55%)

ลำดับและขั้นตอนการประกอบ/ติดตั้ง

1. แผ่นบังคับไอหมอกที่อยู่ด้านหน้า
2. ฝาครอบด้านหน้า
3. ตัวครอบใบพัด
4. ใบพัด
5. น็อตยึด
6. ฝาครอบด้านหลัง
7. ตัวมอเตอร์
8. ตัวเครื่อง
9. ฐาน
10. ล้อเลื่อน
11. น็อตยึดฐาน
12. ตัวยึด
13. ท่อไอหมอกพลาสติก

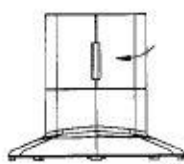


หน้าที่และส่วนประกอบ

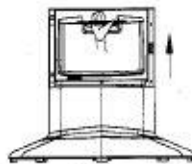


การบรรจุน้ำ

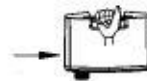
ตั้งตัวเครื่องให้ได้ระดับ-ราบ และทำการเติมน้ำตามขั้นตอนดังนี้



1) เปิดฝาดังบรรจุน้ำ



2) ยกถังบรรจุน้ำขึ้น (อย่าให้เอียง) 3) นำออกมาภายนอก



เทคนิคการใช้ตัวอย่าง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ให้ความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีว่าต้อง *มีตัวอย่างประกอบ* ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความเข้าใจ และป้องกันความเข้าใจที่คาดเคลื่อน

เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์(2551:81) การอธิบายเป็นตัวอักษรแต่เพียงอย่างเดียวในคู่มือการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้นำคู่มือการปฏิบัติงาน/ผู้อ่าน เข้าใจเพียงแคระดับหนึ่งเท่านั้นหาก *มีตัวอย่างประกอบ* ร่วมด้วยจะทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น วิธีการเขียน "อ้างอิง" อธิบายเพียงว่า....

"วิธีเขียนอ้างอิงเอกสารท้ายบทความ ให้ใช้ตามแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง โดยเอกสารทุกรายการที่อ้างไว้ในเนื้อหา จะนำมารวมไว้ตอนท้ายของบทความ แล้วจัดเรียงลำดับอักษรของชื่อผู้แต่ง ภาษาไทยก่อนตามด้วยภาษาอังกฤษ มีรูปแบบการเขียนเป็น"

ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. **ชื่อหนังสือ**. ครั้งที่พิมพ์. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

จากข้อความข้างต้น เป็นการอธิบายวิธีการเขียนอ้างอิงเอกสารท้ายบทความ ว่ามีรูปแบบวิธีในการเขียนอ้างอิงว่าเป็นอย่างไร โดยไม่มีการยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย ซึ่งจะสามารถทำให้ผู้อ่าน “เข้าใจในระดับหนึ่ง” เท่านั้น แต่ถ้าผู้เขียนมีการยกตัวอย่างประกอบการอธิบายเพิ่มเติมเข้าไปอีก ก็จะสามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจดียิ่งขึ้น เช่น

การยกตัวอย่างการเขียนอ้างอิงท้าย

วรวิทย์ พาณิชย์พัฒน์.2538.การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตข้าวหอมมะลิ **105**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยข้าว กรมวิชาการ เกษตร.

