

เลขที่.....	
แบบรายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน	
☒ รายบุคคล ☐ กลุ่มบุคคล	
ชื่อ - สกุล : นางประภัสสร อ้วนวงษ์	ตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
งาน : ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อหลักสูตร โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน” รุ่นที่ ๖	
วันเดือนปี 30 มีนาคม 2561 เวลา 08.30-17.00 น.	
สถานที่จัด	ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
หน่วยงานผู้จัด	ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ค่าใช้จ่าย	☐ ไม่มี ☒ มี จำนวน.....1800.00.....บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☒ เงินรายได้ ☐ งบอื่นๆ (ระบุ).....
ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	☒ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... ☐ ไม่มี
สรุปสาระสำคัญ : โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน” รุ่นที่ ๖ สรุปเนื้อหาสำคัญดังนี้ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) คือ ??? 1. แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ 2. ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่างๆของกระบวนการ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน 3. สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน 4. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	
The diagram illustrates the relationship between Job Description (JD), Job Design (JD), and Job Knowledge (JK) in the context of Work Manual development. It shows a central figure sitting at a desk, with arrows pointing to and from these three concepts. A box at the bottom explains that the Work Manual is a tool for standardizing work procedures, which helps in improving work efficiency and quality, and is a necessary document for any organization.	

ประโยชน์การจัดทำ Work Manual : ต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา

1. ทำให้การกำหนดหน้าที่การงานชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน
2. ใช้ในการควบคุมงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง
3. เป็นคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Review) ของบุคลากร
4. ช่วยในการปรับปรุงงานออกแบบกระบวนการใหม่
5. ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานการให้บริการ

ประโยชน์การจัดทำ Work Manual : ต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ได้รับทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ได้เรียนรู้งานเร็วขึ้นทั้งตอนที่เข้ามาทำงานใหม่ / หรือตอนที่โยกย้ายงานใหม่
3. มีขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย
4. รู้จักวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย
5. สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
6. สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งอ้างอิง
7. สร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน

1. กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย
2. เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
3. เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
5. ความเป็นปัจจุบัน (update) ไม่ล้าสมัย
6. แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้
7. มีตัวอย่างประกอบ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

วัตถุประสงค์ (Objectives)

ความหมาย : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการนี้ขึ้นมา

ตัวอย่างวัตถุประสงค์ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ขอบเขต (Scope)

ความหมาย : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

ตัวอย่างขอบเขต : คู่มือตรวจสอบภายใน

ระเบียบการปฏิบัติที่ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ ของ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

คำจำกัดความ (Definition)

ความหมาย : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

ตัวอย่างคำจำกัดความ : คู่มือการตรวจสอบภายใน

1. Auditor คือ ผู้ตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ
2. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากนโยบายทิศทางขององค์กร แผนกลยุทธ์ ไม่ได้เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ

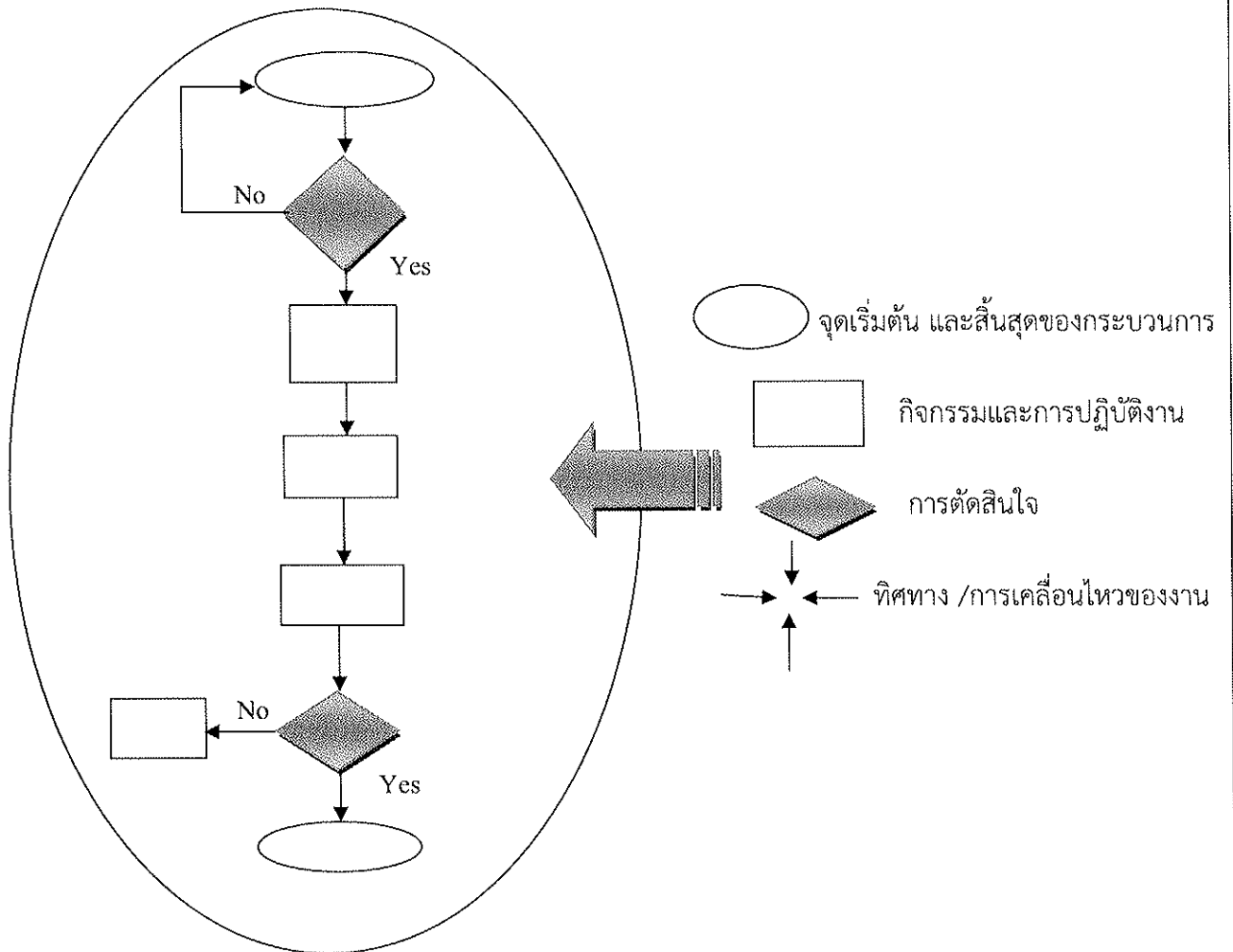
หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

