

รายงานโครงการ

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) สายปฏิบัติการ/
ปรับปรุงการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

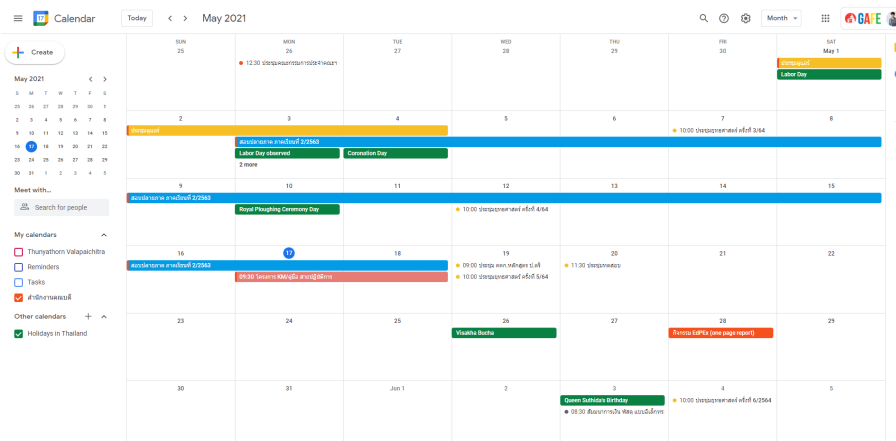
ระหว่างวันที่ 17-18 พฤษภาคม พ.ศ.2564
ณ ห้องปฏิบัติการคณะเศรษฐศาสตร์ ชั้น12
และระบบออนไลน์ Zoom

หัวหน้าโครงการ นางสาวศิริกาญจน์ กิตติขยานนท์

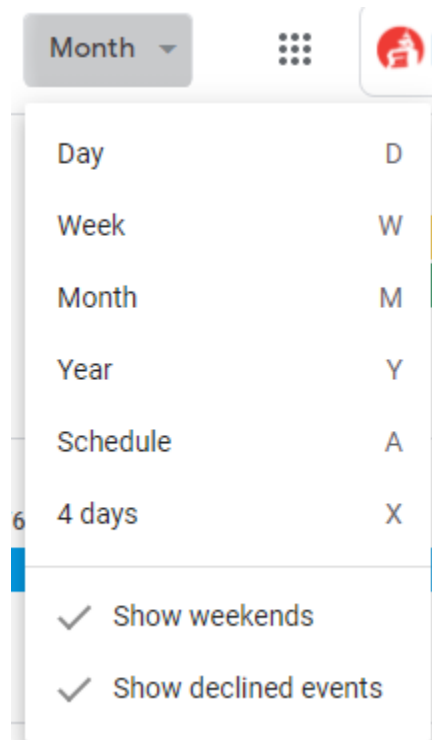
4. ประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ

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

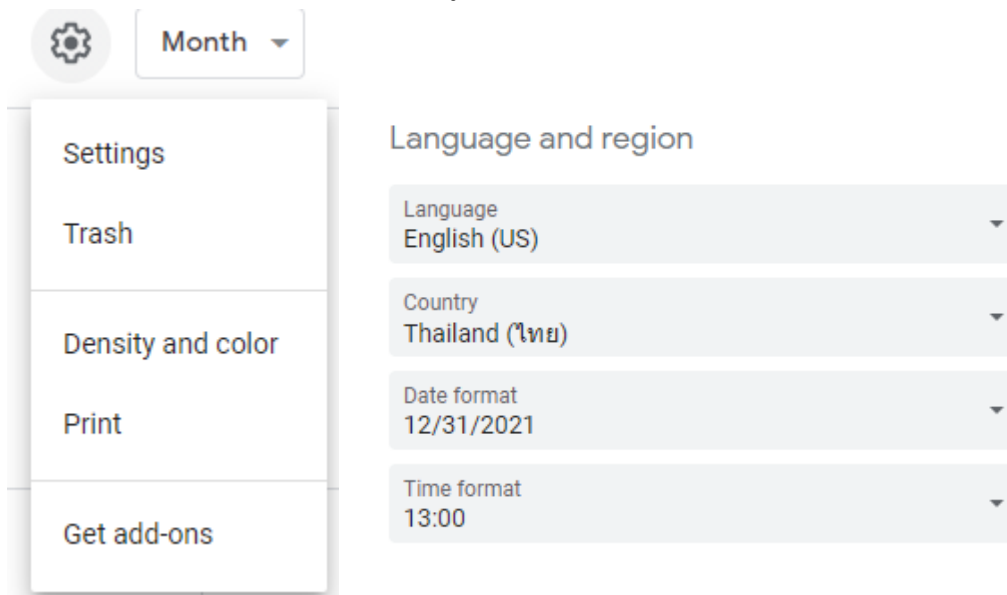
5. สำระสำคัญในเนื้อหาของโครงการ



5.1 การปรับมุมมองในการดูปฏิทิน สามารถเปลี่ยนมุมมองความความสะดวกของผู้ใช้ได้แก่รูปแบบ วัน สัปดาห์ เดือน หรือปี

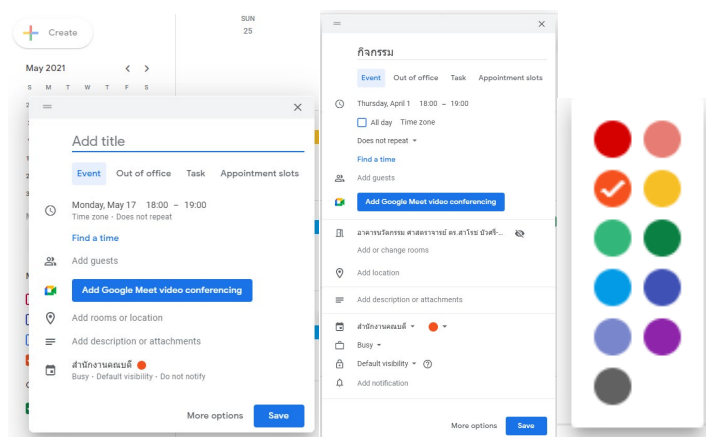


5.2 การเปลี่ยนภาษาในการใช้งาน ไปที่รูปฟันเฟือง > setting> Language> เลือกภาษาไทย

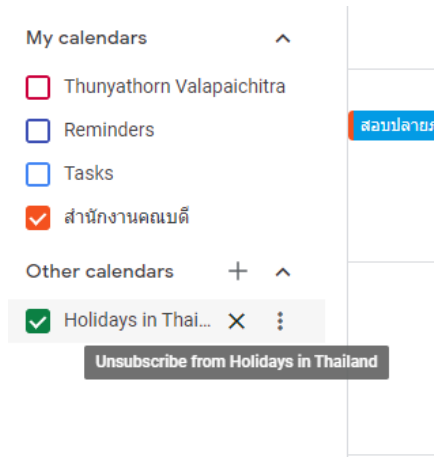


5.3 การสร้างตารางกิจกรรม Create> ใส่หัวข้อ> ใส่วัน เวลา และสถานที่> เลือกสีการเลือกสีดังนี้

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 กิตติขยานนท์ 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. นายจักร์ทิพย์ กลั๊บแสง ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา
12. นายธันยธรณ์ วัลไพจิตร ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา
13. นางศิริพร ช่วยอุปการ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

3. วิทยากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- 3.1 นางสาวจุฑามาศ ฉ่ำศิริ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