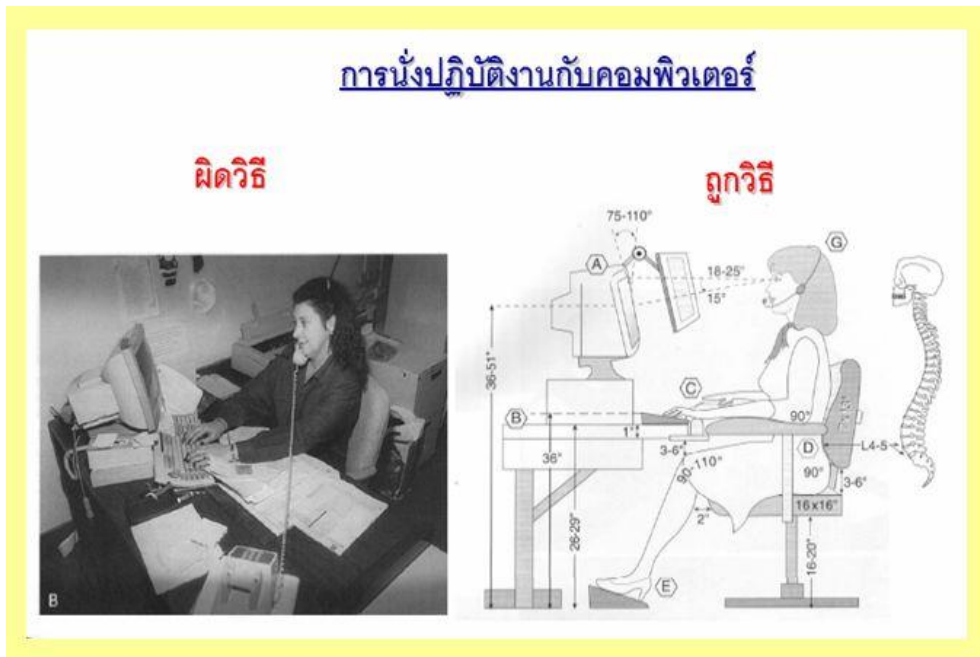
Denzin, N.K. 1978. **The Research Act: a Theoretical Introduction to Sociological Method**. New York: McGraw-Hill.

เทคนิคการใช้รูปภาพ

เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์(2551:82) การอธิบายเป็นตัวอักษรแต่เพียงอย่างเดียวในคู่มือการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้นำคู่มือการปฏิบัติงาน/ผู้อ่าน เข้าใจเพียงแคระดับหนึ่งเท่านั้น หากมีการใช้รูปภาพประกอบ ร่วมด้วยจะทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น

ในคู่มือการปฏิบัติตนของผู้ป่วยโรคปวดหลังและคอ หากในคู่มือมีการอธิบายเป็นร้อยแก้วแต่เพียงอย่างเดียว ว่าการปฏิบัติตนของผู้ป่วยที่มีอาการของโรคปวดหลังและคอ ในช่วงเวลาที่กำลังปฏิบัติงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วมีโทรศัพท์เข้ามา การปฏิบัติตนต้องทำอะไรที่จะไม่ให้อาการปวดหลังปวดคอที่เป็นอยู่กำเริบหรือเป็นมากขึ้น ผู้ป่วยต้องปฏิบัติอย่างไรในระหว่างที่กำลังทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ไป และจะรับโทรศัพท์ด้วย วิธีที่ถูกต้องๆ ทำอย่างไร วิธีที่ไม่ถูกต้องเป็นอย่างไร การอธิบายเป็นร้อยแก้วถึงวิธีการปฏิบัติตน จะทำให้ผู้อ่านคู่มือ “เข้าใจในระดับหนึ่ง” เท่านั้น แต่ถ้าผู้เขียนมีการใช้รูปภาพประกอบการอธิบาย ก็จะสามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจดียิ่งขึ้น เช่น

ตัวอย่างการใช้รูปภาพประกอบ



เทคนิคการใช้ภาพการ์ตูน

เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์ (2551:82) ในบางครั้งการที่จะ *ใช้รูปภาพประกอบ* การอธิบายคู่มือการปฏิบัติงานอาจไม่สะดวกที่จะหาภาพที่สอดคล้องกับเรื่องที่กำลังเขียน เพื่อนำมาประกอบการอธิบาย บางครั้งอาจต้องใช้ภาพวาด หรือ ภาพการ์ตูน ซึ่งจะช่วยให้ผู้นำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ เข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น

ในการอธิบายถึงวิธีการปฏิบัติตนของผู้ป่วยที่มีอาการปวดหลัง ว่าท่าของการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง ท่านั่งที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง ท่ายกของหนักที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง ท่านอนที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง ฯลฯ หากในคู่มือการปฏิบัติงานได้อธิบายถึงวิธีการปฏิบัติตน ของผู้ป่วยที่มีอาการปวดหลัง ด้วยการอธิบายเป็นร้อยแก้ว แต่เพียงอย่างเดียวจะทำให้ผู้อ่านคู่มือ **“เข้าใจในระดับหนึ่ง”** เท่านั้น แต่ถ้าผู้เขียนมีการใช้ภาพการ์ตูนประกอบการอธิบายเพิ่มเติมเข้าไปอีก ก็จะสามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจดียิ่งขึ้น เช่น

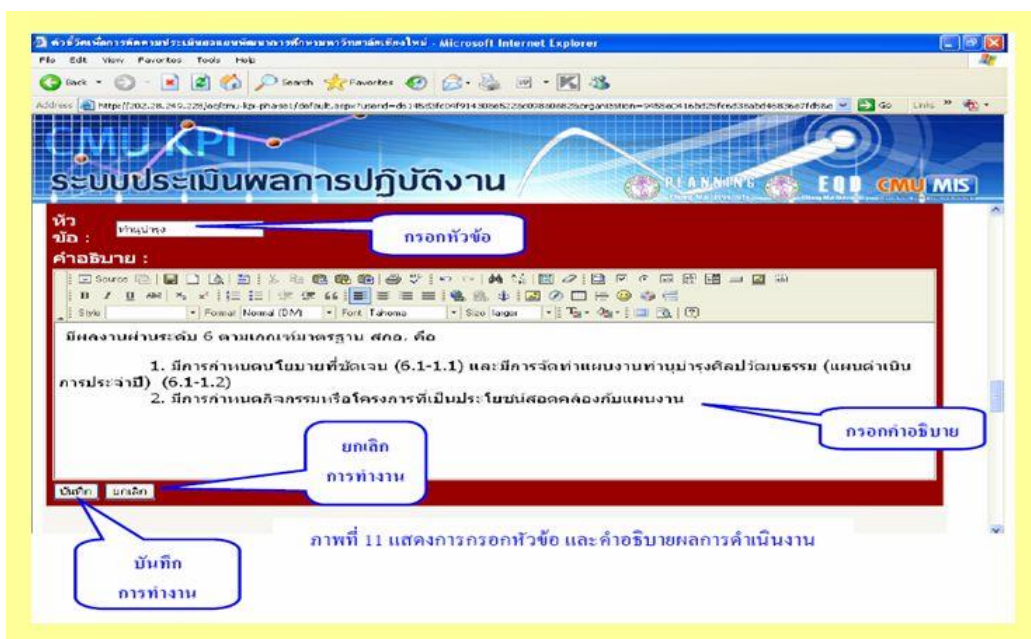
ตัวอย่างการใช้ภาพการตูนประกอบ



เทคนิคการใช้ภาพมัลติมีเดีย

เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์ (2551:83) คู่มือการปฏิบัติงานบางเรื่องที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ร่วมใช้กับการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีอี อ็อคชั่น คู่มือการเบิกจ่ายผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ คู่มือการลงทะเบียนออนไลน์ ฯลฯ คู่มือการปฏิบัติงานเหล่านี้ควรที่จะนำภาพมัลติมีเดียมาช่วยอธิบายประกอบในคู่มือการปฏิบัติงาน ก็จะสามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจดียิ่งขึ้น เช่น

ตัวอย่างการใช้มัลติมีเดียประกอบ



การใช้มีลดีมีเดียประกอบ



เทคนิคการใช้ตารางหรือแบบฟอร์ม

เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์ (2551:85) คู่มือการปฏิบัติงานบางเรื่องที่ต้องใช้ตารางหรือแบบฟอร์มในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการวิเคราะห์การใช้พื้นที่อาคาร คู่มือการวิเคราะห์นักศึกษาเต็มเวลา คู่มือการวิเคราะห์อัตราค่าจ้างอาจารย์ ฯลฯ คู่มือการปฏิบัติงานเหล่านี้ควรที่จะนำตารางหรือแบบฟอร์มการวิเคราะห์ การคำนวณต่างๆ มาร่วมอธิบายประกอบในคู่มือการปฏิบัติงานก็จะสามารถทำให้ผู้อ่านเข้าใจดียิ่งขึ้น เช่น

