

รายงานโครงการ

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) สายปฏิบัติการ/
ปรับปรุงการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ระหว่างวันที่ 17-18 พฤษภาคม พ.ศ.2564
ณ ห้องปฏิบัติการคณะเศรษฐศาสตร์ ชั้น12
และระบบออนไลน์ Zoom

หัวหน้าโครงการ นางสาวศิริกาญจน์ กิตติขยานนท์

รายงานโครงการ

ชื่อโครงการ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) สายปฏิบัติการ/ปรับปรุงการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
ปีงบประมาณ 2564

ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวศิริกาญจน์ กิตติชยานนท์ ผู้อำนวยการสำนักงานคนบดีคณะเศรษฐศาสตร์

หลักการและเหตุผล

หากจะกล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายปฏิบัติการ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและการจัดการความรู้ถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นๆ ให้ดีขึ้นได้โดยตรงอย่างเป็นระบบ สำนักงานคนบดีคณะเศรษฐศาสตร์เป็นหน่วยงานซึ่งสนับสนุนพันธกิจหลักทั้ง 4 ด้านของคณะเศรษฐศาสตร์ ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปัจจุบันมีบุคลากรสายปฏิบัติการสังกัดสำนักงานคนบดีคณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 13 คน ในช่วงที่ผ่านมาสำนักงานคนบดีคณะเศรษฐศาสตร์ได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเมื่อปี พ.ศ.2560 และในสี่ปีที่ผ่านมาสำนักงานคนบดีได้มีพนักงานบรรจุใหม่จำนวน 5 ราย ดังนั้นการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานภายในสำนักงานคนบดีจึงถือเป็นการแสดงวิธีการถ่ายทอดความรู้ รายละเอียด เทคนิคในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และรวมไปถึงผู้ที่ต้องการเรียนรู้กระบวนการทำงานนั้นๆ รวมทั้งยังมีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานในสำนักงานร่วมกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติ
2. เพื่อให้บุคลากรสายปฏิบัติการสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

วิทยากรและเจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 14 คน แบ่งเป็น วิทยากร/คณาจารย์ 1 คน
เจ้าหน้าที่ 13 คน รวมเป็นจำนวน 14 คน ดังรายชื่อต่อไปนี้

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวลาภ สุขไพบูรณ์วัฒน์
- 2) นางสาวศิริกาญจน์ กิตติชยานนท์
- 3) นางวนิดา หมีนอักษร
- 4) นางสาววรรณิภา ญาติเสมอ
- 5) นางสาวชาลิณี กรแก้ว
- 6) นางสาวอภิวันท์ สัมศรีสุข
- 7) นางสาววิชุดา อดุลย์วัฒนกุล
- 8) นางสาวชนกนาถ ทองบุญ
- 9) นายณัฐกร ตัญหา
- 10) นางสาวณัฐนิภา บุญที่สุด
- 11) นายธันยธรณ์ วัลไพจิตร
- 12) นางสาวจุฑามาศ ฉ่ำศิริ
- 13) นางศิริพร ช่วยอุปการ
- 14) นายจักรทิพย์ กลับแสง

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ

1. ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติ
2. บุคลากรสำนักงานคณะบดีคณะเศรษฐศาสตร์ สามารถใช้ Google Calendar ในการนัดหมายกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันได้

ผลผลิต (Output)

คู่มือการปฏิบัติงาน จำนวน 13 งาน

ผลลัพธ์ (Outcome)

การบริหารจัดการในสำนักงานคณะบดีคณะเศรษฐศาสตร์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

รูปแบบการจัดโครงการ

การจัดโครงการเป็นการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ฟังบรรยายให้ความรู้เรื่องของการจัดการคู่มือ การใช้ Google Calendar และการใช้โปรแกรม Microsoft Visio พร้อมทั้งฝึกปฏิบัติให้สามารถจัดทำคู่มือได้คนละ 1 เรื่อง

ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ 17-18 พฤษภาคม พ.ศ.2564 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ชั้น 12 คณะเศรษฐศาสตร์ และระบบ Zoom

งบประมาณ

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการครั้งนี้เบิกจ่ายจากงบประมาณเงินรายได้ของคณะเศรษฐศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 แผนงาน พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ งบรายจ่ายอื่น โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) สายปฏิบัติการ/ปรับปรุงการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน รหัสงบประมาณ 896422213041 จำนวน 6,330 บาท (หกพันสามร้อยสามสิบบาทถ้วน)

1. ค่าตอบแทนวิทยากร 5 ชม.ๆ ละ 600 บาท เป็นเงิน	3,000 บาท
2. ค่าอาหารกลางวัน วันที่ 17 พ.ค. 64	2,100 บาท
3. ค่าอาหารว่าง (เช้า-บ่าย) (635+595= 1,230 บาท) วันที่ 17 พ.ค. 64	1,230 บาท
รวม	6,330 บาท



กำหนดการ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) สายปฏิบัติการ/ปรับปรุงการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
ณ ห้องปฏิบัติการคณะเศรษฐศาสตร์ ชั้น 12 อาคารบริการศาสตร์อาจารย์ มล.ปิ่นมาลากุล
และระบบออนไลน์ Zoom

วันจันทร์ที่ 17 พฤษภาคม 2564

09.45 น. – 10.00 น.	ลงทะเบียน พร้อมรับประทานอาหารว่าง
10.00 น. – 12.00 น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การใช้ Google Calendar เพื่อ การบริหารจัดการในสำนักงานคนปกติ นำทีมโดย วิทยากร นายธันยธรณ์ วัลไพจิตร
12.00 น. – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น. – 14.45 น.	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง เทคนิคในการใช้โปรแกรม Mi- crosoft Visio เพื่อการออกแบบ วางแผน วาดภาพ แผนภาพของงาน ต่างๆ เช่น flow chart ผังองค์กร นำทีมโดย วิทยากร นางสาวจุฑามาศ ฉ่ำศิริ
14.30 น. – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.45 น. – 16.15 น.	สรุปเนื้อหาการจัดการความรู้ร่วมกัน

วันอังคารที่ 18 พฤษภาคม 2564

09.45 น. – 10.00 น.	ลงทะเบียน พร้อมรับประทานอาหารว่าง
10.00 น. – 12.00 น.	ฟังบรรยาย “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน” โดยวิทยากร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวลาภ สุขไพบูลย์วัฒน์ - รายละเอียดและองค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน - เทคนิคการใช้เครื่องมือในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน โดย Mi- crosoft Visio
12.00 น. – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น. – 14.30 น.	ฟังบรรยาย “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน” และฝึกปฏิบัติการ โดยวิทยากร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวลาภ สุขไพบูลย์วัฒน์ - ตัวอย่างและแนวทางการปฏิบัติที่ดีของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยใช้ Microsoft Visio
14.30 น. – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.45 น. – 16.15 น.	- ฝึกปฏิบัติการ เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีวิทยากรเป็นที่ปรึกษา ปิดโครงการพร้อมถ่ายภาพหมู่ร่วมกัน
16.15 น. – 16.30 น.	

หมายเหตุ : 1. กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

สรุปผลการประเมินโครงการจากแบบสอบถาม

ผลการประเมินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) สายปฏิบัติการ/ปรับปรุงการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) สายปฏิบัติการ/ปรับปรุงการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 14 คน ตอบแบบสอบถาม 14 คน โดยสรุปดังนี้

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	2	15.4
หญิง	12	84.6

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 เป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6

สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	1	7.1
บุคลากรสายปฏิบัติการ	13	92.9

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 เป็นบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9

2. ความรู้ก่อน-หลังเข้าร่วมโครงการ

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	
ก่อนเข้าร่วมโครงการท่านมีความรู้ความเข้าใจในระดับใด	1	0	7	5	1	2.64
หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีความรู้ความเข้าใจในระดับใด	7	6	1	0	0	4.43
เฉลี่ยรวม						3.54

ก่อนเข้าร่วมโครงการท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Google Calendar เพื่อการบริหารจัดการในสำนักงานคนบดี เทคนิคในการใช้โปรแกรม Microsoft Visio เพื่อการออกแบบ วางแผน วาดภาพ แผนภาพของงานต่าง ๆ และการให้ความรู้ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64

หลังเข้าร่วมโครงการท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Google Calendar เพื่อการบริหารจัดการในสำนักงานคนปกติ เทคนิคในการใช้โปรแกรม Microsoft Visio เพื่อการออกแบบวางแผน วาดภาพ แผนภาพของงานต่าง ๆ และการให้ความรู้ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 จากการวัดความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ มีระดับความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 67.57

3. การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	
ความรู้ความเข้าใจที่ท่านได้จากโครงการสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของท่านในระดับใด	7	7	0	0	0	4.50
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากโครงการไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันในระดับใด	8	6	0	0	0	4.57
เฉลี่ยรวม		4.54				

การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการในหัวข้อความรู้ความเข้าใจที่ท่านได้จากโครงการสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของท่านในระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และหัวข้อท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากโครงการไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันในระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบรรยายของวิทยากร

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	
ความรู้ความเชี่ยวชาญของวิทยากร	13	1	0	0	0	4.93
ความเหมาะสมของการนำเสนอเนื้อหาเทคนิคและวิธีการถ่ายทอดความรู้	13	1	0	0	0	4.93
การตอบข้อซักถามของวิทยากร	13	1	0	0	0	4.93
เฉลี่ยรวม		4.93				

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบรรยายของวิทยากรในหัวข้อความรู้ความเชี่ยวชาญของวิทยากร ความเหมาะสมของการนำเสนอเนื้อหาเทคนิคและวิธีการถ่ายทอดความรู้ และการตอบข้อซักถามของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.93

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของโครงการ

หัวข้อ	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย
	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	
ความเหมาะสมของวันและระยะเวลา	12	1	1	0	0	4.79
ความเหมาะสมของอาหารและสถานที่	9	3	2	0	0	4.50
ความพึงพอใจ/ประทับใจในภาพรวมของโครงการ	12	2	0	0	0	4.86
เฉลี่ยรวม						4.71

ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของโครงการหัวข้อความพึงพอใจ/ประทับใจในภาพรวมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.86 และหัวข้อความเหมาะสมของวันและระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หัวข้อความเหมาะสมของอาหารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

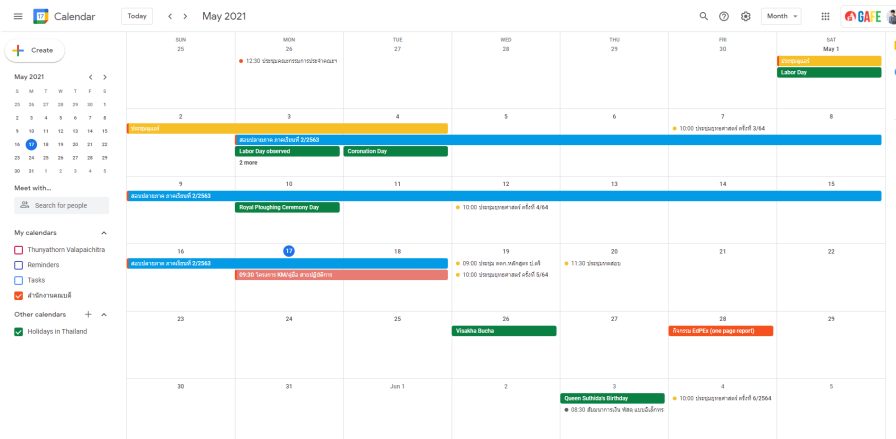
6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

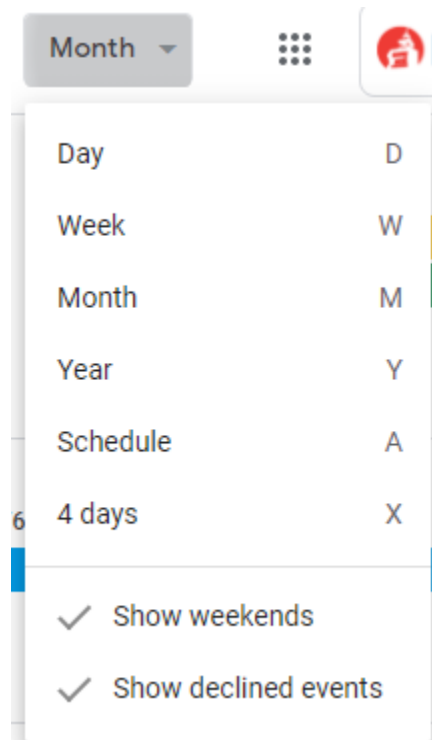
4. ประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ

- 4.1 บุคลากรฝ่ายสนับสนุนวิชาการได้มีการเรียนรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่เข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน
- 4.2 บุคลากรฝ่ายสนับสนุนวิชาการสามารถจัดกาประชุม จัดโครงการ จัดการเรียนการสอน และกิจกรรมต่าง ๆ ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 4.3 บุคลากรฝ่ายสนับสนุนวิชาการสามารถดูประวัติการเข้าร่วมโครงการ งานประชุม และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบในการประเมินภาระงานได้

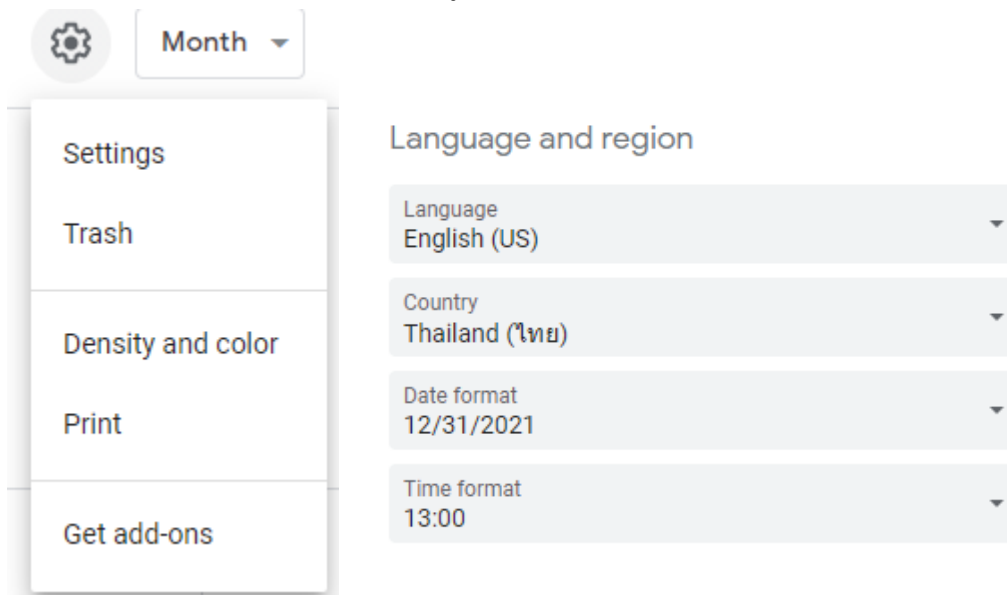
5. สำระสำคัญในเนื้อหาของโครงการ



5.1 การปรับมุมมองในการดูปฏิทิน สามารถเปลี่ยนมุมมองความความสะดวกของผู้ใช้ได้แก่รูปแบบ วัน สัปดาห์ เดือน หรือปี

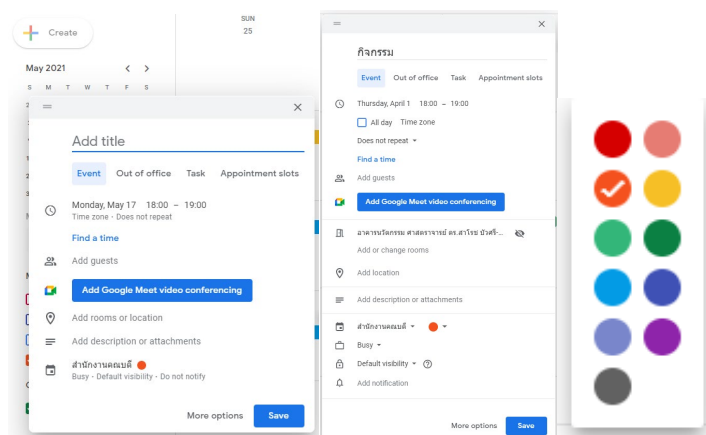


5.2 การเปลี่ยนภาษาในการใช้งาน ไปที่รูปฟันเฟือง > setting> Language> เลือกภาษาไทย

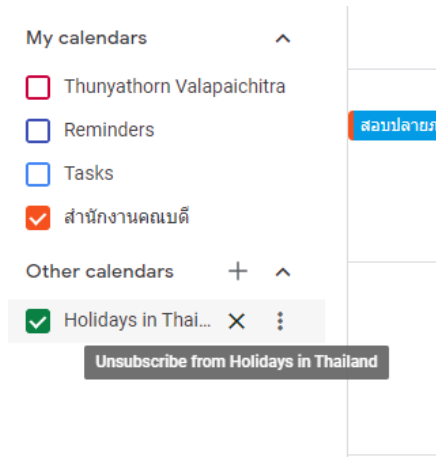



5.3 การสร้างตารางกิจกรรม Create> ใส่หัวข้อ> ใส่วัน เวลา และสถานที่> เลือกสีการเลือกสีดังนี้

1. สีเขียว ● วันหยุดราชการของไทย
2. สีเหลือง ● งานประชุม- การประชุมของแต่ละชุดประชุม
3. สีฟ้า ● งานวิชาการ- ช่วงเวลาการสอบกลางภาค/ปลายภาค เปิด/ปิดภาคเรียน
4. สีชมพู ● งานโครงการ-โครงการที่ปรากฏอยู่ในเล่มงบประมาณ
5. สีเทา ● งานโครงการ - โครงการที่เกิดขึ้นใหม่ หรือ โครงการที่ไม่ปรากฏ อยู่ในเล่มงบประมาณ
6. สีม่วง ● งานโครงการ - โครงการเข้าร่วมอบรมที่มีบุคลากรเข้าร่วมมากกว่า 3 คน เช่น การเข้าร่วมอบรมของสำนักคอมพิวเตอร์ เป็นต้น



5.4 การลบปฏิทินที่ไม่ต้องการ ในแถบเมนูด้านซ้าย กดเครื่องหมายกากบาท ✕



5.5 สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ Google Calendar  ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android และให้ Sign in ในระบบด้วยอีเมล g.swu.ac.th และข้อมูลใน Google Calendar จะเชื่อมกันโดยอัตโนมัติ



สรุปผลการเรียนรู้โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) สายปฏิบัติการ

วันจันทร์ที่ 17 พฤษภาคม 2564 เวลา 09.30-12.30 น.

1. ที่มาและความสำคัญ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดีจึงถือเป็นการแสดงวิธีการถ่ายทอดความรู้ รายละเอียดเทคนิคในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และรวมไปถึงผู้ที่ต้องการเรียนรู้กระบวนการทำงานนั้นๆ รวมทั้งยังมีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานในสำนักงานร่วมกัน ซึ่งในการจัดทำคู่มือปฏิบัติการต้องมีการสร้างกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนจึงได้มีการนำโปรแกรม Microsoft Visio มาใช้เพื่อช่วยให้เทคนิคในการสร้างสรรออกแบบขั้นตอนการทำงาน หรือสร้าง flow chart ได้สะดวกและง่ายขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีเป็นอย่างมาก

2. ผู้เข้าร่วมโครงการ

บุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 13 คน ได้แก่

1. นางสาวศิริกาญจน์ กิตติชยานนท์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี
2. นางวนิดา หมิ่นอักษร ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ
3. นางสาวอภิวันท์ สัมศรีสุข ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป
4. นายณัฐกร ตั่ยทา ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป
5. นางสาวจุฑามาศ ฉ่ำศิริ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
6. นางสาวชวลินี กรแก้ว ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
7. นางสาวณัฐนิกา บุญที่สุด ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
8. นางสาวชนกนาถ ทองบุญ ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
9. นางสาววรรณิภา ญาติเสมอ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา
10. นางสาววิชุดา อุดลย์วัฒนกุล ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา
11. นายจักรทิพย์ กลั๊บแสง ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา
12. นายธันยธรณ์ วัลไพจิตร ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา
13. นางศิริพร ช่วยอุปการ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

3. วิทยากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- 3.1 นางสาวจุฑามาศ ฉ่ำศิริ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

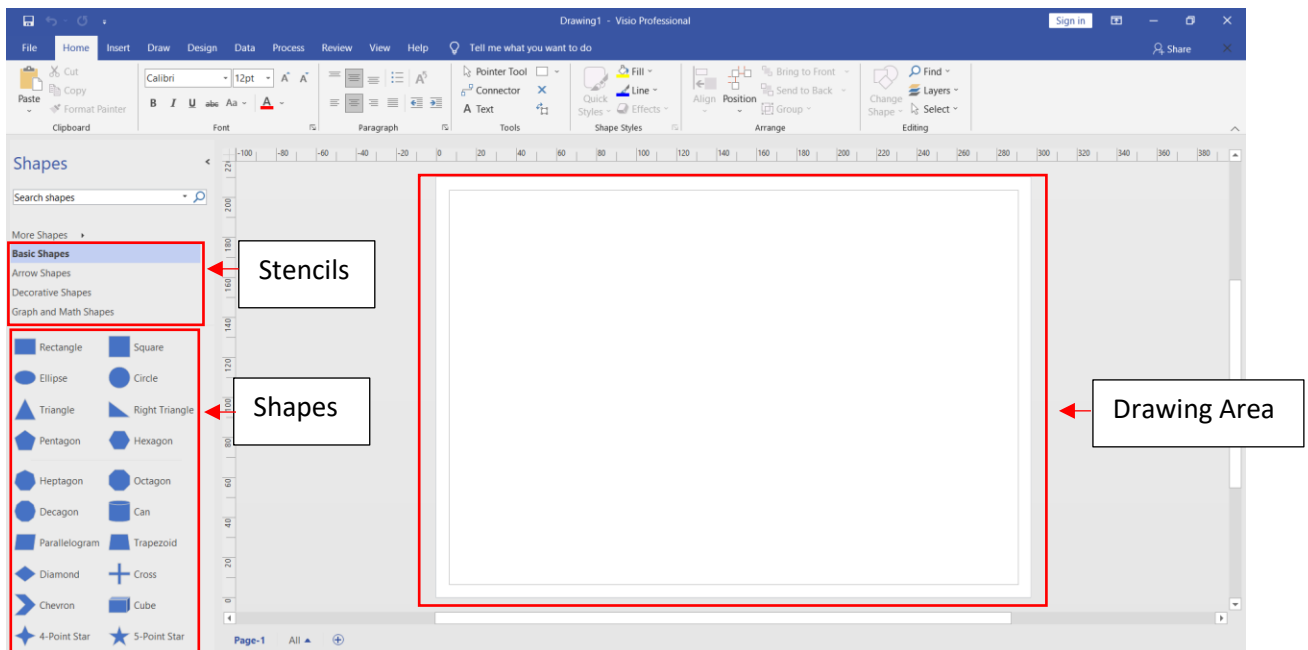
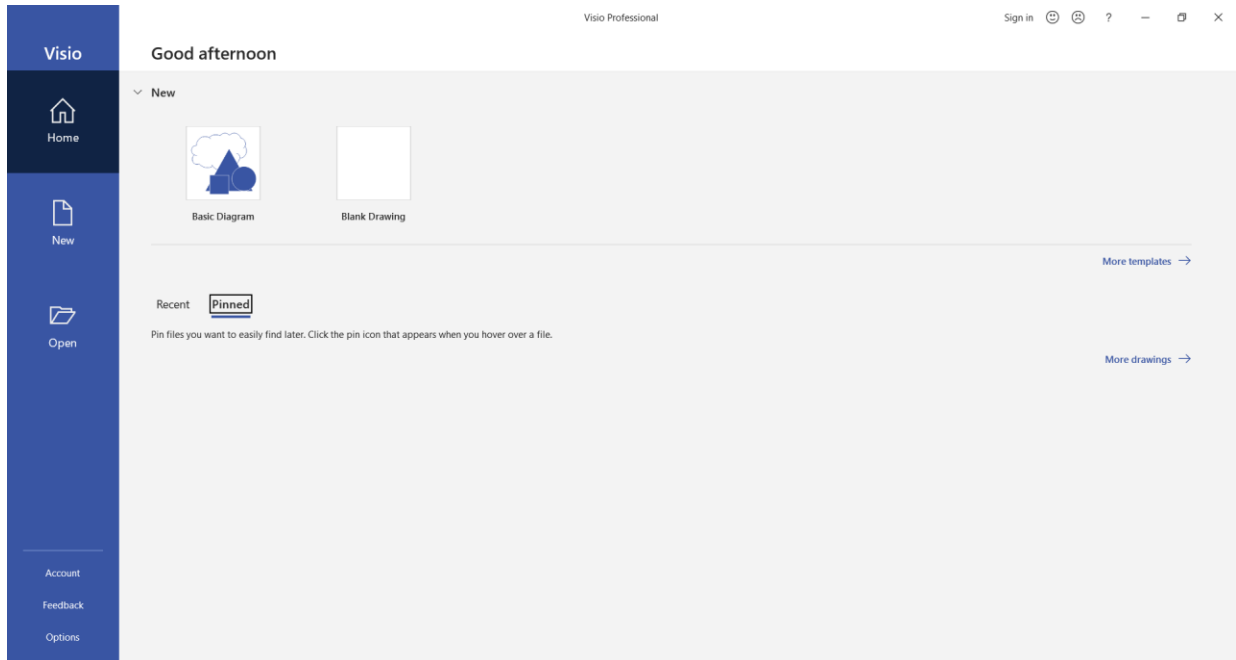
บรรยายและฝึกปฏิบัติหัวข้อ “เทคนิคในการใช้โปรแกรม Microsoft Visio เพื่อการออกแบบวางแผน วาดภาพ แผนภาพของงานต่างๆ เช่น flow chart ผังองค์กร”

4. ประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ

บุคลากรสายปฏิบัติการได้มีการเรียนรู้ในการใช้โปรแกรม Microsoft Visio เพื่อช่วยการสร้างสรรค์ออกแบบขั้นตอนการทำงาน หรือสร้าง flow chart ได้สะดวกและง่ายขึ้น

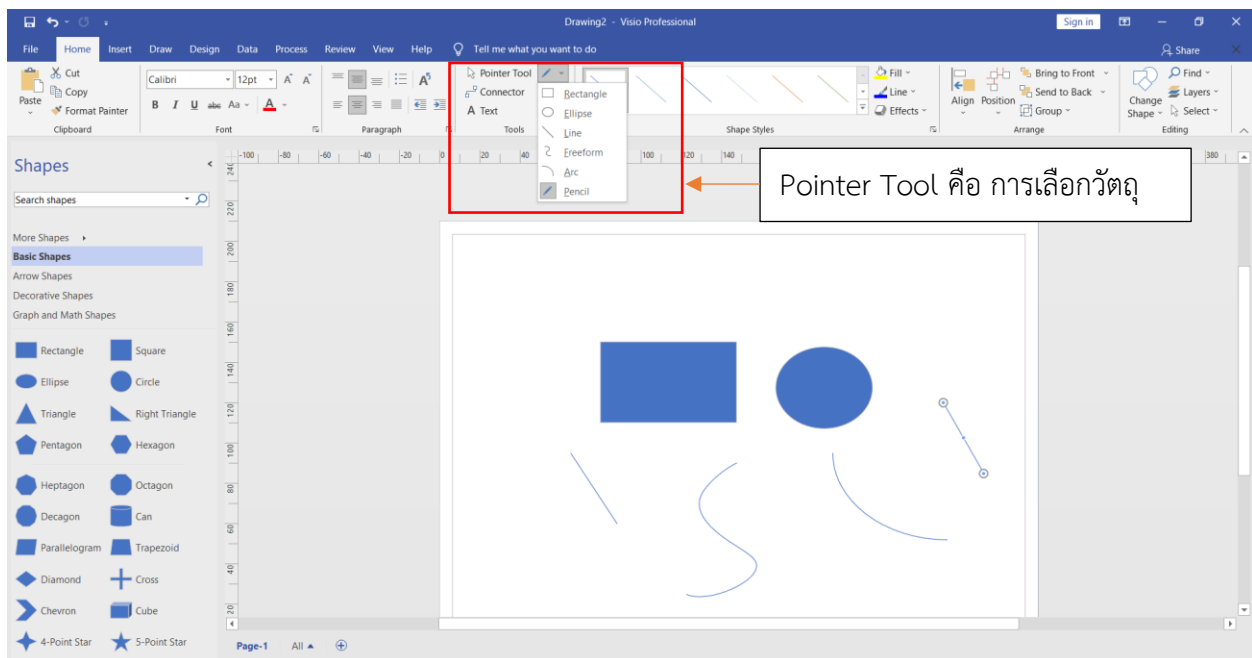
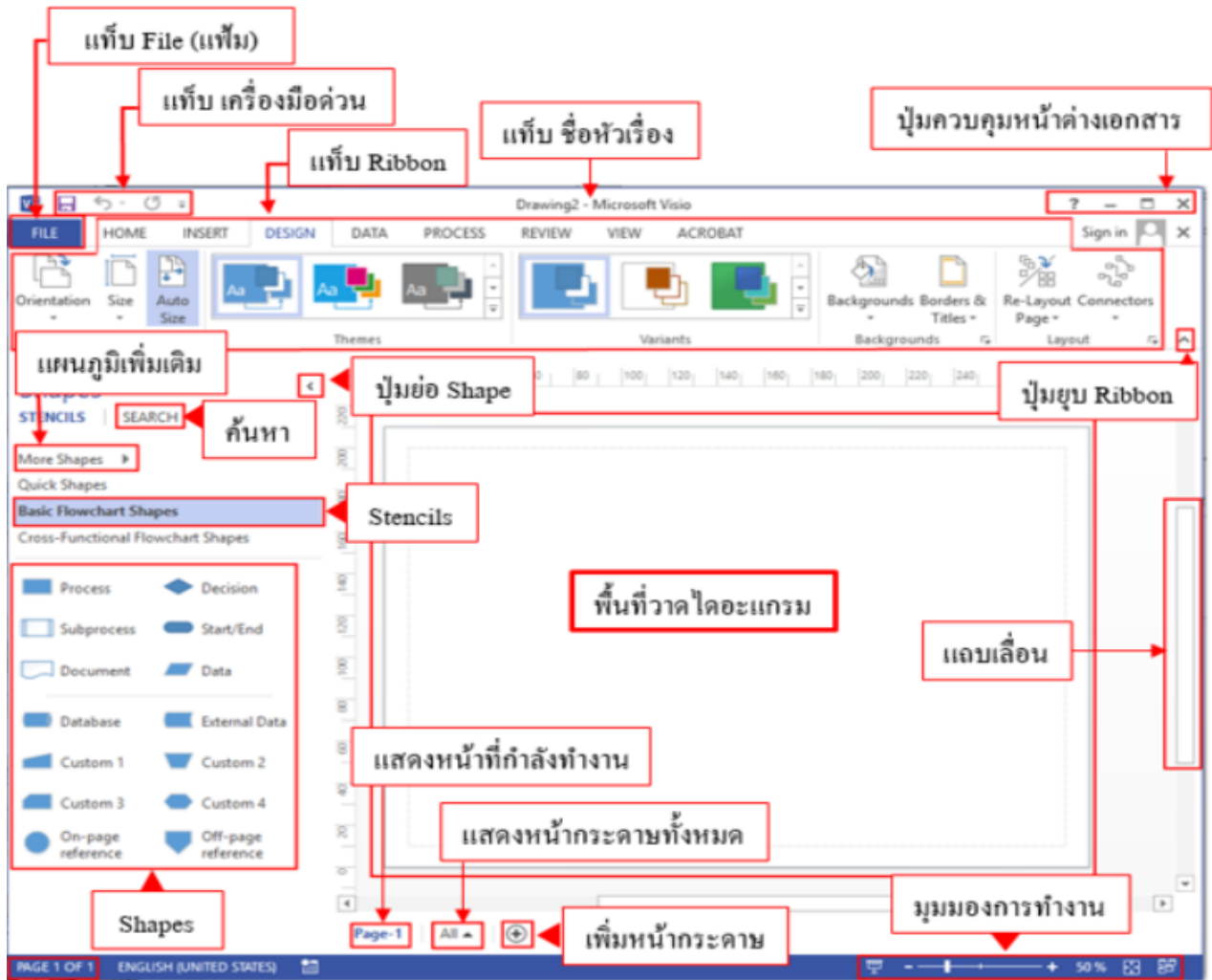
5. สารสำคัญในเนื้อหาของโครงการ

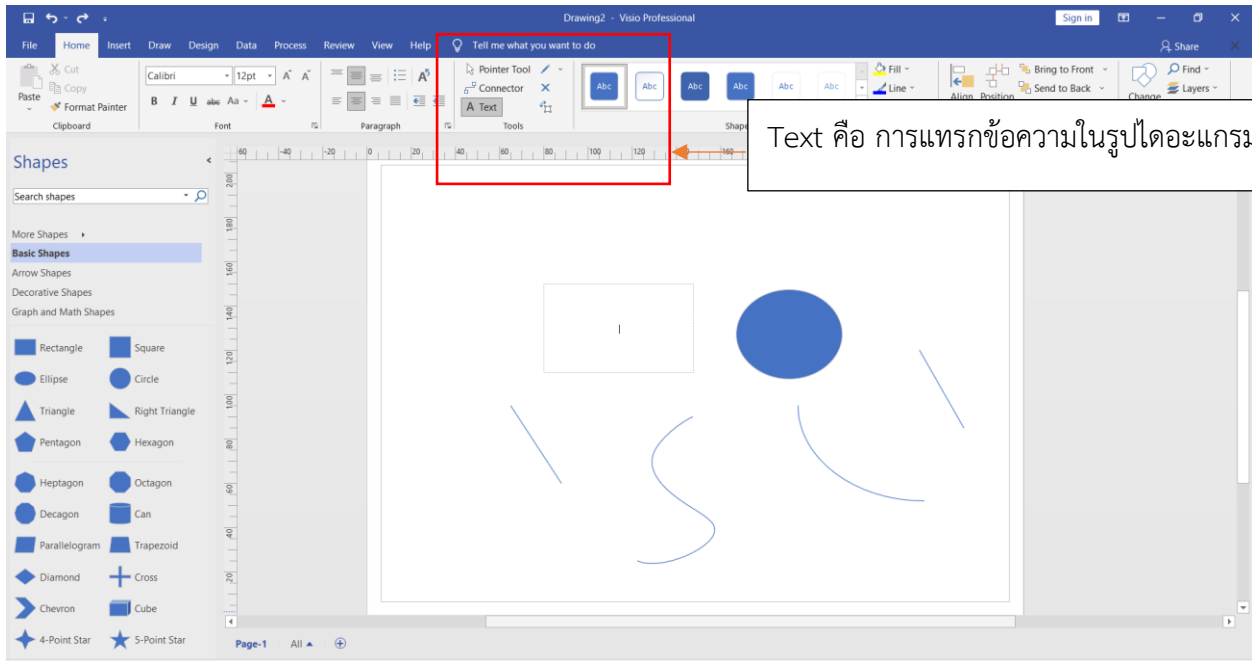
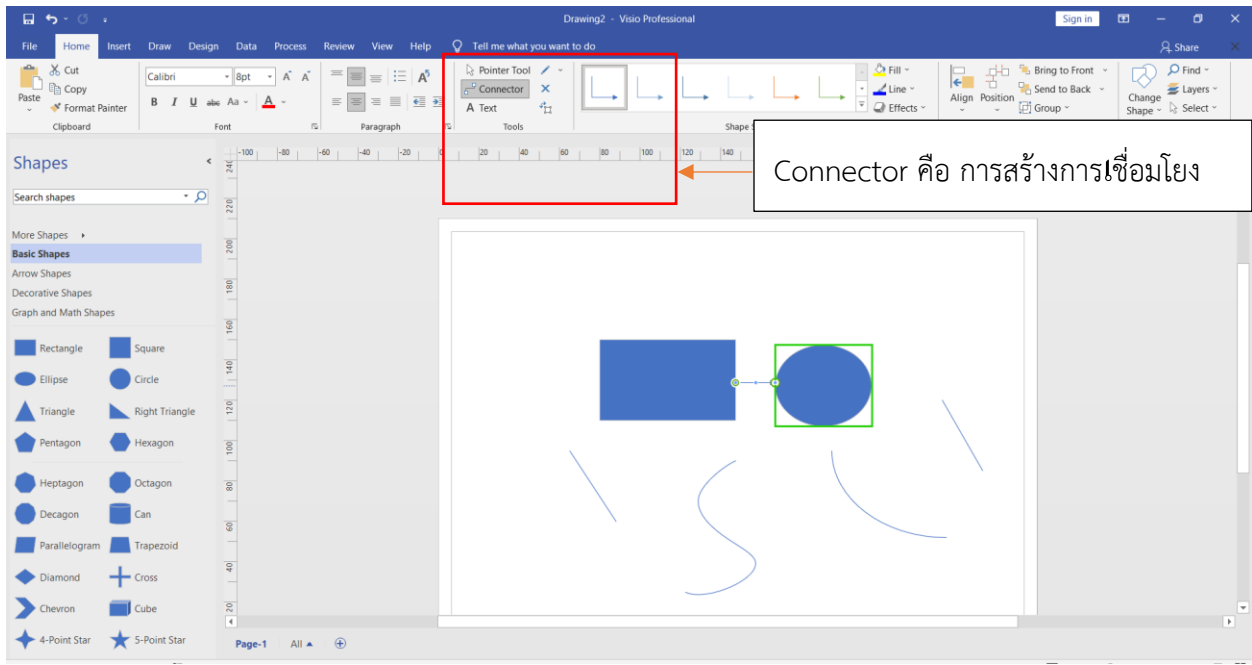
โปรแกรม Microsoft Visio

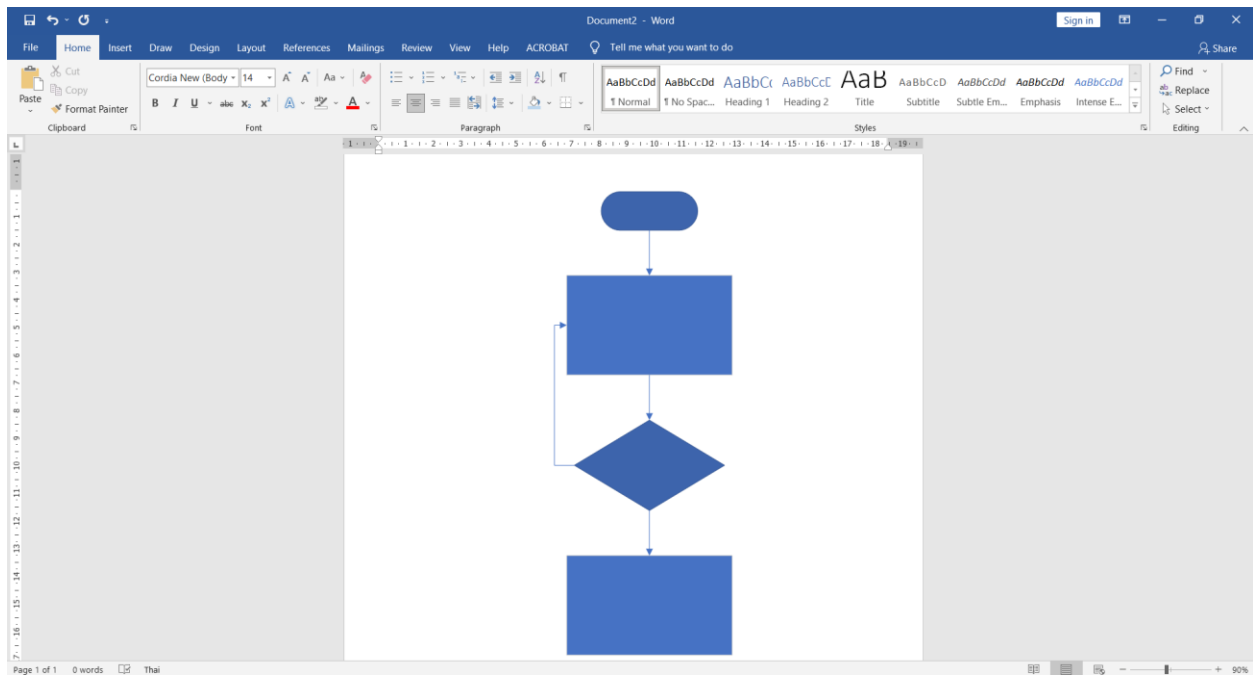
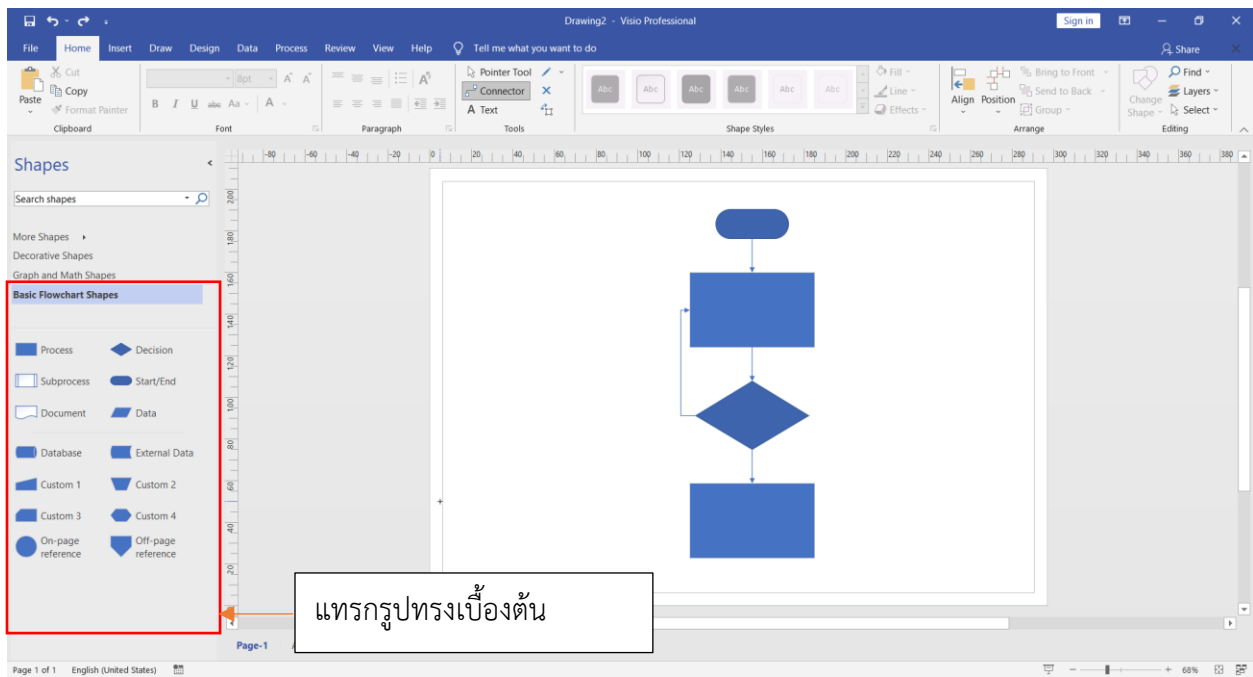


องค์ประกอบสำคัญของการใช้งานโปรแกรม

- Drawing Area คือ เป็นพื้นที่ที่ใช้ในการออกแบบงาน
- Shape คือ รูปภาพต่าง ๆ ที่โปรแกรมเตรียมไว้ใช้ในการวาดชิ้นงาน โดยการลากไปวางบน Drawing Area
- Stencils คือ กลุ่มของ Shape ซึ่งจะถูกกำหนดมาให้หลังจาก การเลือกเทมเพลต แต่สามารถเพิ่ม Stencils เข้าไปได้อีกตามความต้องการในใช้งาน







สามารถ copy ขั้นตอนการทำงานที่สร้างในโปรแกรม Microsoft Visio ไปวางใน Microsoft Word ได้เลย

ขั้นตอนการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน



องค์ประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน

1. วัตถุประสงค์
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. ความรับผิดชอบ
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
6. มาตรฐานคุณภาพงาน ระบบการติดตามและประเมินผล
กระบวนการ ระเบียบปฏิบัติ + มาตรฐานคุณภาพงาน
(กำหนดตัวชี้วัด และมีค่าเป้าหมาย)
6. เอกสารอ้างอิง
7. แบบฟอร์มที่ใช้
8. เอกสารบันทึก
9. ความเสี่ยง ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนาางาน
10. ภาคผนวก (แนบเอกสารที่ใช้งานจริง)

5WH
Who
What
Where
When
Why
How

วัตถุประสงค์

ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ของกระบวนการนี้ขึ้นมา

ตัวอย่างการเขียนวัตถุประสงค์เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ
ตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ
นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ตัวอย่างการเขียนวัตถุประสงค์เรื่อง : คู่มืองานสารบรรณ

1. เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานสารบรรณของกรมพัฒนาที่ดิน ให้มี
มาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการงานสารบรรณของหน่วยงานกรม
พัฒนาที่ดิน
3. เพื่อให้ผู้ควบคุมระบบงานทราบความต้องการของผู้ใช้ระบบเพื่อนำไปปรับปรุง
พัฒนาระบบให้มีความทันสมัย ความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด

ตัวอย่างการเขียนขอบเขตเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ระเบียบการปฏิบัติที่ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน และผู้รับการตรวจสอบ ตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ และการตรวจติดตามซ้ำ สำหรับทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่างการเขียนขอบเขตเรื่อง : คู่มืองานสารบรรณ

ครอบคลุมถึงขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือ การผลิตเอกสาร (งานจัดทำหนังสือร่าง ใต้ตอป) การเกษียณเรื่องเพื่อนำเสนอผู้บริหารระดับสูง/ผู้อำนวยการสำนักงาน การแจ้งเวียนหนังสือ การออกเข รวมทั้งการจัดส่งทางไปรษณีย์ หรือ ด้วยวิธีการอื่น

คำจำกัดความ

ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

ตัวอย่างการเขียนคำจำกัดความ เรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

Auditor = ผู้ตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ

Auditee= แผนก หน่วยงาน หรือบุคคลผู้ได้รับการตรวจสอบ

CAR = Corrective Action Report - การร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติ นั้น ๆ โดยมักจะเรียงจากผู้อำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

ตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการกอง: อนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามและพิจารณาผลการตรวจสอบภายใน

หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม: รับทราบและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ

นักวิชาการ : จัดทำแผน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปผลและติดตามผล

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ความหมาย

เป็นการอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

- การใช้ข้อความอธิบาย
- การใช้ตารางอธิบาย
- การใช้แผนภูมิ และ
- การใช้ Flow Chart

มาตรฐานคุณภาพงาน

ระบบการติดตามและประเมินผลกระบวนการ

9. ระบบการติดตามและประเมินผล

9.1 ตัวชี้วัด :	ระดับความผิดพลาดของการรับ-ส่ง	ร้อยละ 10
	ระดับความผิดพลาดของการร่างได้ครบหนังสือ	ร้อยละ 10
	ระดับความผิดพลาดของการวิเคราะห์สรุปเนื้อหาหรือระยะ	ร้อยละ 10
	ระดับความผิดพลาดของการส่งแจ้งเวียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ 10
	ระดับความผิดพลาดของการจัดส่งเรื่องโดยวิธีอื่น	ร้อยละ 10
9.2 เกณฑ์ :	ร้อยละ 20	มีค่าเท่ากับ 1
	ร้อยละ 15	มีค่าเท่ากับ 2
	ร้อยละ 10	มีค่าเท่ากับ 3
	ร้อยละ 7	มีค่าเท่ากับ 4
	ร้อยละ 5	มีค่าเท่ากับ 5

มาตรฐานคุณภาพงาน เป็นการกำหนดวิธีการควบคุมคุณภาพงานโดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยปกติแล้วจะกำหนดเป็นตัวชี้วัด และเกณฑ์ที่ให้วัดผล

การกำหนดตัวชี้วัดมีหลักการที่เรียกว่า "SMART" (Specific / Measurable / Achievable / Reasonable / Timely) ซึ่งหมายถึงตัวชี้วัดจะต้องเฉพาะเจาะจง สามารถวัดค่าได้ มีความเป็นไปได้ มีเหตุมีผลในการชี้วัด และสามารถดำเนินการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด

เอกสารอ้างอิง

ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

ตัวอย่างเอกสารอ้างอิงเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ระเบียบการปฏิบัติเรื่องการแก้ไขและป้องกัน(QP-QMR-01)

ระเบียบปฏิบัติเรื่องการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (QP-QMR-02)

แบบฟอร์มที่ใช้

ความหมาย:

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

ตัวอย่างแบบฟอร์มเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

แบบวางแผนการตรวจสอบภายใน (Audit Plan) (F-AD-01)

แบบคำถามการตรวจสอบภายใน (Audit Checklist) (F-AD-02)

แบบรายงานผลการตรวจสอบภายใน (Audit Report) (F-AD-03)

เอกสารบันทึก

ความหมาย

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าบันทึกใดบ้างที่ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูลหรือหลักฐานของการปฏิบัติงานนั้น ๆ พร้อมทั้งระบุถึงผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ สถานที่ ระยะเวลา และวิธีการจัดเก็บ

ตัวอย่าง เอกสารบันทึกเรื่อง : คู่มือการตรวจสอบภายใน

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
Audit Checklist	นักวิชาการ ตรวจสอบภายใน	ห้องเอกสารของผู้ ตรวจสอบ	10 ปี	เรียงตามวันที่

การวิเคราะห์ข้อมูล ความเสี่ยง ปัญหาอุปสรรค

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ฝั่งกระบวนการ	ปัญหา / ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา / ลดความเสี่ยง
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			