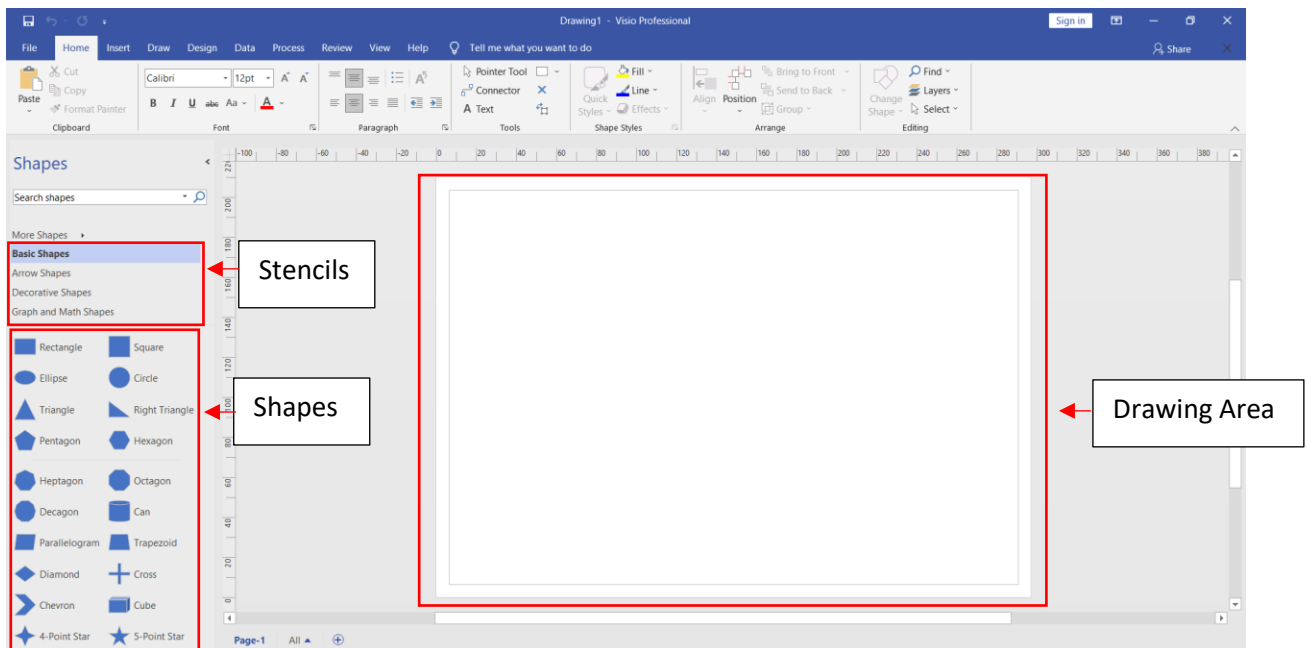
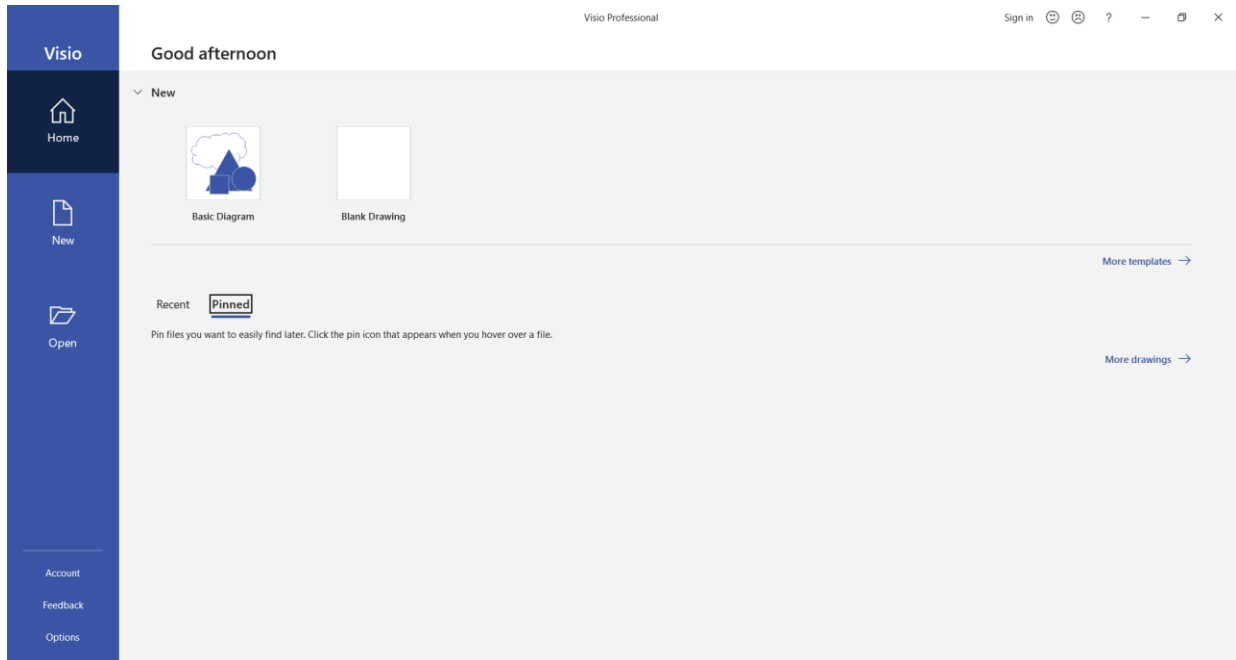
บรรยายและฝึกปฏิบัติหัวข้อ “เทคนิคในการใช้โปรแกรม Microsoft Visio เพื่อการออกแบบวางแผน วาดภาพ แผนภาพของงานต่างๆ เช่น flow chart ผังองค์กร”

4. ประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ

บุคลากรสายปฏิบัติการได้มีการเรียนรู้ในการใช้โปรแกรม Microsoft Visio เพื่อช่วยการสร้างสรรค์ออกแบบขั้นตอนการทำงาน หรือสร้าง flow chart ได้สะดวกและง่ายขึ้น

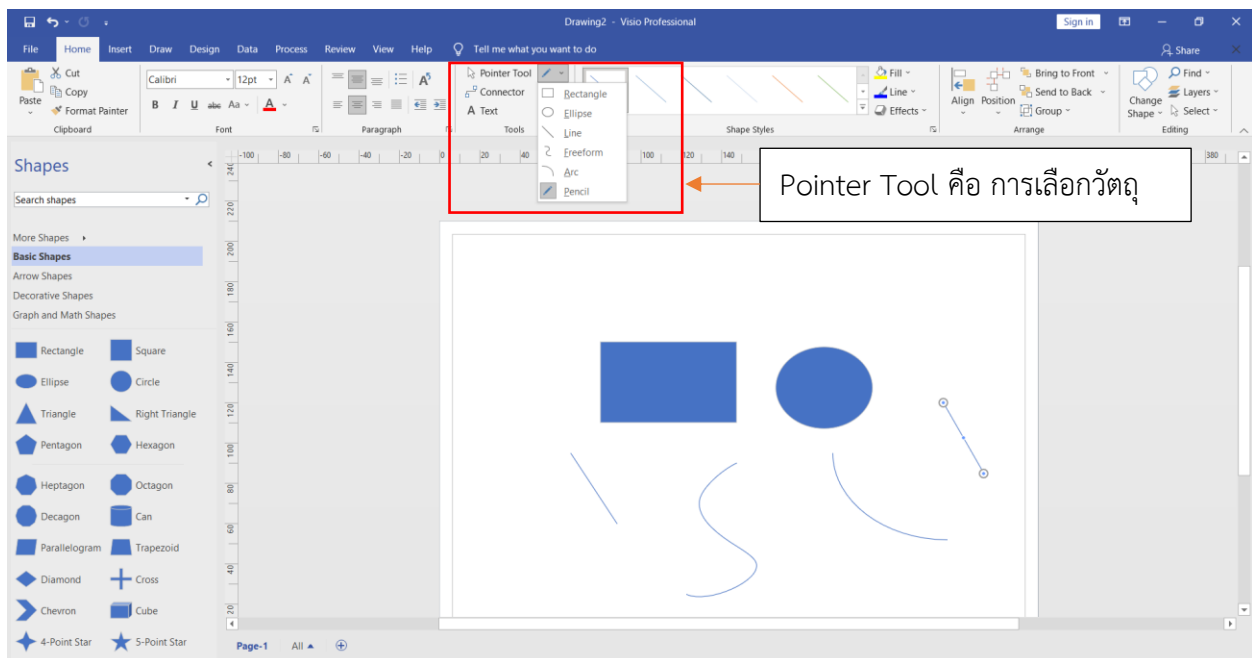
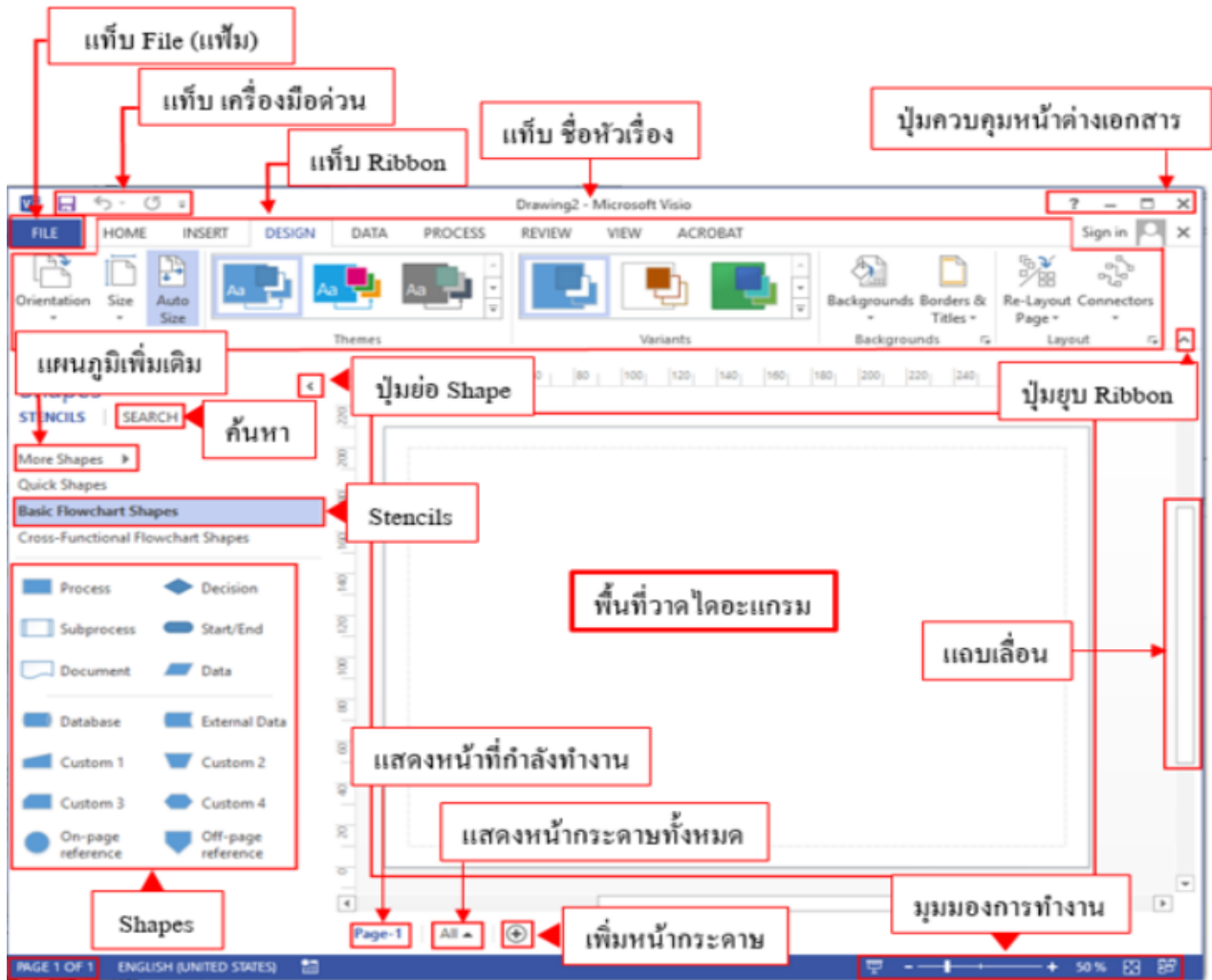
5. สารสำคัญในเนื้อหาของโครงการ

