**CP 15- คำนิยามคู่มือ**

**คู่มือการปฏิบัติงาน/ คู่มือการให้บริการ/ คู่มือแนะนำการใช้ห้องปฏิบัติการ**

**1. คำนิยาม**

 เป็นผลงานประเภทวิเคราะห์งานในหน้าที่ ที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานหรือการให้บริการในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ โดยคู่มือต้องมีคุณค่าเหมาะสมกับตำแหน่งที่เสนอขอ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยโดยรวม

* **คู่มือการปฏิบัติงาน** หมายถึง เอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งที่กำหนดไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มีคำอธิบายการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เส้นทางเดินของงาน (Workflow) ระบบติดตามประเมินผล ข้อมูลอ้างอิง มีเนื้อหาสาระที่สมบูรณ์ และมีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละเรื่องในแต่ละงาน
* **คู่มือการให้บริการ** หมายถึง เอกสารที่ใช้เป็นคู่มือการให้บริการ ประกอบการให้บริการงานใดงานหนึ่งที่กำหนดไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มีคำอธิบายการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ เส้นทางเดินของงาน (Workflow) ระบบติดตามประเมินผล ข้อมูลอ้างอิง มีเนื้อหาสาระที่สมบูรณ์และมีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละเรื่องในแต่ละงาน รวมทั้งมีแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการจากผู้รับบริการ
* **คู่มือแนะนำการใช้ห้องปฏิบัติการ** หมายถึง เอกสารที่แนะนำการใช้ห้องปฏิบัติการประกอบการใช้ห้องปฏิบัติการ มีคำอธิบายการใช้ห้องปฏิบัติการ ขั้นตอนการใช้ห้องปฏิบัติการ เส้นทางเดินของงาน (Workflow) ระบบติดตามประเมินผล ข้อมูลอ้างอิง มีเนื้อหาสาระที่สมบูรณ์ และมีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละเรื่องในแต่ละงาน รวมทั้งมีแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้ห้องปฏิบัติการจากผู้รับบริการ

**2. รูปแบบ**

 มีคำอธิบายการปฏิบัติงานและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ เนื้อหาสาระหลัก ประกอบด้วยความเป็นมา วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ คำจำกัดความ การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง หน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างหน่วยงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนและเทคนิคหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข เอกสารอ้างอิง อาจมีภาพ แผนภูมิตาราง ประกอบเพื่อความเข้าใจง่ายและให้น่าสนใจ มีความประณีตในการจัดวรรคตอน และช่องไฟ มีการอ้างอิงแหล่งวิชาการ มีการสอดแทรกความคิด ความเห็นเพิ่มในตอนต่างๆของเรื่อง มีแบบแผนในการเขียนอ้างอิง จัดทำบรรณานุกรมและภาคผนวกไว้อย่างเหมาะสม

 ทั้งนี้ คู่มือต้องมีการวิเคราะห์ วิจารณ์ ยกตัวอย่างกรณีศึกษา และเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่ปฏิบัติจริงมาแล้ว โดยแยกเป็นเรื่องๆ ให้ชัดเจน มีการนำกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ข้อคิดเห็นของผู้มีประสบการณ์ หรือจากประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติมาแล้ว มาอ้างอิงสนับสนุนแนวคิดนั้นๆ มีเนื้อหาสาระที่แสดงถึงแนวคิด หลักการ วิธีการ ขั้นตอน ข้อควรระวัง การแปลผลของการปฏิบัติ มีการอธิบายและวิจารณ์ โดยมีรากฐานทางวิชาการที่ถูกต้อง

**3. การเผยแพร่** กรณีใดกรณีหนึ่งดังนี้

 3.1 เผยแพร่ด้วยวิธีการพิมพ์โดยโรงพิมพ์หรือสำนักพิมพ์

 3.๒ จัดทำเป็นสำเนาเย็บเล่มและส่งเผยแพร่หน่วยงานภายในและหรือภายนอกมหาวิทยาลัยรวมกันไม่น้อยกว่า 3 แห่ง ซึ่งก่อนเผยแพร่ได้ผ่านกระบวนการกลั่นกรองและรับรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้บังคับบัญชาแล้ว

 3.3 เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต่างๆ ตามที่คณะกรรมการพิจารณากำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ระดับมหาวิทยาลัยรับรอง ซึ่งก่อนเผยแพร่ได้ผ่านกระบวน การกลั่นกรองและรับรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้บังคับบัญชาแล้ว

คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ คู่มือแนะนำการใช้ห้องปฏิบัติการต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน

**4. ระดับคุณภาพ**

**ต้องปรับปรุง** คุณภาพไม่ถึงเกณฑ์สำหรับตำแหน่งที่ขอแต่งตั้ง หากมีการปรับปรุงตามข้อคิดเห็นของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินผลงาน ก็อาจมีคุณภาพถึงเกณฑ์

**พอใช้** คุณภาพไม่ถึงระดับดี

**ดี** เป็นคู่มือที่มีเนื้อหาสาระถูกต้อง สมบูรณ์ ทันสมัย มีแนวคิดและการนำเสนอที่ชัดเจนเป็นประโยชน์ต่อสายงาน/สาขาวิชาชีพ

**ดีมาก** ใช้เกณฑ์เดียวกับระดับดี โดยมีข้อกำหนดเพิ่มเติมดังนี้

1. มีการวิเคราะห์และเสนอความรู้หรือวิธีการที่ทันสมัยต่อความก้าวหน้าทางสายงานหรือสาขาวิชาชีพ และเป็นประโยชน์ต่อสายงาน/สาขาวิชาชีพ
2. มีการสอดแทรกความคิดริเริ่มประสบการณ์ของผู้เขียน ที่เป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้ที่เป็นประโยชน์
3. สามารถนำไปใช้อ้างอิงหรือนำไปปฏิบัติได้

**ดีเด่น** ใช้เกณฑ์เดียวกับระดับดีมาก โดยมีข้อกำหนดเพิ่มเติมดังนี้

1. มีการกระตุ้นให้เกิดความคิดและค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง
2. มีลักษณะเป็นงานบุกเบิกทางสายงาน/สาขาวิชาชีพ และมีการสังเคราะห์จนถึงระดับที่สร้างองค์ความรู้ใหม่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
3. เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในสายงาน/สาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

**โครงสร้างของคู่มือ**

 **บทที่ 1 บทนำ**

 - ความสำคัญ/ความจำเป็น(ภูมิหลัง)

 - วัตถุประสงค์ของการศึกษา

 - ประโยชน์ของการศึกษา

 - ขอบเขตของการศึกษา

 - คำนิยาม/คำจำกัดความ

 **บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ**

 - หน้าที่ความรับผิดชอบ

 - โครงสร้างการบริหารจัดการ

 - โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

 - โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

 - โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart)

 **บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข**

 - หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

 - วิธีการปฏิบัติงาน

 - เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึง ในการปฏิบัติงาน

 - แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

 **บทที่ 4 เป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์**

 - เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน)

 - เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

 - เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน

 (รวมทั้งผังการปฏิบัติงาน (Flow Chart))

 - เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

 - เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

 - จรรยาบรรณ /คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

 **บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาและข้อเสนอแนะ**

* ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
* แนวทางแก้ไขและพัฒนา
* ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก (ถ้ามี)

ประวัติผู้เขียน