การใช้แบบฟอร์มประกอบ

- แบบฟอร์มการควบคุมการแจกจ่ายเอกสาร

ชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน	รหัสเอกสาร	ผู้จัดทำ	วันที่ประกาศใช้	หน่วยงานที่ต้องแจกจ่าย	ผู้ถือครองเอกสาร	ลายมือชื่อผู้รับเอกสาร
การจัดฝึกอบรมภาสโน	QP-TN-01	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานฯ อ.ธ.	1 ม.ค. 49	ทุกหน่วยงาน ในกระทรวง สาธารณสุข	ผู้บริหารตั้งแต่ ระดับหัวหน้ากลุ่ม งาน ขึ้นไป	นายไสว ใจดี
การตรวจสอบภาสโน	QP-AU-01	กลุ่มตรวจสอบ ภาสโน สำนักงานฯ อ.ธ.	30 มี.ย. 49	ทุกหน่วยงาน ในกระทรวง สาธารณสุข	ผู้บริหารตั้งแต่ ระดับหัวหน้ากลุ่ม งาน ขึ้นไป	นายปรีดี ดีใจ

ตัวอย่างการใช้ตารางประกอบ

จากนั้นหาความต้องการห้องเรียนภาคบรรยายในภาคต้นและภาคปลายได้ ดังนี้

วิธีการคำนวณ

มาจาก ... 1 กลุ่ม / 48 กลุ่ม

มาจาก ... 202กลุ่ม / 16กลุ่ม

มาจาก ... 38 กลุ่ม / 24 กลุ่ม

นักศึกษา ต่อกลุ่ม	จำนวน หน่วยกิต	จำนวนกลุ่ม (Section)		จำนวนห้องเรียนที่ควรมี	
		ภาคต้น	ภาคปลาย	ภาคต้น	ภาคปลาย
25 คน	1	1	0	0.62	0
	2	34	38	1.42	1.58
	3	164	202	10.25	12.63
	4	0	0	0	0
			199	240	11.69
26-50 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

มาจาก ... 29 กลุ่ม / 24 กลุ่ม

มาจาก ... 262 กลุ่ม / 16 กลุ่ม

48

ตารางแสดงการคำนวณภาระงาน

กิจกรรม(ด้าน)	หน่วยนับ	ปริมาณ งาน	การใช้เวลา เฉลี่ย(นาที)	ภาระงาน (นาที)
1.การบริหารงานบุคคล	เรื่อง/ฉบับ	255	60	15,300
2.ทะเบียนประวัติ	เรื่อง/ฉบับ	321	120	38,520
3.พัฒนาบุคลากร	เรื่อง/ฉบับ	182	440	80,080
4.วินัยและสวัสดิการ	เรื่อง/ฉบับ	288	420	120,960
5.อื่นๆ	เรื่อง/ฉบับ	90	80	7,200
รวมทั้งสิ้น				262,060

มาจาก
255 เรื่อง
คูณ
60 นาที

มาจาก
288 เรื่อง
คูณ
420 นาที

เวลาที่ใช้ทั้งสิ้นในการดำเนินงานทุกกิจกรรมทั้ง 5 ด้าน = 262,060 นาที

จากเกณฑ์มาตรฐาน.....

เจ้าหน้าที่ 1 คน มีเวลาปฏิบัติงาน 230 วันๆ 6 ชั่วโมง = 82,800 นาที/ปี

ในการใช้แบบฟอร์มหรือตารางประกอบในคู่มือการปฏิบัติงาน ไม่ควรที่จะนำแบบฟอร์มหรือตารางที่กรอกข้อมูลแล้ว มานำเสนอเท่านั้น ถ้าเป็นตัวเลขที่เกิดจากการคำนวณด้วย สูตรอะไร? เลขอะไรคูณกับเลขอะไร? เลขอะไรหารกับเลขอะไร? เลขอะไรบวกหรือลบกับเลขอะไร? ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ที่ปรากฏในแบบฟอร์มหรือตารางที่นำมาประกอบ ควรโยงด้วยลูกศร อธิบายหรือบอกที่มาของตัวเลขในช่องนั้นๆ หรือในรายนั้นๆ ก็จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายขึ้น

บรรณานุกรม

- ประกาศ ก.บ.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่ง ข้าราชการ เชี่ยวชาญ และเชี่ยวชาญพิเศษ. (2550). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (เอกสารอัดสำเนา).
- เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์. (2551). เทคนิคและวิธีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน: เอกสารประกอบการอบรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: [ม.ป.พ.]. (เอกสารอัดสำเนา).
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนครินทร์ เขต . (2552). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัยชั้นเรียน. ศรีนครินทร์: [ม.ป.พ.]. (เอกสารอัดสำเนา).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). **คู่มือการบริหารงานพนักงานราชการ**. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารกลางสำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). **การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์(1996).
- . (2552). คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.]. (เอกสารอัดสำเนา).
- . (2552). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552**. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์กรมหาชน). (2549). **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.]. (เอกสารอัดสำเนา).
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2552). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา**. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.]. (เอกสารอัดสำเนา).
- สุภาพ ณ นคร. (บรรณาธิการ). (2540). **วารสารวิจัย มข., 2(1-2)**.
- เสถียร คามิศักดิ์. (2553). การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.]. (เอกสารอัดสำเนา).

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ-สกุล	นายเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์
วันเดือนปีเกิด	5 ตุลาคม 2499
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ที่อยู่ปัจจุบัน	140/239 ซอย 7/8 วัดป่าอดุลยาราม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โทร.089-617-7878 E-mail: ruajar@kku.ac.th
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น 123 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none">• พ.ศ. 2532 วุฒิ ศษ.ม บริหารการศึกษา(นโยบายและการวางแผน) จากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น• พ.ศ. 2522 วุฒิ ศษ.บ การมัธยม(คณิตศาสตร์-ชีววิทยา) จากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น• พ.ศ. 2517 วุฒิมัธยมศึกษาปีที่ 5 (สายวิทยาศาสตร์) จากโรงเรียนขอนแก่นวิทยายน จังหวัดขอนแก่น
การรับราชการ	<ul style="list-style-type: none">• 26 สิงหาคม พ.ศ. 2534 บรรจุเข้ารับราชการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 4• สิงหาคม 2536 เลื่อนเป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 5• ตุลาคม พ.ศ.2538 เลื่อนเป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนระดับ 6• ตุลาคม พ.ศ.2541 เลื่อนเป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ระดับ 7• ตุลาคม พ.ศ.2544 เลื่อนเป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ระดับ 8• กรกฎาคม พ.ศ.2549 เลื่อนเป็นนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ ระดับ 9
ความเชี่ยวชาญ และ ชำนาญการ	<ul style="list-style-type: none">• ระดับชำนาญการ วิจัยสถาบัน• ระดับเชี่ยวชาญ วิเคราะห์อัตราค่าจ้าง
รางวัลที่ได้รับ	<ul style="list-style-type: none">• บุคลากรสายสนับสนุนที่มีผลงานวิชาชีพดีเด่นประจำปีพ.ศ. 2548 ของสภาข้าราชการและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยขอนแก่น• ศิษย์เก่าดีเด่น ประจำปี 2551ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตำแหน่งปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none">• ผู้เชี่ยวชาญประจำสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น• ที่ปรึกษา อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ,มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ , มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร , รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา , และที่ปรึกษาด้านการวางแผน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