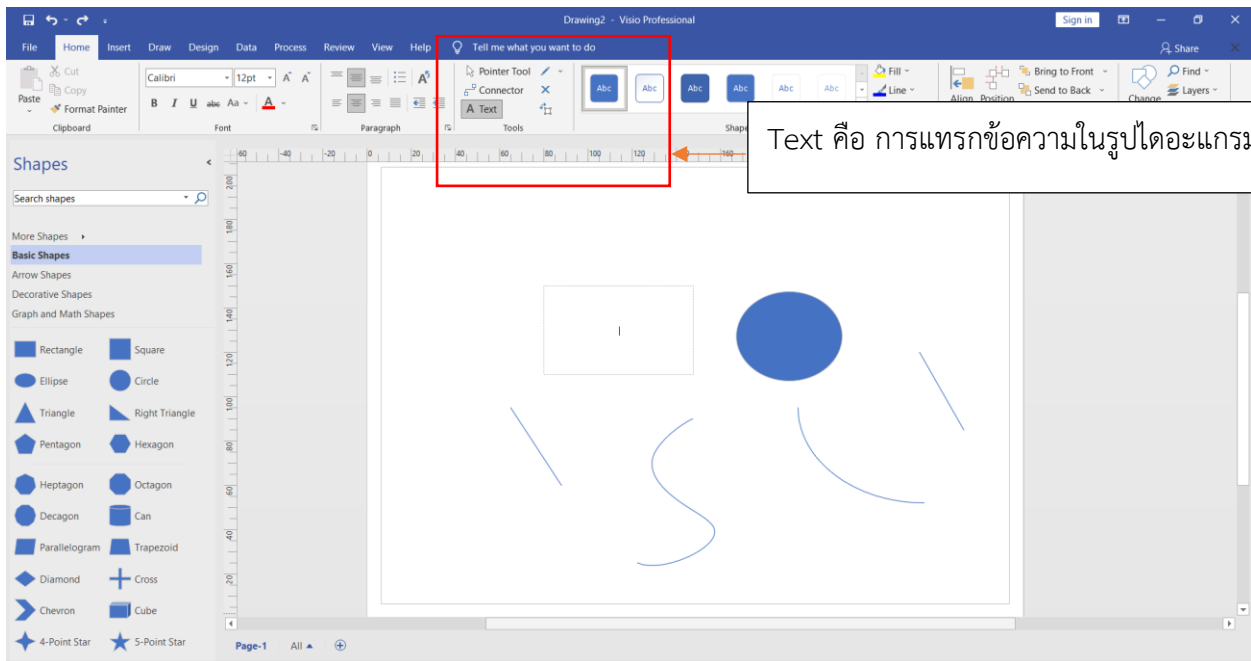
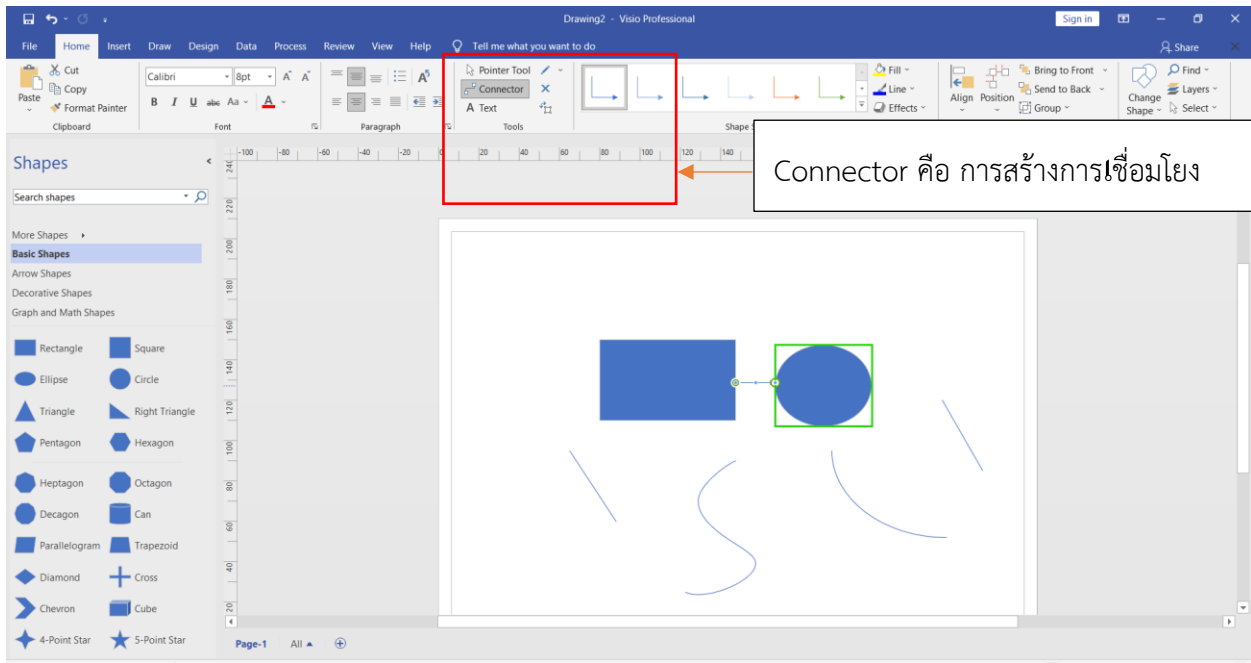
โปรแกรม Microsoft Visio

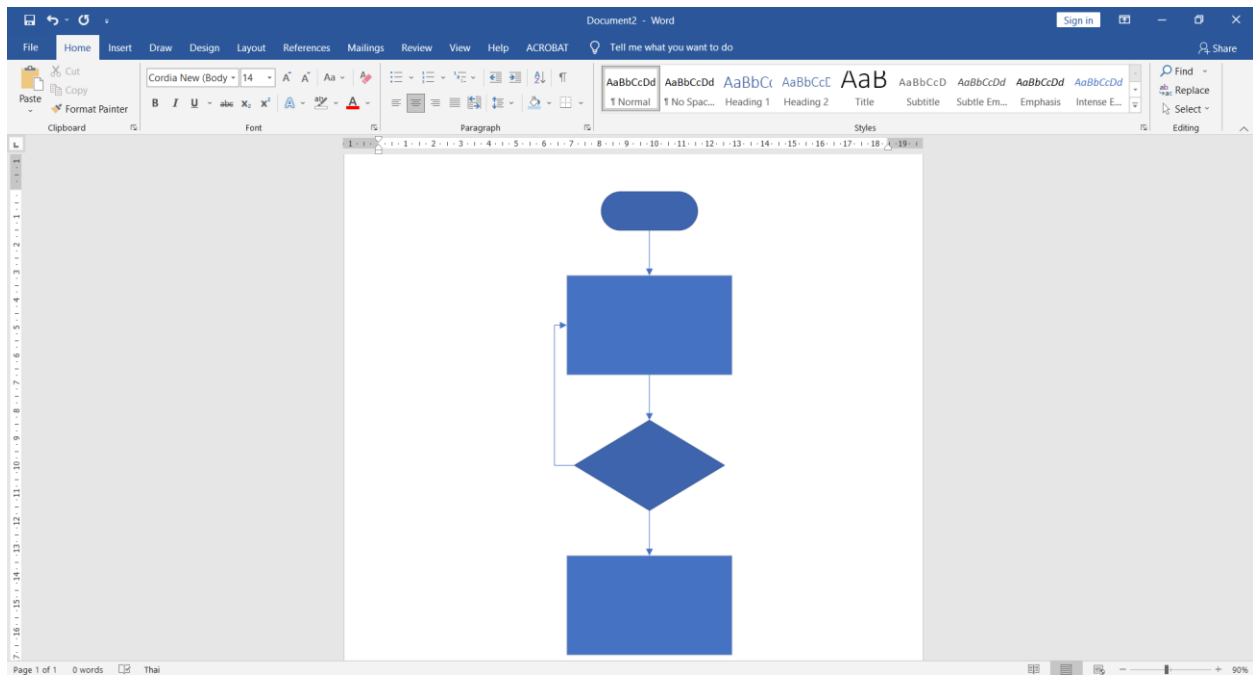
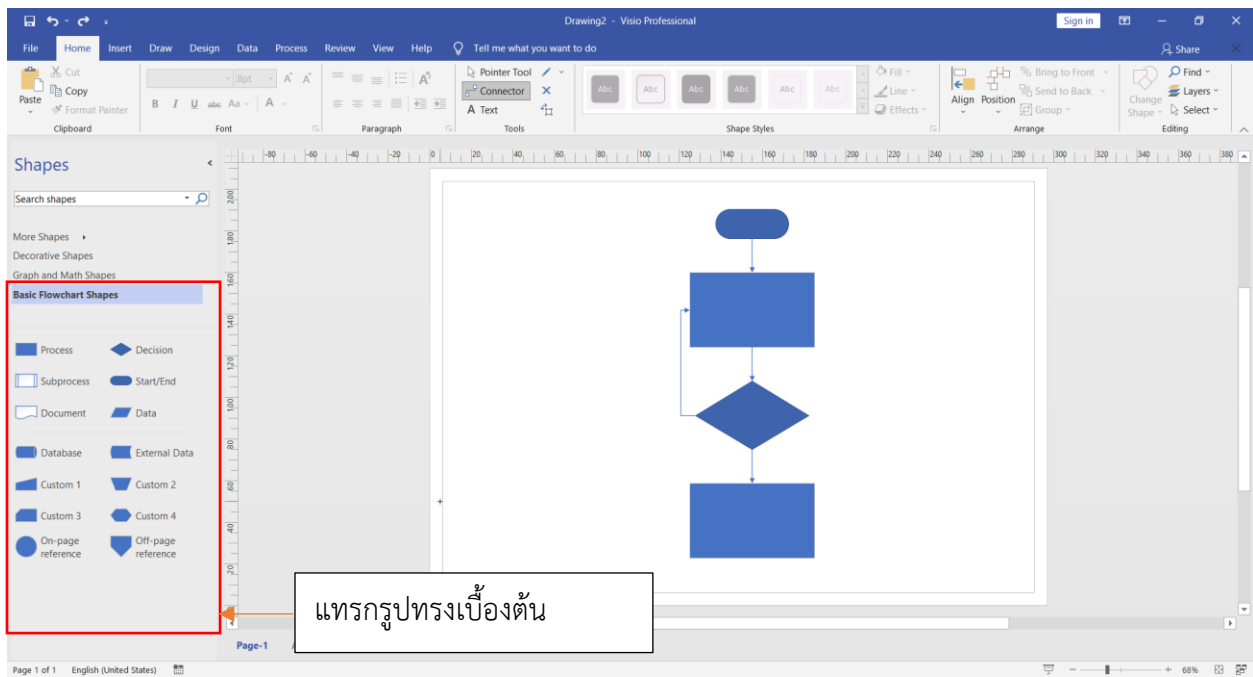


องค์ประกอบสำคัญของการใช้งานโปรแกรม

- 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 แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
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
	ระดับความผิดพลาดของการร่างได้คอบหนังสือ	ร้อยละ 10
	ระดับความผิดพลาดของการวิเคราะห์สรุปเนื้อหา	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			