ความหมาย : เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้อำนวยการหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบ : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการกอง : อนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามและพิจารณาผลการตรวจสอบภายใน
หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม : รับทราบและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ
นักวิชาการ ว. : จัดทำแผน ดำเนินการ ตรวจสอบ สรุปผล

Work Flow / ฟังก์ชันการปฏิบัติงาน



ตัวอย่าง

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

ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ.....ผู้รับบริการได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วตามเวลามาตรฐานของงาน.....

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ.....ร้อยละของเอกสารที่รับได้ภายใน 2 วัน.....

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	ลงทะเบียนรับ	5 นาที	บันทึกข้อมูลรับหนังสือเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่สารบรรณ
2	ตรวจสอบหนังสือเบื้องต้น	5 นาที	หัวหน้าสารบรรณ ตรวจสอบหนังสือเบื้องต้นและรวบรวมนำเสนอ ผอ.สภก	หัวหน้าฝ่ายสารบรรณ
3	เสนอ ผอ.สธ.	1 วัน	ผอ.สธ. พิจารณานหนังสือภายนอกก่อนส่งมอบให้ผู้เกี่ยวข้อง	ผอ.สภก
4	จัดส่งหนังสือไปยังสำนักที่เกี่ยวข้อง	10 นาที	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการส่งเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และจัดส่งหนังสือไปยังสำนักเจ้าของเรื่อง	เจ้าหน้าที่ธุรการของสภก
5	สำนักเจ้าของเรื่องลงรับเอกสาร	5 นาที	เจ้าหน้าที่สำนักเจ้าของเรื่องบันทึกข้อมูลลงรับเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักเจ้าของเรื่อง
6	เสนอ ผอ.สำนักเจ้าของเรื่อง	5 นาที	เจ้าหน้าที่สำนักเจ้าของเรื่องจัดแฟ้มเสนอ ผอ.สำนัก พิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักเจ้าของเรื่อง

มาตรฐานงาน (Standard of performance)

ความหมาย : เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ เป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาในงาน อาทิ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลา ด้านค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ตัวอย่างมาตรฐานงาน : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ขั้นตอนการระบุปัจจัยเสี่ยง

ปัจจัยเสี่ยงที่ระบุต้องวิเคราะห์ให้ครอบคลุมมิติความเสี่ยง การเงิน นโยบาย/กลยุทธ์ การปฏิบัติงานและกฎหมาย กฎระเบียบ นอกจากนั้นการระบุปัจจัยเสี่ยงต้องวิเคราะห์ให้ลึกซึ้งพอที่จะนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงได้มิใช่ได้แค่การวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงในภาพกว้าง

ร่าง

คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการ(ชื่อ).....
ของ.....(สำนัก/กอง/ศูนย์).....

โดย
.....(ผู้จัดทำ).....

เนื้อหาคู่มือประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. การตรวจเอกสาร
6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร
9. มาตรฐานคุณภาพงาน
10. ระบบติดตามประเมินผล
11. เอกสารอ้างอิง
12. แบบฟอร์มที่ใช้
13. ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา
14. บรรณานุกรม

ภาคผนวก

- ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
- ข. กฎระเบียบ/คำสั่ง
- ค. บันทึกที่เกี่ยวข้อง
- ...
- น. ประวัติของผู้จัดทำ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ความรู้ ความเข้าใจในการทำคู่มือปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. มีแรงบันดาลใจที่จะทำคู่มือปฏิบัติงาน

นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

จะนำความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมมาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง / พัฒนา ภายในวันที่

ผู้รายงาน.....

(นางประภัสสร อ้วนวงศ์)

วันที่ 31 / พฤษภาคม/2561

ความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน

บุคลากรได้ฝึกอบรมได้ทราบและได้ลงมือปฏิบัติกับกระบวนการทำงานที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ และนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาปรับปรุงการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบต่อไป

ลงชื่อ.....

(นางมาลินี ภูหมั่นเพียร)

หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

วันที่ 31 / พฤษภาคม/2561

ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(อาจารย์สาโรช เมลาพันธ์)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่ 1 / มิ.ย / 2561

- หมายเหตุ :
1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ภายใน 15 วัน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน
 2. หัวหน้าหน่วยงานเสนอความเห็น ภายใน 3 วัน เสนอผู้บริหารที่กำกับดูแล
 3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม รายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน
 4. หัวหน้าหน่วยงานติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา