ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

เรื่อง แนวทางและรูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ ระดับชำนาญการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

พ.ศ. ๒๕๖๖

.....

อนุสนธิประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ฉบับลงวันที่ ๓ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๑ ได้ประกาศ ปริมาณผลงาน การมีส่วนร่วมในผลงาน คำนิยาม รูปแบบ การเผยแพร่และระดับคุณภาพของผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้กำหนดคำนิยามและรูปแบบของคู่มือการปฏิบัติงาน ไปแล้ว นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป ที่ยื่นขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพมีความถูกต้องตามหลักการ และมีรูปแบบการพิมพ์เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. ๒๕๓๕ ข้อ ๔ และข้อ ๑๑ ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระดับตำแหน่ง และแต่งตั้งพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง แนวทางและรูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ ระดับชำนาญการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. ๒๕๖๖"

ข้อ ๒ ให้ใช้ประกาศนี้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ประกาศนี้ไม่ใช้บังคับกับคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้รับการตรวจสอบจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพผลงาน (Peer Reviewer) เพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพก่อนนำไปเผยแพร่แล้ว ก่อนประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้

ข้อ ๔ แนวทางและรูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ ระดับชำนาญการ ให้เป็นไปตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ธำรงธัญวงศ์)

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

๓๑ ส.ค. ๖๖ เวลา ๙:๓๔:๗ Personal PKI-LN

Signature Code : mhDoR-Sa6p8-2FIw6-nvA/0

แนวทางและรูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
เพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพระดับชำนาญการ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

จัดทำโดย

คณะทำงานจัดทำแนวทางและรูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ ระดับชำนาญการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

จัดทำโดย

นายสมพร ศิลป์สุวรรณ์ **(รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี)**	**ประธานคณะทำงาน**
ดร.จรงค์ศักดิ์ พุมนวน **(นักวิทยาศาสตร์เชี่ยวชาญ)**	คณะทำงาน
ดร.ญาณิฐา หลิมวัฒนา **(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเชี่ยวชาญ)**	คณะทำงาน
นายเสถียร คามีศักดิ์ **(บุคลากรเชี่ยวชาญ)**	คณะทำงาน
นายโกสินธุ์ ศิริรักษ์ **(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ)**	คณะทำงาน
นางสาวอาภรณ์ ไชยสุวรรณ **(บรรณารักษ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา)**	คณะทำงาน
นางสมพร บุญเกียรติเดชากุล **(รักษาการแทนหัวหน้าส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)**	เลขานุการ
นางสาวมนทิพ ศรีแสง **(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)**	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะทำงานจัดทำแนวทางและรูปแบบ
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
7 กรกฎาคม 2566

คำนำ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพผลงาน (Peer Reviewer) เพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพก่อนนำไปเผยแพร่ คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่และความรับผิดชอบให้ความเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพผลงานของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปที่ยื่นขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ก่อนนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร หรือเว็บไซต์ของสำนักวิชา วิทยาลัย สถาบัน ศูนย์หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า หรือเผยแพร่ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมทั้งดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในการตรวจสอบคุณภาพผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคู่มือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการฯ พบว่าพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารงานทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจในบางเรื่องไม่ถูกต้อง และมีข้อผิดพลาดที่พบบ่อย ประกอบกับมหาวิทยาลัยได้กำหนดโครงสร้างของผลงานประเภทต่าง ๆ ไว้ แต่ไม่ได้กำหนดรูปแบบในการจัดพิมพ์ผลงาน ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางและรูปแบบเดียวกัน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์จึงได้มีคำสั่งที่ 544/2566 ลงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2566 แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแนวทางและรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เพื่อเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของผลงาน (Peer Reviewer) เพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพก่อนนำไปเผยแพร่ และคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิทยฐานะทางวิชาชีพเพื่อพิจารณาและประกาศใช้ต่อไป

แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ได้เรียบเรียงจากเอกสารประกอบการบรรยายเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานของ ดร.จรงค์ศักดิ์ พุมนวน นายเสถียร คามีศักดิ์ นายสมพร ศิลป์สุวรรณ์ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพผลงาน (Peer Reviewer) รวมทั้งจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะทำงาน สำหรับรูปแบบของคู่มือเรียบเรียงจากรูปแบบและการพิมพ์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

เนื้อหาสาระของเอกสารนี้ ประกอบด้วย (1) บทนำ ได้แก่ คำนิยาม รูปแบบ การเผยแพร่ ระดับคุณภาพ และโครงสร้างของคู่มือ (2) แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (3) การเขียนอ้างอิงและจัดทำบรรณานุกรม (4) การตรวจสอบความซ้ำซ้อนและการคัดลอกผลงาน (Plagiarism) และ (5) ข้อเสนอแนะทั่วไปในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

คณะทำงานจัดทำแนวทางและรูปแบบ
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
7 กรกฎาคม 2566

กิตติกรรมประกาศ

คณะทำงานจัดทำแนวทางและรูปแบบคู่มือปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ขอขอบคุณ ดร.จรงค์ศักดิ์ พุมนวน นักวิทยาศาสตร์เชี่ยวชาญ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดร.ญาณิฐา หลิมวัฒนา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยศิลปากร นายเสถียร คามีศักดิ์ บุคลากรเชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นายโกสินธุ์ ศิริรักษ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ นางสาวอาภรณ์ ไชยสุวรรณ บรรณารักษ์ ศูนย์บรรณสารและและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพผลงาน (Peer Reviewer) เพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพก่อนนำไปเผยแพร่ ที่ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเอกสารนี้ และขอบคุณฝ่ายเลขานุการคณะทำงานที่จัดหาข้อมูลประกอบการจัดทำพร้อมทั้งเรียบเรียงและจัดพิมพ์เอกสารนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สมพร ศิลป์สุวรรณ์ (รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี)
ประธานคณะทำงานจัดทำแนวทางและรูปแบบ
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
7 กรกฎาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
1. บทนำ	1
1.1 คำนิยาม	1
1.2 รูปแบบ	1
1.3 การเผยแพร่	2
1.4 ระดับคุณภาพ	2
1.5 โครงสร้างของคู่มือ	3
2. แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	4
2.1 แนวทางการเลือกกระบวนงานที่จะทำคู่มือ	4
2.2 การตั้งชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน	4
2.3 รูปแบบและรายละเอียดของการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน	4
3. รูปแบบและรายละเอียดเนื้อหาของการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน	4
บทที่ 1 บทนำ	5
1.1 ความสำคัญ/ความจำเป็น (ภูมิหลัง)	5
1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ	5
1.3 ประโยชน์ของคู่มือ	6
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	7
1.5 คำนิยาม/คำจำกัดความ	8
บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ	9
2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ	9
2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการ	9
2.2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)	9
2.2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)	9
2.2.3 โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart)	9
บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	14
3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	14
3.2 วิธีการปฏิบัติงาน	14
3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึง ในการปฏิบัติงาน	15
3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 เป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	**20**
4.1 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน)	20
4.2 เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	22
4.3 เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน	24
4.4 เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	33
4.5 เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ	35
4.6 จรรยาบรรณ /คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	35
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาและข้อเสนอแนะ	36
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขและพัฒนา	36
5.2 ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก (ถ้ามี)	43
ประวัติผู้เขียน	47
3. การเขียนอ้างอิงและจัดทำบรรณานุกรม	48
4. การตรวจสอบความซ้ำซ้อนและการคัดลอกผลงาน (Plagiarism)	50
5. ข้อเสนอแนะทั่วไปในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	52
6. รูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	53
6.1 กระดาษที่ใช้พิมพ์	54
6.2 ตัวพิมพ์	54
6.3 การเว้นที่ว่างขอบกระดาษ	54
6.4 การลำดับและพิมพ์เลขหน้า	54
6.5 การเว้นระยะห่างระหว่างบรรทัด	55
6.6 การย่อหน้า	55
6.7 การแบ่งบท หัวข้อ และการเรียงลำดับ	55
6.8 การพิมพ์ตาราง	56
6.9 การพิมพ์ภาพประกอบ	56
6.10 ตัวอย่างรูปเล่มการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	57
บรรณานุกรม	76

1. บทนำ

ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง ปริมาณผลงาน การมีส่วนร่วมในผลงาน คำนิยาม รูปแบบ การเผยแพร่และระดับคุณภาพของผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2561 กำหนดคู่มือออกเป็น 3 ประเภท คือ คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ และคู่มือแนะนำการใช้ห้องปฏิบัติการ ทั้งนี้ คู่มือทั้ง 3 ประเภท เป็นผลงานประเภทวิเคราะห์งานในหน้าที่ ที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานหรือการให้บริการในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ โดยคู่มือต้องมีคุณค่าเหมาะสมกับตำแหน่งที่เสนอขอ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยโดยรวม และได้ให้คำนิยาม รูปแบบ การเผยแพร่ ระดับคุณภาพ และโครงสร้างของคู่มือ ดังนี้

1.1 คำนิยาม

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 มีเนื้อหาสาระที่สมบูรณ์และมีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละเรื่องในแต่ละงาน รวมทั้งมีแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้ห้องปฏิบัติการจากผู้รับบริการ

1.2 รูปแบบ

มีคำอธิบายการปฏิบัติงานและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ เนื้อหาสาระหลัก ประกอบด้วย ความเป็นมา วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ คำจำกัดความ การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง หน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างหน่วยงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนและเทคนิคหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข เอกสารอ้างอิง อาจมีภาพ แผนภูมิตาราง ประกอบเพื่อความเข้าใจง่ายและให้น่าสนใจ มีความประณีตในการจัดวรรคตอน และช่องไฟ มีการอ้างอิงแหล่งวิชาการ มีการสอดแทรกความคิด ความเห็นเพิ่มในตอนต่าง ๆ ของเรื่อง มีแบบแผนในการเขียนอ้างอิง จัดทำบรรณานุกรมและภาคผนวกไว้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ คู่มือต้องมีการวิเคราะห์ วิจารณ์ ยกตัวอย่างกรณีศึกษา และเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่ปฏิบัติจริงมาแล้ว โดยแยกเป็นเรื่อง ๆ ให้ชัดเจน มีการนำกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ข้อคิดเห็นของผู้มี

ประสบการณ์ หรือจากประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติมาแล้ว มาอ้างอิงสนับสนุนแนวคิดนั้น ๆ มีเนื้อหาสาระที่แสดงถึงแนวคิด หลักการ วิธีการ ขั้นตอน ข้อควรระวัง การแปลผลของการปฏิบัติ มีการอธิบายและวิจารณ์ โดยมีรากฐานทางวิชาการที่ถูกต้อง

1.3 การเผยแพร่

การเผยแพร่ กรณีใดกรณีหนึ่งดังนี้

1.3.1 เผยแพร่ด้วยวิธีการพิมพ์โดยโรงพิมพ์หรือสำนักพิมพ์

1.3.2 จัดทำเป็นสำเนาเย็บเล่มและส่งเผยแพร่หน่วยงานภายในและหรือภายนอกมหาวิทยาลัยรวมกันไม่น้อยกว่า 3 แห่ง ซึ่งก่อนเผยแพร่ได้ผ่านกระบวนการกลั่นกรองและรับรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้บังคับบัญชาแล้ว

1.3.3 เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการพิจารณากำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ระดับมหาวิทยาลัยรับรอง ซึ่งก่อนเผยแพร่ได้ผ่านกระบวน การกลั่นกรองและรับรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้บังคับบัญชาแล้ว

คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ คู่มือแนะนำการใช้ห้องปฏิบัติการต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน

1.4 ระดับคุณภาพ

ระดับคุณภาพ	คำอธิบาย
ต้องปรับปรุง	คุณภาพไม่ถึงเกณฑ์สำหรับตำแหน่งที่ขอแต่งตั้ง หากมีการปรับปรุงตามข้อคิดเห็นของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินผลงาน ก็อาจมีคุณภาพถึงเกณฑ์
พอใช้	คุณภาพไม่ถึงระดับดี
ดี	เป็นคู่มือที่มีเนื้อหาสาระถูกต้อง สมบูรณ์ ทันสมัย มีแนวคิดและการนำเสนอที่ชัดเจนเป็นประโยชน์ต่อสายงาน/สาขาวิชาชีพ
ดีมาก	ใช้เกณฑ์เดียวกับระดับดี โดยมีข้อกำหนดเพิ่มเติมดังนี้ 1. มีการวิเคราะห์และเสนอความรู้หรือวิธีการที่ทันสมัยต่อความก้าวหน้าทางสายงานหรือสาขาวิชาชีพ และเป็นประโยชน์ต่อสายงาน/สาขาวิชาชีพ 2. มีการสอดแทรกความคิดริเริ่มประสบการณ์ของผู้เขียน ที่เป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้อ้างอิงหรือนำไปปฏิบัติได้
ดีเด่น	ใช้เกณฑ์เดียวกับระดับดีมาก โดยมีข้อกำหนดเพิ่มเติมดังนี้ 1. มีการกระตุ้นให้เกิดความคิดและค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง 2. มีลักษณะเป็นงานบุกเบิกทางสายงาน/สาขาวิชาชีพ และมีการสังเคราะห์จนถึงระดับที่สร้างองค์ความรู้ใหม่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง 3. เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในสายงาน/สาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

1.5 โครงสร้างของคู่มือการปฏิบัติงาน

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญ/ความจำเป็น (ภูมิหลัง)
1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ
1.3 ประโยชน์ของคู่มือ
1.4 ขอบเขตของคู่มือ
1.5 คำนิยาม/คำจำกัดความ

บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ
2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการ
2.2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)
2.2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)
2.2.3 โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart)

บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน
3.2 วิธีการปฏิบัติงาน
3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึง ในการปฏิบัติงาน
3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 4 เป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

4.1 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน)
4.2 เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
4.3 เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน
(รวมทั้งผังการปฏิบัติงาน (Flow Chart))
4.4 เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
4.5 เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
4.6 จรรยาบรรณ /คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาและข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนา
5.3 ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก (ถ้ามี)

ประวัติผู้เขียน

2. แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประกอบด้วยการเลือกกระบวนงาน การตั้งชื่อคู่มือ และรายละเอียดแนวทางการเขียนคู่มือแต่ละบท ดังนี้

2.1 แนวทางการเลือกกระบวนงานที่จะทำคู่มือ

2.1.1 พิจารณาคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เงื่อนไขการทำงาน (TOR) (ถ้ามี) คำสั่ง หรือเอกสารที่ได้รับมอบหมายงานเป็นพิเศษ งานต่าง ๆ เหล่านั้นมีงานใดเป็นภาระงานหลักและภาระงานรอง

2.1.2 เลือกกระบวนงานที่เป็นงานภารกิจหลัก

2.1.3 กระบวนงานตาม 2.1.2 ที่มีปัญหาและอุปสรรคที่ควรจะต้องพัฒนาหรือจัดทำคู่มือ เช่น

(1) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน มีการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน

(2) ใช้เวลามาก งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา

(3) มีข้อผิดพลาดบ่อย

(4) ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ หรือมีข้อร้องเรียนบ่อย ๆ

เป็นต้น

2.1.4 อื่น ๆ

2.2 การตั้งชื่อคู่มือการปฏิบัติงาน

2.2.1 ชื่อคู่มือจะต้องเป็นชื่อที่เป็นภาระงานที่รับผิดชอบหลักของผู้เขียน

2.2.2 ชื่อคู่มือกับเนื้อหาต้องสอดคล้องกัน

2.2.3 การตั้งชื่อเรื่องต้องกระชับและชัดเจน ไม่กว้างเกินไป เข้าใจง่าย

ตัวอย่าง

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

2.3 รูปแบบและรายละเอียดของการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

รูปแบบการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานนั้น จะต้องประกอบด้วยเนื้อหาทั้งหมด 5 บท คือ บทนำ หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข เป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและการพัฒนา ดังรายละเอียดในข้อ 3

3. รูปแบบและรายละเอียดเนื้อหาของการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

รูปแบบและรายละเอียดเนื้อหาสำหรับการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานนั้น กำหนดให้จัดทำเนื้อหาทั้งหมด 5 บท โดยมีรายละเอียดดังนี้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ/ความจำเป็น (ภูมิหลัง)

หาคำสำคัญของเรื่อง (Keyword) แล้วแบ่งออกเป็น 3 ย่อหน้า

ย่อหน้าแรก

(1) คำสำคัญนั้นมีความหมายอย่างไร (พจนานุกรมกล่าวถึงคำสำคัญนั้นว่าอย่างไร) มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เชี่ยวชาญในงานวิชาชีพ กล่าวถึงคำสำคัญไว้อย่างไร (อ้างอิงหน้าข้อความ / ระหว่างข้อความ/หลังข้อความ แล้วนำไปอ้างอิงในบรรณานุกรมท้ายเล่ม)

(2) เชื่อมโยงภารกิจ พันธกิจของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานมายังงานที่ผู้เขียนปฏิบัติ

(3) ความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ และควรเน้นหลักฐานเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องที่เป็นรูปธรรมและเป็นประจักษ์ (ที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ) แทรกอ้างอิงในส่วนที่อ้างถึง เพื่อสนับสนุนและเพิ่มน้ำหนักที่จะเขียนคู่มือเป็นผลงาน

หมายเหตุ: ไม่ควรมีภาพหรือตารางแทรกอยู่ในส่วนนี้ ให้สรุปเป็นความเรียงและอ้างอิงข้อเท็จจริง

ย่อหน้าที่สอง กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของ Keyword ผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น นิสิตนักศึกษา ผู้รับบริการ คณาจารย์ ผู้บริหาร อย่างไร ปริมาณงาน 3-5 ปีย้อนหลัง (ถ้ามี) เป็นต้น ตรงกับตัวชี้วัดอะไรในเรื่องใดของมหาวิทยาลัย เช่น ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น รวมทั้งมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องใด (ควรมีข้อมูลสนับสนุนให้มีน้ำหนักน่าเชื่อถือ โดยอาจอ้างทฤษฎี หลักการ งานวิจัยหรือปัญหาจากการระดมสมอง เพื่อช่วยให้มองเห็นความสำคัญของคู่มือ)

ย่อหน้าสุดท้าย จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนจึงนำมาเขียนคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง.....เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการใช้ในการปฏิบัติงานเป็นแนวเดียวกันและให้เพื่อนผู้ปฏิบัติงานทำงานทดแทนกันได้

1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

เป็นการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ที่ใช้งานคู่มือได้ทราบว่าคู่มือการปฏิบัติงานทำขึ้นมาเพื่ออะไร โดยวัตถุประสงค์นำมาจากย่อหน้าสุดท้ายของความสำคัญ/ความจำเป็น ได้แก่

1.2.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงาน.....(ชื่อคู่มือ).....

1.2.2 เพื่อให้....(ระบุผู้ใช้คู่มือนี้)....ปฏิบัติงาน ...(ชื่อคู่มือ)... ได้มาตรฐาน/แนวทางเดียวกัน

1.2.3 เพื่อให้....(ระบุผู้ใช้คู่มือนี้)....ปฏิบัติงาน .....(ชื่อคู่มือ) แทนกันได้

1.2.4 เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและขั้นตอนการปฏิบัติงาน..(ชื่อคู่มือ).....

ตัวอย่าง *วัตถุประสงค์ของคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การเตรียมบทปฏิบัติการรายวิชาปฏิบัติการหลักชีวเคมีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (กาญจุรีย์ ว่องไวรัตนกุล, 2565)*

(1) เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานการเตรียมบทปฏิบัติการรายวิชาปฏิบัติการหลักชีวเคมี ให้เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

(2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการเตรียมบทปฏิบัติการรายวิชาปฏิบัติการหลักชีวเคมีของผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานแทนกัน

(3) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ ความเข้าใจ ถึงกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.3 ประโยชน์ของคู่มือ

1.3.1 ควรกำหนดประโยชน์ของคู่มือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ “วัตถุประสงค์ต้องการอะไร ประโยชน์ต้องได้อย่างนั้น” (หากกำหนดวัตถุประสงค์มาก ข้อนั้นจะต้องใส่เนื้อหามากด้วย)

1.3.2 เป็นประโยชน์ที่ได้รับหลังจากใช้คู่มือ ไม่ควรเขียนเหมือนกับวัตถุประสงค์ แต่ควรเขียนว่า จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวส่งเสริมให้เกิดประโยชน์อะไรต่อไป ซึ่งควรเขียนในแต่ละข้อให้เป็นประโยคที่สมบูรณ์

ตัวอย่าง เช่น

(1) ได้คู่มือเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน... .....(ชื่อคู่มือ).....

(2) ผู้รับบริการปฏิบัติงาน.....(ชื่อคู่มือ)..... เป็นมาตรฐานเดียวกัน

(3) ผู้ปฏิบัติงาน .....(ชื่อคู่มือ)..... สามารถทำงานทดแทนกันได้ ลดเวลาในการเรียนรู้ การสอนงาน

หรืออาจเขียนประโยชน์ของคู่มือ ดังนี้

(1) **มหาวิทยาลัย/หน่วยงานได้อะไร**

- ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(2) **ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานได้อะไร**

- หัวหน้างานใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอน
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้คู่มือปฏิบัติงานแทนกันได้

(3) **ผู้รับบริการ**

- ได้ทราบกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของคู่มือโดยทั่วไป มีดังนี้

(1) เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(2) ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง

(3) ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติอย่างไร เมื่อใดกับใคร

(4) การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร

(5) ผู้บริหารสามารถใช้คู่มือติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

(6) เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
(7) ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
(8) ใช้เป็นสื่อในการประสานงาน
(9) ได้งานที่มีคุณภาพตามกำหนด
(10) ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน
(11) แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน
(12) บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
(13) สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน
(14) ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
(15) ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
(16) ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
(17) ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
(18) ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
(19) ช่วยลดการตอบคำถาม
(20) ช่วยลดเวลาสอนงาน
(21) ช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ
(22) ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน
(23) ผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียด และทำงานได้อย่างถูกต้อง
(24) ทราบถึงตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ
(25) ทราบถึงเทคนิคในการทำงาน

ตัวอย่าง *ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การเตรียมบทปฏิบัติการรายวิชาปฏิบัติการหลักชีวเคมีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (กาญจุรีย์ ว่องไวรัตนกุล, 2565)*

(1) มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการเตรียมบทปฏิบัติการรายวิชาปฏิบัติการหลักชีวเคมีที่เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

(2) ผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานแทน มีคู่มือการปฏิบัติงานการเตรียมบทปฏิบัติการรายวิชาปฏิบัติการหลักชีวเคมี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

(3) ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

ขอบเขตจะบอกความทันสมัย ความสั้นยาวของคู่มือ ต้องคำนึงถึงความสำคัญของเรื่อง (Keyword) จะครอบคลุมถึงไหน มีกี่เรื่อง กี่ข้อ ซึ่งการระบุเป็นข้อ ๆ จะมีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้งจะเป็นตัวชี้นำในการเขียนในบทที่ 3 บทที่ 4 และบทที่ 5 ได้ด้วย

ขอบเขตของคู่มือมีรายละเอียด เช่น

(1) เกี่ยวกับกฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์ใดบ้าง

(2) ใครเป็นผู้รับผิดชอบหรือใครเกี่ยวข้องบ้าง

(3) ระยะเวลาเมื่อใดถึงเมื่อใด

(4) ครอบคลุมการปฏิบัติงานขั้นตอนใด มียกเว้นงานอะไรบ้าง

กรณีที่ระบุขอบเขตว่ามีขั้นตอนใดบ้าง จะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการเขียนแผนภูมิการปฏิบัติงาน การอธิบาย/ระบุปัญหา และข้อเสนอแนะ เป็นต้น

ตัวอย่าง *ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดทำคำขออนุมัติอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการ สำหรับสำนักวิชา/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (ศศิรัศมิ์ ประสาทแก้ว, 2565)*

(1) การศึกษาความต้องการอัตรากำลังครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะอัตรากำลังของ “พนักงานสายวิชาการ” ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำในสำนักวิชา/วิทยาลัย

(2) การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลภาระงานของพนักงานสายวิชาการเพื่อการขออนุมัติอัตรากำลังในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ “ภาระงานสอน” ไม่รวมถึงภาระงานอื่น ๆ ได้แก่ ภาระงานวิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

(3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของคู่มือฉบับนี้ จะประกอบด้วยขั้นตอนการจัดทำคำขออนุมัติอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการและขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการ

1.5 คำนิยาม/คำจำกัดความ

เป็นการเขียนชี้แจงให้ผู้ศึกษาค้นคว้าทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัตินั้น ๆ เพื่อที่เข้าใจตรงกันในคู่มือนี้ คำนิยาม/คำจำกัดความ หากนำมาจากแหล่งอื่นซึ่งไม่ได้กำหนดขึ้นเองจะต้องอ้างอิงมีการด้วย

(1) ต้องนำ keyword ของชื่อเรื่อง มาให้คำนิยาม/คำจำกัดความ

(2) หลักการเขียนคำนิยาม/คำจำกัดความ ไม่ต้องใส่ลำดับข้อ

(3) ระบุแหล่งอ้างอิง / ที่มาของคำนิยามที่นำมาใช้ประกอบ

ตัวอย่าง *คำนิยาม/คำจำกัดความ คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงาน Walailak Journal of Science and Technology มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช (โกสินธุ์ ศิริรักษ์, 2563)*

วารสาร (Journal) หมายถึง สิ่งที่จัดพิมพ์ออกมาเป็นรูปเล่มตามกำหนดเวลา เพื่อเสนอความคิดใหม่หรือความรู้ใหม่ในสาขาวิชาหรือเนื้อหาด้านใดด้านหนึ่ง (ธนากร อุยพานิชย์ และคณะ, 2553)

ผู้ประพันธ์ (Author) หมายถึง ผู้เขียนบทความที่มีส่วนร่วมในเชิงปัญญาอย่างสำคัญในผลงาน ซึ่งในที่นี้จะเน้นเฉพาะเรื่องของผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ (ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2563, 2563)

ผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) หมายถึง บุคคลผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่ประเมินบทความต้นฉบับและให้ความคิดเห็นเพื่อลงตีพิมพ์ในวารสาร (ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2563, 2563)

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ

ควรมีการเกริ่นนำว่าบทนี้จะประกอบด้วยการนำเสนอเรื่องอะไรบ้าง ให้เกริ่นนำประมาณ 4-5 บรรทัด

ตัวอย่าง: *บทนี้เป็นการอธิบายเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานและโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน.....ได้แก่ (1) โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) (2) โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) และ (3) โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart)*

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เขียน ชี้แจงเป็นข้อ ๆ ถึงงานที่ปฏิบัติจริง ตามคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) หรือข้อตกลงการปฏิบัติงาน (TOR: Term of Reference) หรือคำสั่งมอบหมายงาน แต่ต้องตรงกับชื่อเรื่องที่เขียนเป็นคู่มือ ไม่ควรนำมาตรฐานกำหนดตำแหน่งตามประกาศมหาวิทยาลัยมาระบุไว้ และไม่ควรระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ร่วมงานคนอื่น

หน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละข้อ อาจเขียนลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยสรุปว่าทำอย่างไรด้วยก็ได้

2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการ

โครงสร้างการบริหารจัดการ หมายถึง โครงสร้างการบริหารจัดการงานชื่อเรื่องคู่มือนี้ โดยเขียนเป็นแผนผัง (Chart) ในลักษณะเป็นแผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram)

2.2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

โครงสร้างองค์กร เป็นการแสดงให้เห็นว่า ในหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้เขียนทำนั้น แบ่งเป็นหน่วยงานอะไร สาขาวิชาอะไร ควรอ้างอิงว่าโครงสร้างองค์กรมาจากแหล่งใด เช่น ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนงานฉบับใด เป็นต้น

การสั่งการและการกำกับดูแลหน่วยงาน ไม่ใช่โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) แต่เป็นสายการบังคับบัญชาทั้งมหาวิทยาลัย

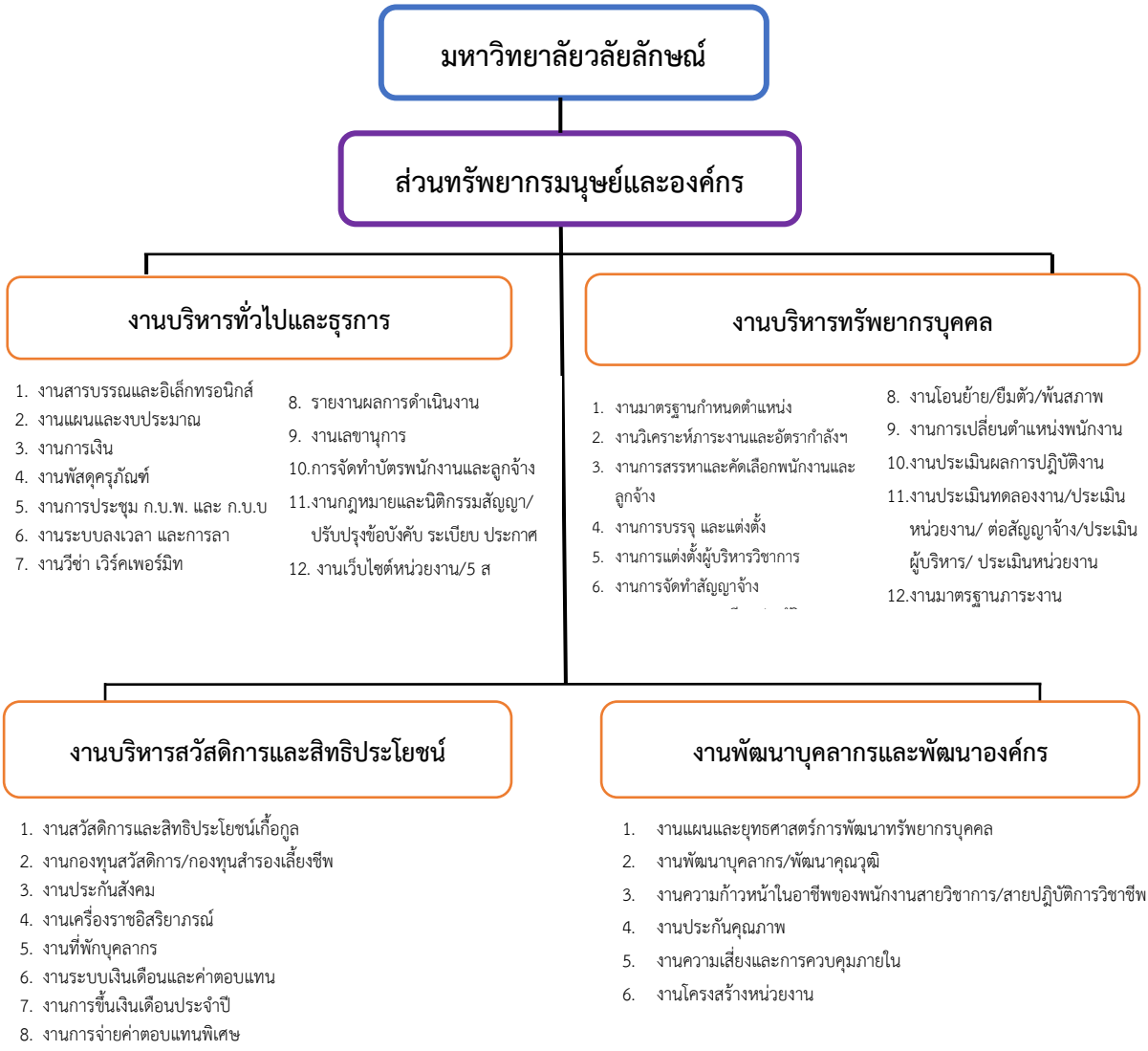
2.2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) ให้ระบุชื่อตำแหน่งและระดับ (ถ้ามี) สายการบังคับบัญชาเฉพาะของหน่วยที่ตนสังกัด

2.2.3 โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart)

โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) ให้ระบุชื่อผู้ปฏิบัติ เฉพาะงานที่เขียน (ชื่อคู่มือ) มีอัตรากำลังเท่าไรในงานนี้

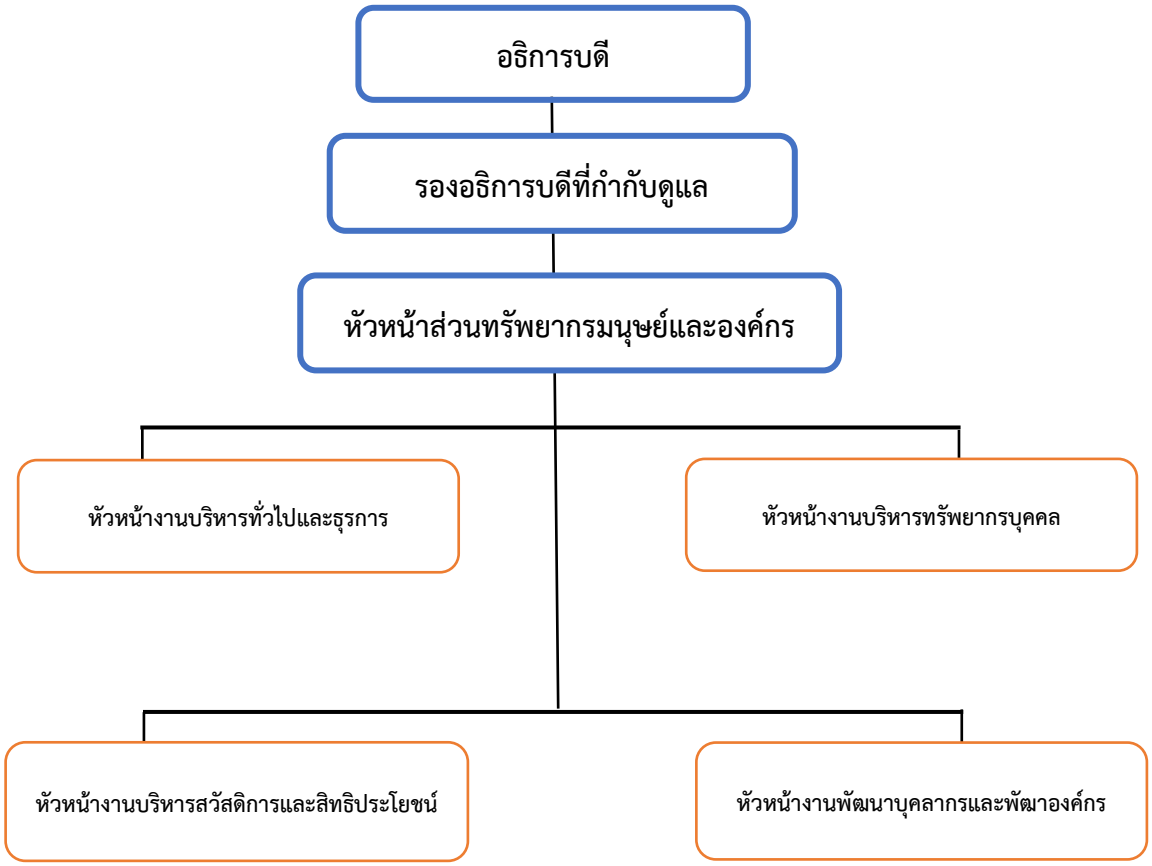
ตัวอย่าง *โครงสร้างองค์กร ของส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การ (Organization Chart) ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

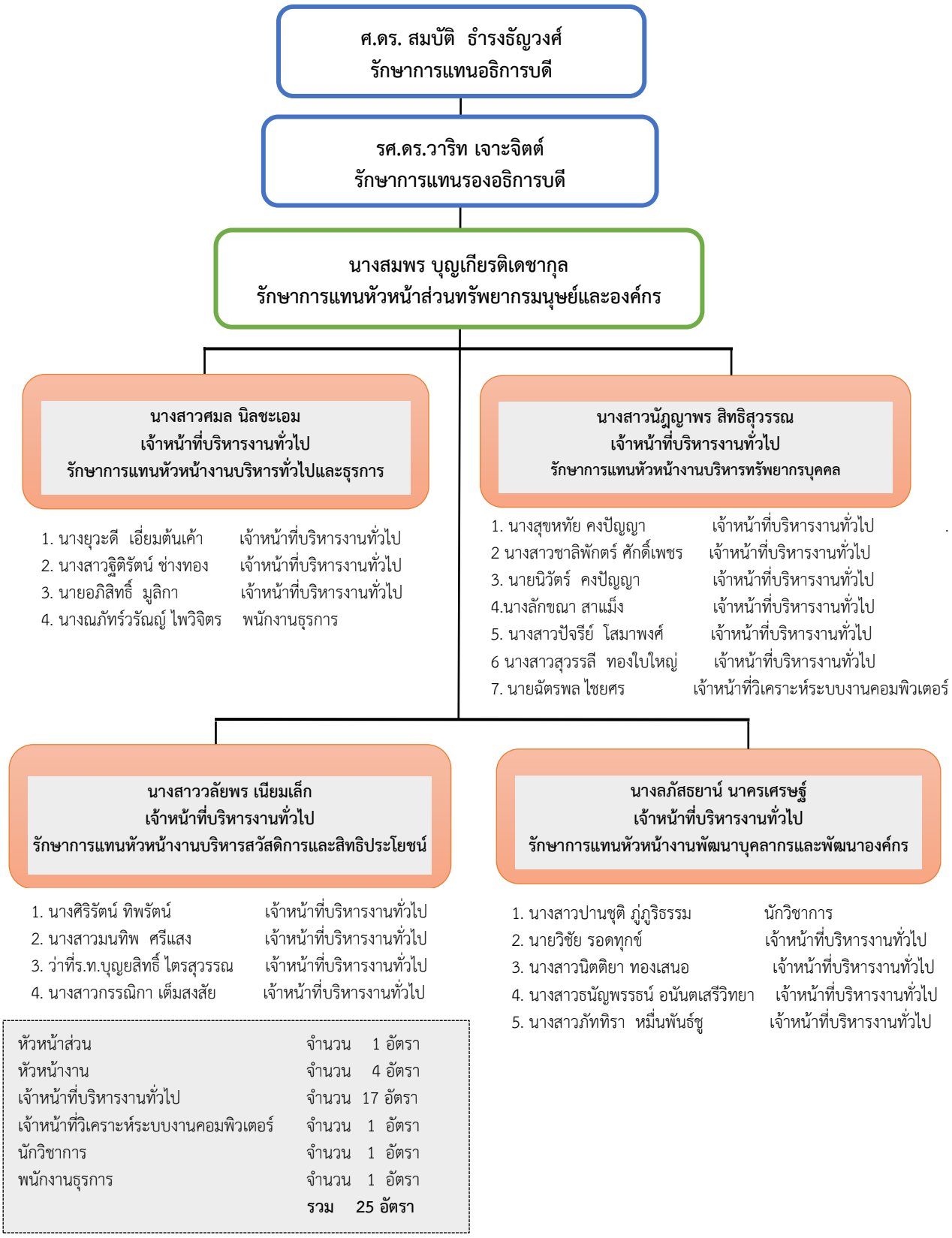
ที่มา: (ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง การแบ่งส่วนงานของสำนักงานอธิการบดี สำนักวิชา สถาบัน ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น พ.ศ. 2565 ข้อ 4 (2), 2565)

ตัวอย่าง *โครงสร้างการบริหาร ของส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

ตัวอย่าง *โครงสร้างการปฏิบัติการ ของส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart) ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

หมายเหตุ

(1) ควรระบุว่าผู้เขียนอยู่ในงานใด หรือเขียน โครงสร้างการปฏิบัติการเฉพาะงานที่ผู้เขียนสังกัด

(2) ไม่ใส่รูปถ่ายของบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

ควรมีการเกริ่นนำว่าบทนี้จะประกอบด้วยการนำเสนอเรื่องอะไรบ้าง ให้เกริ่นนำประมาณ 4-5 บรรทัด

ตัวอย่าง: *คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารจัดการ Asian Journal of Arts and Culture. นครศรีธรรมราช: อาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (เพ็ญนภา วัยเวก, 2564)*

"การจัดทำวารสารทางวิชาการต้องจัดทำภายใต้หลักเกณฑ์และมาตรฐานของฐานข้อมูลที่วารสารใช้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้การจัดการวารสารมีคุณภาพทั้งด้านการจัดการและคุณภาพด้านเนื้อหา ในบทนี้จึงรวบรวมหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน ด้านวารสาร ในการปฏิบัติงานวารสาร รวมถึง เงื่อนไข ข้อสังเกตที่พบจากการฏิบัติงาน ข้อควรระวัง และสิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ควบคุม และรักษามาตรฐานคุณภาพของการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้"

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

สาระสำคัญ การจะปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จ ต้องมีกฎ เกณฑ์ ประกาศ มติ หนังสือเวียน มาตรฐานการปฏิบัติงาน มีข้อกฎหมายต่าง ๆ ต้องนำมาวิเคราะห์ว่าส่วนใดที่กำหนดเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานนั้น แล้วเขียนอธิบายให้ชัดเจนว่ามีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานอย่างไร หรือในสายวิชาชีพ ต้องอ้างทฤษฎี หลักคิด (ต้องอ้างอิงหน้าข้อความ/ระหว่างข้อความ/หลังข้อความแล้วไปอ้างอิงในบรรณนานุกรมท้ายเล่ม) ต้องครอบคลุมขอบเขตของคู่มือด้วย

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

3.2.1 เขียนอธิบายว่างานนี้มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ กำหนดวิธีการปฏิบัติไว้อย่างไร เขียนอธิบายให้เป็นภาษาเขียนที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจง่าย ไม่ควรเป็นภาษากฎหมาย ทำให้เข้าใจยาก ไม่ต้องแปลไทยเป็นไทย ต้องแยกนำเสนอให้ชัดเจนว่า เป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดจากหน่วยงานภายนอก หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย

3.2.1 นำกฎ ระเบียบ มติ ประกาศ หนังสือเวียน และข้อกฎหมายต่าง ๆ และวิเคราะห์ว่าอะไรเป็นหลักเกณฑ์ อะไรเป็นวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรืออาจจะใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการนำมาปรับใช้ เช่น การจับภาพ (Capture) จากจอคอมพิวเตอร์ไปวางในคู่มือก็ได้ หรือระบุลิงก์ที่มาของข้อมูล เป็นต้น ไม่จำเป็นจะต้องพิมพ์เนื้อหาลงไปในคู่มือ และจะต้องครอบคลุมขอบเขตของคู่มือนั้น ๆ ด้วย

3.2.3 งานที่ปฏิบัติมีมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ระยะเวลา เป็นต้น

3.2.4 การนำเสนอควรครบถ้วนและสอดคล้องกับขอบเขตการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติ (ทั้งขั้นตอนหลักและขั้นตอนย่อย) ในบทที่ 4 หากมีหลักการปฏิบัติที่มีความเฉพาะเจาะจง ควรใส่ไว้ในหัวข้อนี้

3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึง ในการปฏิบัติงาน

สรุปประเด็นสำคัญจากการศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติต่าง ๆ หรือจากการสังเกต การจดบันทึกในฐานะผู้มีประสบการณ์ในงานที่นำมาเขียนเป็นคู่มือ แล้วนำมาเขียนเสนอเงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงการปฏิบัติงานในงานนั้น ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้เขียน แล้วสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวข้อแสดงความรู้ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถนำเสนอในรูปแบบของตารางหรือข้อความก็ได้ ทั้งนี้ ควรยึดขอบเขตการศึกษาเป็นหลัก และพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

3.3.1 ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ผู้บริหาร ต้องคำนึง/ต้องระวังสังเกตตรงจุดไหน เมื่อศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติที่เกี่ยวข้องกับงานนี้แล้ว

3.3.2 ควรแสดงถึงความเป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ด้วยการจับประเด็นสาระสำคัญของกฎเกณฑ์ดังกล่าว และหรือจากการจดบันทึก จากการสังเกตในฐานะผู้มีประสบการณ์ในงานอาชีพ และเขียนนำเสนอเป็นข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึง เงื่อนไขในการปฏิบัติงานนี้

3.3.3 การจะปฏิบัติงานเพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาด และเป็นการป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดต้องมีข้อควรระวัง ข้อสังเกต หรือสิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติ จึงจะทำในงานที่สำคัญนั้นประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 3.1 รายละเอียด เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน..... ใส่ชื่อคู่มือ.....

ขั้นตอน	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึง ในการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนที่ 1 ....ระบุชื่อ.....	
1.1 ....ระบุชื่อ.....	1.1.1 ..... 1.1.2 ..... 1.1.3 .....
1.2 ....ระบุชื่อ.....	1.2.1 ..... 1.2.2 ..... 1.2.3
ขั้นตอนที่ 2 ....ระบุชื่อ.....	
2.1 ....ระบุชื่อ.....	2.1.1 2.1.2 2.1.3
2.2 ....ระบุชื่อ.....	2.2.1 2.2.2 2.2.3
ขั้นตอนที่ 3 ....ระบุชื่อ	
3.1 ....ระบุชื่อ.....	3.1.1 ..... 3.1.2 ..... 3.1.3 .....
3.2 ....ระบุชื่อ.....	3.2.1 ..... 3.2.2 ..... 3.2.3 .....

ตัวอย่าง *เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงานตรวจสอบระบบการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (ฉัตรหทัย สุวรรณมาลัย, 2565)*

ขั้นตอนที่	***ขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบ***	***เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน***
1	*การวางแนวการตรวจสอบ*	*1. แนวการตรวจสอบจำเป็นต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นเสี่ยงสำคัญจากการประเมินความเสี่ยงภาพรวมของระบบการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์อย่างรอบด้าน ซึ่งประกอบด้วย ประเด็นเสี่ยงในการปฏิบัติงานและการควบคุมภายใน การค้นหาความผิดปกติของรายงานทางการเงิน และประเด็นเสี่ยงจากข้อตรวจพบของปีที่ผ่านมา* *2. แนวการตรวจสอบที่กำหนดขึ้นอาจปรับเปลี่ยนได้ กรณีที่หัวหน้าทีมตรวจสอบตรวจพบว่ามีข้อมูลเพิ่มเติมที่มีนัยสำคัญ หากไม่ขยายขอบเขตการตรวจสอบอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องครบถ้วนของผลการตรวจสอบ หัวหน้าทีมตรวจสอบจึงจำเป็นต้องขอขยายขอบเขตการตรวจสอบหรือปรับเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ยิ่งขึ้น โดยการขออนุมัติปรับแนวการตรวจสอบต่อหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลความจำเป็นในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวการตรวจสอบให้ชัดเจน*
2	*การปฏิบัติงานตรวจสอบ*	*1. เมื่อเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในควรแจ้งหรือสื่อสารให้หน่วยรับตรวจได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์ในการเข้าตรวจสอบและกระบวนการตรวจสอบ เพื่อให้หน่วยรับตรวจเข้าใจบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในยิ่งขึ้น รวมทั้งสื่อสารให้หน่วยรับตรวจเข้าใจว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นเสมือนกระจกเงาที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่อาจมีความเสี่ยง หรือมีปัญหาอุปสรรค ไม่ใช่การเข้ามาเพื่อจับผิดผู้ปฏิบัติงาน* *2.....* *3.....*

3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนนี้เป็นการแสดงถึงการสั่งสมความรู้ การพัฒนาตนเอง การเป็นผู้มีความรอบรู้อย่างแท้จริง ที่สามารถนำแนวคิด งานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานที่ปฏิบัติ ดังนั้น การเขียนส่วนนี้ผู้เขียนควรเป็นผู้เขียนที่ดีต้องเป็นผู้อ่าน ฟัง คิด ถาม เขียน วิเคราะห์ วิจารณ์ มีความกระตือรือร้น และมีความคิดริเริ่ม เก็บสะสมประสบการณ์ ด้วยการสรุปแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ และสรุปผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานนี้ว่าอย่างไร

3.4.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เป็นการเขียนสรุปเนื้อหาสาระที่ได้จากแนวคิดหรือทฤษฎีที่จะสนับสนุนคู่มือที่ทำและจะต้องเขียนในลักษณะการสังเคราะห์เนื้อหาให้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันให้ได้เป็นหนึ่งเดียว โดยควรนำเสนอ ดังนี้

3.4.1.1 การเขียนอาจจะแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ตามประเภทของเนื้อหา โดยปกตินิยมนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี หลักการในภาพกว้าง ๆ ก่อนแล้วจึงเจาะเข้าไปในประเด็นรายละเอียดต่าง ๆ เป็นลำดับต่อมา เนื้อหาที่จะนำมาเสนอไว้ในส่วนนี้ต้องมีความครบถ้วน ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ เนื้อหาส่วนใดที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่มีความจำเป็นก็ไม่ควรนำมาเสนอ

ทฤษฎี แนวคิด อาจนำเสนอในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่มือ เช่น

(1) หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

(2) วิธีการปฏิบัติงาน

(3) ข้อควรระวัง/สิ่งที่ความคำนึงในการปฏิบัติงาน

(4) เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(5) เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

(6) เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

เป็นต้น

3.4.1.2 การนำเสนอต้องสรุปที่เกี่ยวข้องกับชื่อเรื่องที่เขียน อาจนำเสนอตาม พ.ศ. ที่เกิดเรื่องนั้น ๆ หรือสรุปเขียนรวมเหตุการณ์ (Integrate) อย่าเขียนเป็นตอน ๆ ที่เขียนโดยการคัดลอก (Copy) เนื้อหาที่ต้องการในแต่ละเล่มแล้วก็นำมาวาง (Paste) เรียงต่อ ๆ กัน โดยไม่ได้มีการสังเคราะห์ข้อมูลก่อนนำมาเขียนในงานของตนเอง

3.4.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเขียนส่วนนี้เป็นการนำผลงานวิจัยในอดีตมาใช้ในการสนับสนุนงานวิจัยที่ทำ งานวิจัยที่นำมาใช้จะต้องมีความน่าเชื่อถือและมีความทันสมัย เพราะหากนำงานวิจัยที่เก่ามาก ๆ ความน่าเชื่อถือจะลดลง เนื่องจากบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยงานวิจัยที่นำเสนอยึดหลักการดังนี้

(1) ตำรา หนังสือ เอกสาร ส่วนใหญ่ใช้ประมาณ 10 ปี

(2) งานวิจัย ย้อนหลัง ไม่เกิน 5 ปี (สายวิทยาศาสตร์)

(3) งานวิจัย ย้อนหลัง ไม่เกิน 10 ปี (สายสังคมศาสตร์)

การสรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการสรุปเนื้อหาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ข้อค้นพบ หรือสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องอะไรได้

การเขียนส่วนนี้จะต้องเขียนอ้างอิงในเนื้อหาตามหลักการเขียน APA 7th (ชื่อผู้เขียน, ปี) และนำไปเขียนไว้ในส่วนของบรรณานุกรมด้วย

ตัวอย่าง

3.4.1 นวัตกรรมการให้บริการด้าน.....

นวัตกรรมการให้บริการ คือ กลยุทธ์ที่ใช้กระบวนการทางทำงานร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กรภายใต้แนวคิดของ Co-creation ให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การออกแบบกระบวนการที่สรรค์สร้างข้อเสนอใหม่ ๆ และทำให้เกิดคุณค่า (Value) แก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า จากตัวอย่างข้างต้น เราใช้แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย เหล่านี้จากไหนบ้าง มาประยุกต์ใช้กับการพัฒนางานเราได้อย่างไรบ้าง (พร้อมอ้างอิงแหล่งที่มา) รวมทั้งยกตัวอย่างนวัตกรรมการให้บริการ หรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน..... ที่เกี่ยวข้องมาอธิบายร่วมด้วย

3.4.2 ความรู้และสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรในการให้บริการด้าน.....

แนวคิดการพัฒนาบุคลากรตามหลักสมรรถนะในการให้บริการในตำแหน่งงานต่างๆ มีอะไรบ้าง บุคลากรเองต้องมีความรู้หรือสมรรถนะที่จำเป็นอะไรบ้าง อย่างไรจึงจะสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรต้องการได้ รวมทั้งต้องมีทักษะของงานตามสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละหน้าที่และตำแหน่งในองค์กรอย่างไร มีแนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง (พร้อมอ้างอิงแหล่งที่มา)

3.4.3 อาจจะมีหัวข้อที่เป็นด้านวิชาการเฉพาะของสาขานั้น ๆ ด้วยก็ได้

เป็นหัวข้อที่มีความเฉพาะของสาขานั้น ๆ เช่นความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในอนาคต แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของงานด้านที่ทำ หรืออื่น ๆ ทั้งนี้ควรตั้งหัวข้อให้น่าสนใจ

บทที่ 4

เป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ควรมีการเกริ่นนำว่าบทนี้จะประกอบด้วยการนำเสนอเรื่องอะไรบ้าง ให้เกริ่นนำประมาณ 4-5 บรรทัด

ตัวอย่าง: *คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การเตรียมบทปฏิบัติการรายวิชาปฏิบัติการหลักชีวเคมี ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (กาญจุรีย์ ว่องไวรัตนกุล, 2565)*

"ในบทที่ 4 นี้ผู้เขียนเขียนเนื้อหาที่เกี่ยวกับเป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งมีรายละเอียดหัวข้อดังนี้ คือ เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน) เทคนิคในการวางแผน/ แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เทคนิคในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน (flow chart) เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ จรรยาบรรณ/ คุณธรรม/ จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และรายละเอียดของกระบวนการการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการบทปฏิบัติการ การดำเนินการบทปฏิบัติการ และขั้นตอนการสรุปการให้บริการบทปฏิบัติการในรายวิชาปฏิบัติการหลักชีวเคมี ศูนย์เครื่องมือฯ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์"

4.1 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน)

เป้าหมายในการปฏิบัติงานของกระบวนการที่ทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการนั้นเมื่อทำแล้ว ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Key Result Area) ได้แก่ ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) เป็นอย่างไร เป็นการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน

เป้าหมายในการปฏิบัติงาน หมายถึงตังชี้วัด (KPI) ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่จะกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ คือ ทันเวลา เสร็จก่อนเวลา ภายในเวลา ความถูกต้อง เช่น มีความถูกต้อง (90-100 %) หรือ (89-100%) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (85-100%) หรือ (95-100%) ได้ปริมาณเพิ่มขึ้น ลดค่าใช้จ่ายลง เป็นต้น ส่วนมากจะตั้งตัวชี้วัด 3 ประเภท คือ เวลา ความถูกต้อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ เพื่อความชัดเจนอาจเขียนเป็นตาราง เพื่อใช้ในการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของ..... (เรื่องที่ทำคู่มือ).....

ขั้นตอน	กิจกรรม/แผนงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
1.....	1.1.....	.....	.....
.....	1.2	.....	.....
2.....	2.1.....	.....	.....
.....	2.2	.....	.....
3.....	3.1.....	.....	.....
.....	3.2	.....	.....

ตัวอย่าง *ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*

ขั้นตอน	***กิจกรรม/แผนงาน***	***ตัวชี้วัด***	***ค่าเป้าหมาย***
1. การตรวจสอบคุณสมบัติผลงานและการเผยแพร่ผลงาน แบบประวัติส่วนตัวและเอกสารหลักฐานประกอบการขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ	*1.1 ตรวจสอบคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง* *1.2 ตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกข้อมูลในแบบคำขอฯ เช่น ประวัติส่วนตัวของผู้ขอ ประวัติการทำงาน ภาระงานย้อนหลัง และการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน เป็นต้น* *1.3 ตรวจสอบจำนวนและปริมาณของผลงาน การเผยแพร่ผลงาน หลักฐานการเผยแพร่ การคัดลอกผลงาน*	*ระยะเวลาการปฏิบัติงาน*	*ไม่เกิน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องจากหน่วยงาน*
2. การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงาน (Readers)	*2.1 ประสานงานประธานสาขาเพื่อเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงานและจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (Readers)*	*ระยะเวลาการประสานงานกับประธานสาขาเพื่อเสนอแต่งตั้ง Readers*	*ไม่เกิน 3 วัน นับจากวันที่ ก.ก.ช. มีมติเห็นชอบ*
	2.2 การทาบทาม Readers	*ระยะเวลาการทาบทาม Readers*	*ไม่เกิน 14 วัน นับจากวันที่ ก.พ.ช.มีมติเห็นชอบ*

4.2 เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เป็นการเขียนเสนอให้ผู้อ่านเข้าใจถึงกิจกรรม/แผนปฏิบัติงานที่อธิบายว่างานนี้จะสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น ต้องมีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร มีวิธีการดำเนินการอย่างไร ขั้นตอนการทำงาน กิจกรรม กลยุทธ์การปฏิบัติงานในเชิงรุกที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยจัดทำเป็นตาราง หรืออาจทำเป็นแผนปฏิบัติงาน (Action plan) ของกระบวนงานนั้น จำแนกรายละเอียดในแต่ละกิจกรรม จะทำเมื่อใด ใช้งบประมาณมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

ตารางที่ 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายและกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน..... (เรื่องที่ทำคู่มือ).....

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
1.	1.1	1.1.1.....	.....
	1.2	1.1.2.....	.....
	1.3	1.1.3.....	.....
2.	2.1	2.1.1.....	.....
	2.2	2.1.2.....	.....
	2.3		
3.	3.1	3.1.1.....	.....
	3.2	3.1.2.....	.....
	3.3	3.1.3	.....
4.	4.1	4.1.1.....	.....
	4.2	4.1.2.....	.....
	4.3	4.1.3.....	.....

ตัวอย่าง *จากขั้นตอนการปฏิบัติงานตามตัวอย่างในหัวข้อ 4.1 นำมากำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานได้ดังนี้*

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	***ตัวชี้วัด***	***ค่าเป้าหมาย***	***กลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน***
1. การตรวจสอบคุณสมบัติผลงานและการเผยแพร่ผลงานแบบประวัติส่วนตัวและเอกสารหลักฐานประกอบการขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ	*ระยะเวลาการปฏิบัติงาน*	*ไม่เกิน 7 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องจากหน่วยงาน*	*จัดทำ Checklist รายการที่จะต้องตรวจสอบในแต่ละเรื่องว่าจะต้องมีอะไรบ้างตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับระเบียบ และประกาศ*
2. การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงาน (Readers)	*2.1 ระยะเวลาการประสานงานกับประธานสาขาเพื่อเสนอแต่งตั้ง Readers*	*ไม่เกิน 3 วันนับจากวันที่ ก.ก.ช. มีมติเห็นชอบ*	*2.1.1 จัดเตรียมรายชื่อ Readers ที่มีระดับตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้เสนอขอ และมีความเชี่ยวชาญหรือผลงานตรงกับผลงานของผู้เสนอขอ รวมทั้งเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง*
			2.1.2 กำหนดระยะเวลาการเสนอชื่อ *2.1.3 ประสานงานอย่างไม่เป็นทางการผ่านสื่ออีเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล หรือไลน์ เป็นต้น*
	2.2 ระยะเวลาการทาบทาม Readers	*ไม่เกิน 14 วันนับจากวันที่ ก.พ.ช. มีมติเห็นชอบ*	*2.2.1 จัดเตรียมเอกสารของผู้ขอฯ ให้ครบถ้วนสมบูรณ์* *2.2.2 กำหนดระยะเวลาการตอบรับเป็น Reader และระยะเวลาในการประเมินไม่เกิน 2 เดือน* *2.2.3 ติดต่อประสานงานอย่างไม่เป็นทางการผ่านสื่ออีเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล หรือไลน์ เป็นต้น*

4.3 เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หัวข้อนี้เป็นหัวใจสำคัญของคู่มือ จะต้องเขียนอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด เพื่อให้เห็นภาพขั้นตอน ลำดับการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน

(1) นำกระบวนงานที่เขียนคู่มือมาเขียนอธิบายว่ามีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร รายละเอียดการเขียนขั้นตอนต้องครบถ้วน

(2) นำขั้นตอนมาเขียนเป็น ผังกระบวนการ (Flowchart)

(3) จากผังกระบวนงาน (Flowchart) นำมาทำเป็นแผนภูมิ (Workflow) อธิบายรายละเอียด ใครทำอะไร อย่างไร ระยะเวลาปฏิบัติงาน เอกสารอ้างอิง เป็นต้น

หมายเหตุ การเขียนผังกระบวนการ (Flowchart)

(1) แสดงความหมายสัญลักษณ์ก่อนการเสนอรายละเอียดของผังกระบวนการ

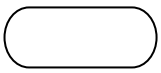
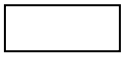
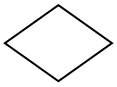
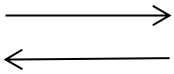
(2) รายละเอียดคำอธิบายของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติต้องสอดคล้องกัน

(3) ผังกระบวนการ หากผู้ขอฯ เป็นผู้ดำเนินการ ควรจะระบุ “เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ”

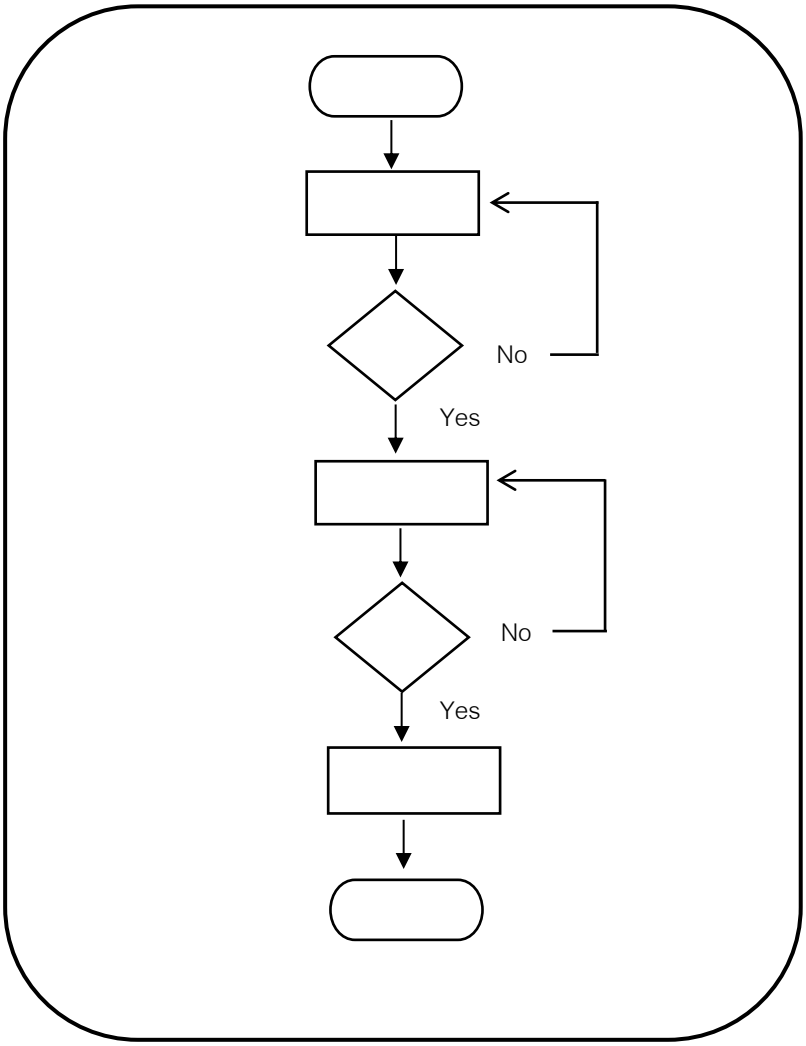
(4) เครื่องหมายการตัดสินใจ ให้ใส่ทิศทางและข้อความให้ครบถ้วน เช่น อนุมัติแล้วไปไหนอย่างไร ไม่อนุมัติแล้วไปไหนอย่างไร เป็นต้น

(5) ควรมีการยกตัวอย่างประกอบ กรณีตัวอย่างมีจำนวนมาก ควรนำไปไว้ภาคผนวก

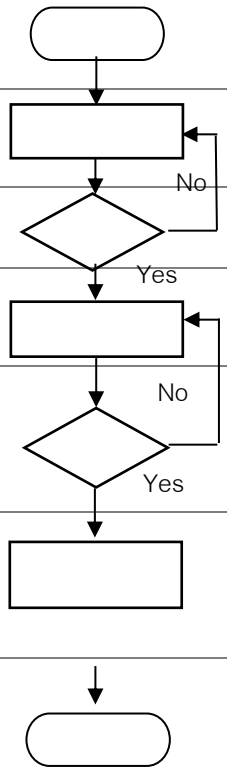
การเขียน Flowchart หรือ Workflow ควรกำหนดสัญญาลักษณ์ เช่น

สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ (Start หรือ End)
	การกระทำ (Process) ใช้เพื่อแสดงกิจกรรมและการปฏิบัติ
	การตัดสินใจ (Decision) นำมาใช้เพื่อพิจารณา Yes หรือ No เส้นการทำงานที่ออกจาก
	ทิศทางการทำงาน (Direction Flow) ใช้เชื่อมต่อสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อแสดงการไหลการงาน
	จุดเชื่อมต่อ (Connector) ใช้รวมเส้นการทำงานของ Flowchart ให้ออกไปเหลือเพียงเส้นเดียว

รูปแบบของ Flowchart



รูปแบบของ Workflow

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารอ้างอิง	แบบฟอร์ม
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

ใต้ตารางให้อธิบายรายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนที่ระบุไว้ใน workflow พร้อมทั้งยกตัวอย่าง หรือเอกสารประกอบโดยสรุป ถ้าเอกสาร ตัวอย่าง ระเบียบ หรือประกาศมีจำนวนมากให้นำไปไว้ในภาคผนวก เพื่อให้การอ่านเนื้อหา ขั้นตอนต่าง ๆ มีความต่อเนื่องกัน

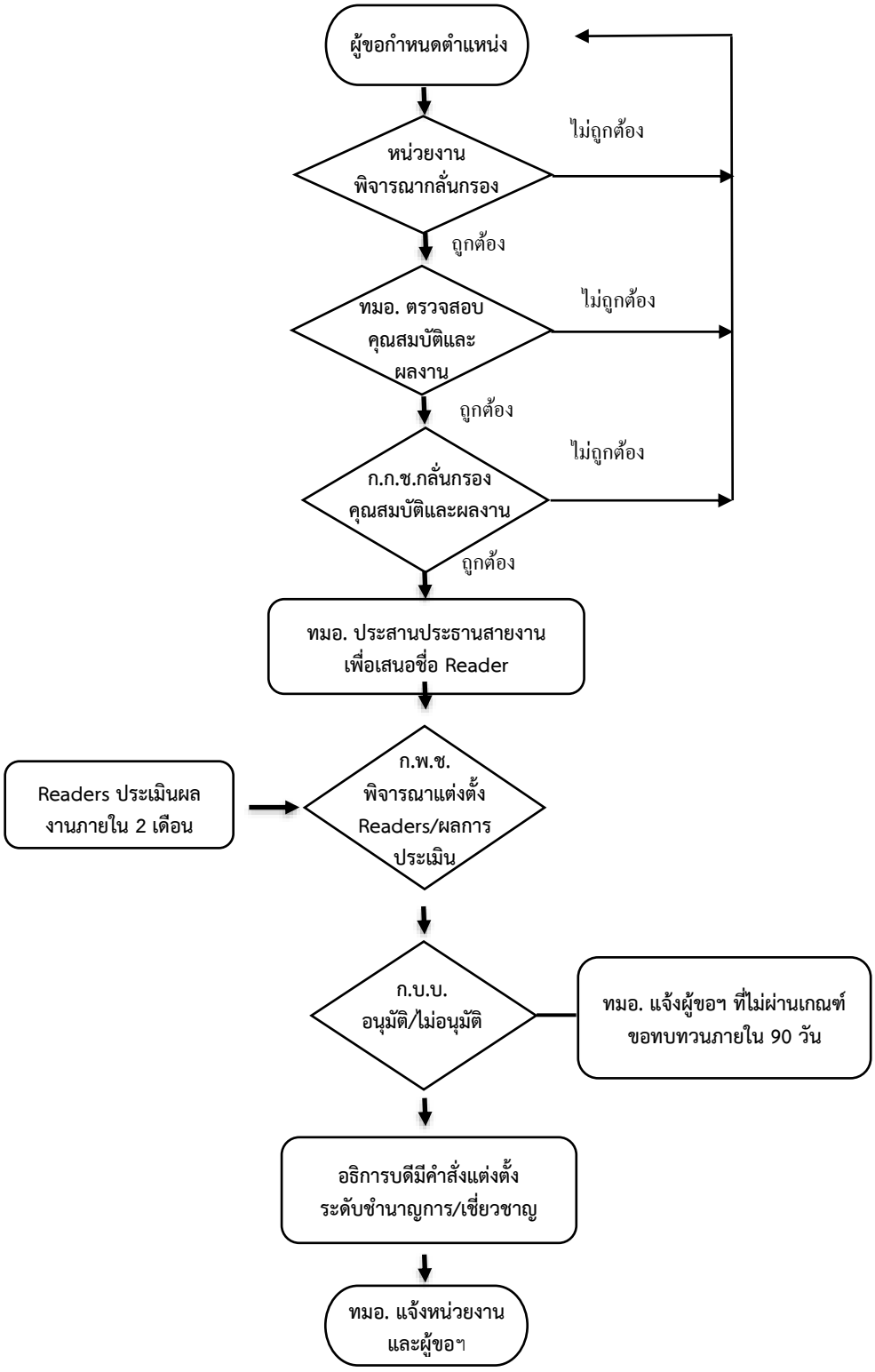
ตัวอย่าง กระบวนการในการการขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ (ระดับชำนาญการและระดับเชี่ยวชาญ) ของพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ *ซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระดับตำแหน่งและแต่งตั้งพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2563 (กรณีได้มีการวิเคราะห์ความจำเป็นของหน่วยงานให้มีตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญแล้ว) โดยสรุป ดังนี้*

1. *ผู้ขอยื่นเอกสารหลักฐานและผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งต่อหน่วยงาน*
2. *หน่วยงานตรวจสอบคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ผลงานและการเผยแพร่ผลงาน ความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารประกอบการขอกำหนดตำแหน่ง*

3. *ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร (ทมอ.) ตรวจสอบคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ผลงาน และการเผยแพร่ผลงาน แบบประวัติส่วนตัวและเอกสารประกอบการขอกำหนดตำแหน่ง*
4. *คณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองคุณสมบัติ ผลงานทาง จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (ก.ก.ช.) พิจารณากลั่นกรองรูปแบบ ลักษณะการเผยแพร่ คุณลักษณะของผลงาน จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ*
5. *ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร (ทมอ.) ประสานงานประธานสาขาเพื่อเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงานและจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (Readers)*
6. *คณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ (ก.พ.ช.) แต่งตั้ง Readers หลังจาก Readers ประเมินคุณภาพของผลงานแล้ว ทมอ. เสนอผลการประเมินต่อ ก.พ.ช. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ*
7. *มหาวิทยาลัยเสนอคณะกรรมการบริหารงานบุคคล (ก.บ.บ.) พิจารณาอนุมัติ/ไม่อนุมัติ*
8. *อธิการบดีมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ขอฯ ให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ/ระดับเชี่ยวชาญ*
9. *ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร (ทมอ.) แจ้งคำสั่งให้หน่วยงานและผู้ขอฯ ทราบ พร้อมทั้งแจ้งให้ ผู้ขอฯ ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ทราบ หากประสงค์จะขอทบทวนให้เสนอเรื่องภายใน 90 วันนับจากวันที่ได้รับทราบ*

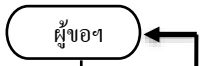
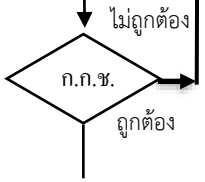
จากขั้นตอนดังกล่าวนำมาเขียนเป็น Flowchart ได้ดังนี้

Flowchart กระบวนการขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการและเชี่ยวชาญ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์



จาก Flowchart นำมาเขียนเป็น Workflow สำหรับตัวอย่างในที่นี้นำเสนอบางขั้นตอน ดังนี้

Workflow การปฏิบัติงานการขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการและเชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารอ้างอิง	แบบฟอร์ม
1		ยื่นเรื่องขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน	ผู้ขอกำหนดตำแหน่ง	ตามที่ หน่วยงานกำหนด		(1) แบบคำขอรับการกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ (2) ประวัติส่วนตัวและผลงาน (3) ผลงานและการเผยแพร่
2		1. ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอฯ ความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร หลักฐาน ปริมาณผลงานและการเผยแพร่ 2. ผู้บังคับบัญชาระดับต้น (หัวหน้าหน่วยงาน ประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ 3. ผู้บังคับบัญชาเหนือกว่าผู้บังคับบัญชาชั้นต้น (รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี) พิจารณาให้ความเห็น	สำนักวิชา วิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน ศูนย์ หรือส่วน	ตามที่ หน่วยงานกำหนด	ประกาศฯ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดกรอบระดับตำแหน่งและวิธีการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2565	
3		1. ตรวจสอบความถูกต้องของประวัติส่วนตัวและผลงาน 2. ตรวจสอบคุณสมบัติ เฉพาะตำแหน่ง 3. เอกสารหลักฐานอื่นๆ	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	ไม่เกิน 7 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องจากหน่วยงาน	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระดับตำแหน่ง และแต่งตั้งพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวพิเศษ พ.ศ. 2563	
4		ก.ก.ช พิจารณากลั่นกรองและตรวจสอบ 1. คุณสมบัติ รูปแบบ การเผยแพร่ และคุณลักษณะของผลงาน จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ 2. การประเมินการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะ	ก.ก.ช.	ประชุมเดือนละ 1 ครั้ง	ประกาศที่อ้างถึงลำดับที่ 2 และข้อบังคับที่อ้างถึงลำดับที่ 3	

หลังจากนั้นให้อธิบายในแต่ละขั้นตอนที่ระบุใน workflow พร้อมทั้งยกตัวอย่าง หรือเอกสารประกอบ

ตัวอย่าง: *ลำดับขั้นตอนที่ 3 ทมอ. ตรวจสอบคุณสมบัติและผลงาน ซึ่งมีรายละเอียดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีดังนี้*

1. ***ตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มต่าง ๆ*** *ได้แก่*
   - *แบบคำขอรับการกำหนดตำแหน่งความก้าวหน้าในอาชีพ*
   - *การประเมินการปฏิบัติงานของผู้ขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวชาญพิเศษ*
   - *แบบประเมินความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นของตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวชาญพิเศษ*
   - *การประเมินสมรรถนะ (Competency) ของตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวชาญพิเศษ*

   รายละเอียดแบบฟอร์มต่าง ๆ ตามเอกสารภาคผนวก.....

2. ***ตรวจสอบคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง***

   ตรวจสอบคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งว่าเป็นไปตามข้อ 22 ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระดับตำแหน่ง และแต่งตั้งพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวพิเศษ พ.ศ. 2563 (ภาคผนวกที่.....) หรือไม่ ซึ่งคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งสำหรับพนักงานที่จะเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ โดยวิธีปกติ มีดังนี้

   (1) ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับวุฒิอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 9 ปี

   (2) ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 6 ปี หรือ

   (3) ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า และดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 4 ปี หรือ

   (4) ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่า ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 ปี

กรณีได้รับวุฒิเพิ่มขึ้น ให้นับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งก่อนได้รับวุฒิเพิ่มขึ้นและเวลาที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหลังจากได้รับวุฒิเพิ่มขึ้นรวมกัน เพื่อขอแต่งตั้งตำแหน่งระดับชำนาญการได้ตามอัตราส่วนของระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

3. ตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน การประเมินสมรรถนะของตำแหน่ง

การตรวจสอบจะต้องเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดกรอบระดับตำแหน่งและวิธีการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2565 (ภาคผนวกที่.....)

3.1 การประเมินประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ขอกำหนดตำแหน่งจะต้องได้คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อขึ้นเงินเดือนประจำปีย้อนหลัง 3 ปี ตามเกณฑ์ ดังนี้

ตำแหน่ง	วิธีปกติ	วิธีพิเศษ
ชำนาญการ	ดี (ร้อยละ 70.00-79.99)	ดีมาก (ร้อยละ 80.00-89.99)
เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ	ดีมาก (ร้อยละ 80.00-89.99)	ดีเด่น (ร้อยละ 90.00 ขึ้นไป)

3.2 การประเมินความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

ผู้บังคับบัญชาระดับต้นและผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไปอีก 1 ระดับเป็นผู้ประเมินโดยประเมิน 2 องค์ประกอบ คือ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน คะแนนเต็ม 10 และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน คะแนนเต็ม 20 ผู้ขอกำหนดตำแหน่งจะต้องมีผลการประเมิน ดังนี้

ตำแหน่ง	วิธีปกติ	วิธีพิเศษ
ชำนาญการ	ดี (ร้อยละ 70.00-79.99)	ดีมาก (ร้อยละ 80.00-89.99)
เชี่ยวชาญ เชี่ยวชาญพิเศษ	ดีมาก (ร้อยละ 80.00-89.99)	ดีเด่น (ร้อยละ 90.00 ขึ้นไป)

3.3 การประเมินสมรรถนะของตำแหน่ง

หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency) จำนวน 5 สมรรถนะ 25 คะแนน และประเมินสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) จำนวน 6 สมรรถนะ 30 คะแนน ผู้ขอกำหนดตำแหน่งจะต้องมีผลการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 3.2

4. ตรวจสอบปริมาณของผลงาน การเผยแพร่ผลงาน รวมทั้งหลักฐานการเผยแพร่

ปริมาณของผลงานกำหนดไว้ในข้อ 22 ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระดับตำแหน่ง และแต่งตั้งพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป ให้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญและระดับเชี่ยวพิเศษ พ.ศ. 2563 โดยสรุปผู้ขอจะต้องมีผลงานตามตารางนี้

ประเภทผลงาน (วิธีปกติ และวิธีพิเศษ)	*ระดับตำแหน่ง*	
	ชำนาญการ	*เชี่ยวชาญและเชี่ยวชาญพิเศษ*
(1) คู่มือปฏิบัติงาน หรือคู่มือการให้บริการ หรือคู่มือแนะนำการใช้ห้องปฏิบัติการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก และ	*ทำเอง 100% 1 เรื่อง*	*-*
(2) ผลงานวิจัย หรือ ผลงานเชิงวิเคราะห์ หรือ ผลงานเชิงสังเคราะห์ หรือ	*ทำเอง 100% 1 เรื่อง* ***หรือ*** *มีส่วนร่วมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50*	*ทำเอง 100% 1 เรื่อง*
(3) ผลงานเชิงพัฒนาตามภารกิจหลัก เช่น ผลงานนวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ ผลงานสร้างสรรค์ หรือ	*ทำเอง 100% 1 เรื่อง* ***หรือ*** *มีส่วนร่วมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50*	*ทำเอง 100% 1 เรื่อง*
(4) หนังสือ หรือ	*-*	*ทำเอง 100% 1 เรื่อง*
(5) บทความทางวิชาการ หรือ	*ทำเอง 100% 1 เรื่อง*	*-*
(6) งานแปลที่เกี่ยวข้องกับการฏิบัติงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงาน	*ทำเอง 100% 1 เรื่อง*	*-*

หมายเหตุ *กรณีตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญและเชี่ยวชาญพิเศษ จะต้องเสนอผลงานวิจัย* ***และ*** *ผลงานเชิงวิเคราะห์* ***หรือ*** *ผลงานเชิงสังเคราะห์* ***หรือ*** *ผลงานตาม (5)* ***หรือ*** *(6) สำหรับการเผยแพร่ผลงานต้องเป็นไปตามที่ข้อบังคับกำหนด*

5. ตรวจสอบจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

การตรวจสอบจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เช่น ตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการ (Plagiarism) เป็นการตรวจสอบว่าได้มีการอ้างอิงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในผลงานของตนเอง ต้องไม่นำงานวิจัยหรืองานใด ๆ ที่ทำเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญา ประกาศนียบัตร หรือเพื่อสำเร็จการศึกษา มาเสนอเป็นผลงาน เว้นแต่ผู้ขอได้แสดงหลักฐานว่าได้ทำการศึกษาหรือวิจัยเพิ่มเติมขยายผลต่อจากเรื่องเดิมจนปรากฏความก้าวหน้าทางวิชาการหรือวิชาชีพอย่างเห็นได้ชัด หรือหากผลงานมีการใช้ข้อมูลจากการทำการวิจัยในคนหรือสัตว์ ผู้ขอกำหนดตำแหน่งจะต้องยื่นหลักฐานแสดงการอนุญาตจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของสถาบันที่มีการดำเนินการ เป็นต้น

กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ตรวจสอบเรื่องต่าง ๆ หากพบว่ามีเรื่องใดเรื่องหนึ่งไม่ถูกต้อง จะส่งเรื่องกลับคืนไปยังหน่วยงานและผู้ขอกำหนดตำแหน่งเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและส่งเรื่องให้ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กรใหม่

4.4 เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลเป็นวิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามการปฏิบัติงานของคู่มือเท่านั้น มิได้หมายความว่า ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมดของผู้ปฏิบัติงาน

คู่มือนี้มีวิธีการติดตามงานอย่างไร และจะมีวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร ทั้งนี้ การติดตามและประเมินผลปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ให้เป็นไปตามแผน/กิจกรรมปฏิบัติงานที่วางไว้ด้วย

การติดตามและประเมินผล ควรระบุวิธีการติดตาม ประเมินผล ผู้รับผิดชอบการติดตาม ผู้รับตรวจ และวิธีการนำเสนอผลการติดตาม ในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เป็นไปตามแผน/กิจกรรมปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ รวมทั้งเพื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

ระยะเวลาในการติดตามอาจกำหนด ทุกเดือน ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน

ทั้งนี้ อาจทำเป็นตาราง หรือไม่ก็ได้ ตัวอย่างการเขียนในรูปของตาราง

ตารางที่ 4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน .....ใส่ชื่อคู่มือ .....

ขั้นตอน	วิธีการติดตามและประเมินผล	ระยะเวลาการติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1 .....ระบุชื่อ.....			
1.1 .....ระบุชื่อ.....	1.1.1	.....	.....
	1.1.2	.....	.....
	1.1.3	.....	.....
1.2 .....ระบุชื่อ.....	1.2.1	.....	.....
	1.2.2	.....	.....
	1.2.3	.....	.....
ขั้นตอนที่ 2 .....ระบุชื่อ.....			
2.1 .....ระบุชื่อ.....	2.1.1	.....	.....
	2.1.2	.....	.....
	2.1.3	.....	.....
2.2 .....ระบุชื่อ.....	2.2.1	.....	.....
	2.2.2	.....	.....
	2.2.3	.....	.....

ตัวอย่าง *ตามตัวอย่างในหัวข้อ 4.1 การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สามารถนำมาจัดทำวิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานได้ตามตาราง ดังนี้*

ขั้นตอน/กิจกรรม	***วิธีการติดตามและประเมินผล***	***ระยะเวลาการติดตาม***	***ผู้รับผิดชอบ***
1. การตรวจสอบคุณสมบัติ ผลงาน การเผยแพร่ผลงาน แบบประวัติส่วนตัวและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ			
1.1 ตรวจสอบคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ***1.2 ตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกข้อมูลในแบบคำขอฯ เช่น ประวัติส่วนตัวของผู้ขอ ประวัติการทำงาน ภาระงานย้อนหลัง และการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน เป็นต้น*** ***1.3 ตรวจสอบจำนวนและปริมาณของผลงาน การเผยแพร่ผลงาน หลักฐานการเผยแพร่ การคัดลอกผลงาน***	*- จัดทำแผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) รายการหรือประเด็น ที่จะต้องตรวจสอบให้ครบถ้วน* *- รวบรวมประเด็นปัญหาที่ผู้ขอกำหนดตำแหน่งปฏิบัติไม่ถูกต้องและหาแนวทางแก้ไขปัญหา*	*เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องจากหน่วยงาน*	*- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ* *- หัวหน้างานพัฒนาบุคลากรและองค์กร*
2. การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงานฯ (Readers)			
2.1 ประสานงานประธานสาขาเพื่อเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลงานและจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (Readers)	*ติดตามทางโทรศัพท์ อีเมล หรือไลน์*	*เมื่อครบกำหนด 3 วัน นับจากวันที่ ก.ก.ช. มีมติเห็นชอบ*	*เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ*
2.2 การทาบทาม Readers	*ติดตามทางโทรศัพท์ อีเมล หรือไลน์*	*ล่วงหน้า 1-2 วันก่อนครบกำหนด 14 วัน นับจากวันที่ ก.พ.ช.มีมติเห็นชอบ*	*เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ*

4.5 เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

ถือเป็นเทคนิคการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งที่แสดงถึงความเป็นผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญในงานอาชีพที่ปฏิบัติและผู้มีประสบการณ์ ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีวิธีการอะไร อย่างไรบ้างที่จะให้บริการกับผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติงานนี้ ตั้งแต่เริ่มต้น สิ่งสำคัญคือต้องวิเคราะห์ว่าผู้รับบริการเป็นใครบ้าง ได้แก่ บุคคลภายนอก เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา อาจารย์ ข้าราชการบำนาญ ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง เป็นต้น และผู้รับบริการเหล่านั้นมีความต้องการหรือคาดหวังอะไร เมื่อทราบแล้วก็หาวิธีการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจหรือพึงพอใจ ต้องมุ่งความเป็นเลิศในการให้บริการ

ปัจจัยที่จะให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง เป็นต้น ทั้งนี้อาจนำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจมาใส่ไว้ก็ได้

ควรแบ่งหัวข้อหรือประเด็นในการเขียน ยกตัวอย่างเช่น

4.5.1 เทคนิคการให้บริการที่ดี

การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า เผชิญหน้ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการเพื่อผู้มัดใจผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ผู้ให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร จึงจำเป็นต้องใช้เทคนิคการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และให้การบริการตรงใจมากที่สุด ในที่นี้จะกล่าวถึงการให้บริการโดยพนักงาน การให้บริการโดยการสนทนา และการให้บริการ โดยการสร้างความประทับใจ ประกอบด้วยเทคนิคอะไรบ้าง ต้องไปหาแนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการบริการที่ดี พร้อมอ้างอิงแหล่งที่มา มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (งานที่เฉพาะ) หรือไม่

4.5.2 เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการวางแผนที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถขององค์กร เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและธำรงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่พอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเจริญเติบโตขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือฉบับนี้ มีเทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างไรบ้าง ใช้แนวคิด/ทฤษฎีใดบ้างในการดำเนินงาน เช่นใช้วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) เป็นต้น พร้อมอ้างอิงแหล่งที่มา

4.6 จรรยาบรรณ /คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

งานที่ปฏิบัติตามคู่มือ ต้องมีคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง ในฐานะผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานนี้ หรืออาจนำจรรยาบรรณของสาขาวิชาชีพที่มีสภาของวิชาชีพนั้น ๆ มาพิจารณาประกอบ รวมทั้งนำจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 และการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท หรือที่มหาวิทยาลัยกำหนดมาศึกษาประกอบการเขียนก็ได้

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้เขียนควรนำเสนอปัญหา อุปสรรค และการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ศึกษาค้นคว้า/ผู้นำคู่มือไปใช้เล็งเห็นถึงปัญหา อุปสรรค การจัดทำ การนำไปใช้ และการแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ดำเนินการใช้คู่มืออย่างมีประสิทธิภาพ เป็นข้อเสนอแนะมาจากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มาเป็นเวลานาน ผู้เขียนควรนำเสนอแนวทางการพัฒนางานหรือปรับปรุงงานที่จะทำให้งานที่ทำอยู่นั้นดียิ่งขึ้นไป หรือประหยัดทรัพยากร เช่น สามารถลดคน ลดเวลา ลดกระดาษ ฯลฯ เป็นต้น

ตามโครงสร้างคู่มือที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ มี 2 หัวข้อ คือ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน/ข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจแยกเป็นเป็น 2 หัวข้อ เพื่อให้มีความต่อเนื่องกัน คือ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา และข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา

ปัญหาและอุปสรรค สามารถนำเสนอได้ดังนี้

1) ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2) ตามหัวข้อเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่บทที่ 3 - 4 ได้แก่ ด้านหลักเกณฑ์ ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ด้านเงื่อนไขการปฏิบัติงาน ด้านแบบฟอร์ม การกำหนดตัวชี้วัด การวางแผน แต่ละขั้นตอน การติดตามประเมินผล การทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
3) ด้านตัวบุคคล องค์คณะบุคคล ผู้รับบริการ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ด้านผู้รับบริการ เช่น ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ การตอบคำถามผู้รับบริการ เป็นต้น
4) จากการวิเคราะห์ SWOT การระดมสมอง (Brainstorming)
5) กรณีศึกษาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ภายในองค์กร ที่สามารถควบคุมได้ หรือกรณีที่เกิดขึ้นจากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ จะมีวิธีการอย่างไร
6) คำถามหรือปัญหาที่พบบ่อย

แนวทางปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา

แนวทางการแก้ไขและพัฒนาไม่ควรเขียนในลักษณะการแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นงานประจำที่ทำอยู่แล้ว แต่ควรเป็นการแก้ไขปัญหาเชิงพัฒนาในเชิงรุก ซึ่งอาจได้มาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสำนักวิชาอื่น ๆ ที่มีแนวปฏิบัติที่ดีมาประยุกต์ใช้ หรือการประชุมระดมความคิดร่วมกับหัวหน้างานเพื่อวางแผนการทำงาน และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งสามารถนำไปแก้ไขปัญหาให้เกิดผลอย่างแท้จริง เป็นต้น

ตัวอย่างแนวทางแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นงานประจำที่ทำอยู่แล้ว เช่น ปัญหาพนักงานไม่ทราบกฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลที่มหาวิทยาลัยออกใหม่ แนวทางแก้ไขคือ เวียนแจ้งให้พนักงานได้ทราบผ่านระบบ DOMS ซึ่งแนวทางแก้ไขนี้เป็นงานประจำที่ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กรได้ปฏิบัติอยู่แล้ว เป็นต้น การแก้ปัญหาดังกล่าวในเชิงรุก เช่น การจัดประชุมชี้แจงให้พนักงานได้รับทราบ หลักเกณฑ์และวิธีการตามระเบียบหรือข้อบังคับที่ออกใหม่ เป็นต้น

การนำเสนอในส่วนนี้ ควรเสนอในรูปแบบตาราง

ตารางที่ 5.1 ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน .....ใส่ชื่อคู่มือ .....และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา (กรณีจำแนกปัญหา อุปสรรคตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน)

ขั้นตอน	ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา
ขั้นตอนที่ 1 .....ระบุชื่อ.....		
1.1 .....ระบุชื่อ.....	1.1.1	.....
	1.1.2	.....
	1.1.3	.....
1.2 .....ระบุชื่อ.....	1.2.1	.....
	1.2.2	.....
	1.2.3	.....
ขั้นตอนที่ 2 .....ระบุชื่อ.....		
2.1 .....ระบุชื่อ.....	2.1.1	.....
	2.1.2	.....
	2.1.3	.....
2.2 .....ระบุชื่อ.....	2.2.1	.....
	2.2.2	.....
	2.2.3	.....

ตารางที่ 5.2 ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน .....ใส่ชื่อคู่มือ .....และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา (กรณีจำแนกปัญหา อุปสรรคออกเป็นแต่ละด้าน)

ประเด็นปัญหา	ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา
1. ด้าน.....	1.1	1.1.1 .....
	1.2	1.2.1 .....
	1.3	1.3.1 .....
2. ด้าน.....	2.1	2.1.1.. .....
	2.2	2.2.1 .....
	2.3	2.2.3 .....
3. ด้าน.....	3.1	3.1.1 .....
	3.2	3.2.1 .....
	3.3	3.3.1 .....
4. ด้าน.....	4.1	4.1.1 .....
	4.2	4.2.1 .....
	4.3	4.3.1 .....
5. ด้าน.....	5.1	5.1.1 .....
	5.2	5.2.1 .....
	5.3	5.3.1 .....

ตัวอย่าง *ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข เรื่อง การตรวจสอบและส่งต่อคำร้องในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. นครศรีธรรมราช (วรรณา นิลพัฒน์, 2565)*

ขั้นตอน	***ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน***	***แนวทางการปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา***
1. ขั้นตอนการรับคำร้อง	*ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำร้องในเวลากระชั้นชิด ทำให้กระทบต่อการดำเนินการในขั้นตอนถัดไป เช่น ได้รับคำร้องขอสอบและขอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ก่อนกำหนดวันสอบไม่ถึง 30 วัน ผลกระทบ คือ* *- การเสนอพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบฯ ต่อที่ประชุมคณะอนุกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยไม่ทันรอบประชุมปกติ ซึ่งกำหนดการประชุมเดือนละครั้ง* *- การส่งเล่มวิทยานิพนธ์ให้คณะกรรมการสอบฯ มีความล่าช้าเนื่องจากต้องรอการแต่งตั้งฯ*	*แจ้งให้นักศึกษาทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการพิจารณา และกระบวนการออกคำสั่งแต่งตั้งฯ จึงไม่ควรนัดหมายคณะกรรมการเพื่อกำหนดวันสอบก่อนการยื่นคำร้อง*

ตัวอย่าง *ปัญหาในการปฏิบัติงาน และแนวทางการแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานการบริหารจัดการ Asian Journal of Arts and Culture (เพ็ญนภา วัยเวก, 2564)*

ประเด็นปัญหา	***ปัญหาในการปฏิบัติงาน***	***แนวทางแก้ไขและพัฒนา***
ด้านกองบรรณาธิการต่างประเทศ	*Asian Journal of Arts and Culture เป็นวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลระดับชาติ การเรียนเชิญกองบรรณาธิการจากต่างประเทศจะไม่ค่อยได้รับการตอบรับ เนื่องจากวารสารยังไม่ได้อยู่ในฐานข้อมูลระดับนานาชาติ ในระยะเริ่มต้นจึงต้องใช้การเรียนเชิญกองบรรณาธิการจากต่างประเทศให้มีจานวนมากขึ้น เพื่อเพิ่มอัตราการตอบรับในจานวนที่เพิ่มมากขึ้น*	*วารสารต้องประชาสัมพันธ์ให้มีผู้เขียนจากต่างประเทศส่งบทความมาตีพิมพ์กับวารสาร เพื่อให้วารสารมีบทความที่หลากหลาย และวารสารต้องมีการควบคุมคุณภาพของบทความให้มีมาตรฐานเพื่อให้วารสารมีความน่าสนใจและเป็นที่รู้จักมากขึ้น ส่งผลให้มีอัตราการเพิ่มจานวนของกองบรรณาธิการต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น*

5.2 ข้อเสนอแนะ

(1) ข้อเสนอแนะควรนำแนวคิด ทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาเชื่อมโยงด้วย จะทำให้มีน้ำหนักมากขึ้น

(2) ข้อเสนอแนะควรมีพื้นฐานมาจากการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค

(3) ควรเป็นข้อเสนอแนะเชิงระบบ หรือนโยบาย ที่สร้างสรรค์ ที่เป็นรูปธรรม

(4) ข้อเสนอแนะอาจจำแนก เป็น

(4.1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(4.2) ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ

(4.3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อาจนำเสนอในรูปแบบตาราง ก็ได้

ตัวอย่าง *ข้อเสนอแนะ เรื่อง การจัดทำคำขออนุมัติอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการสำหรับสำนักวิชา/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (ศศิรัศมิ์ ประสาทแก้ว, 2565)*

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้วยกระบวนการวิเคราะห์อัตรากำลังและการพิจารณาอนุมัติกรอบอัตรากำลังที่มีความเหมาะสมไม่อาจขึ้นอยู่กับขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งเท่านั้น ทั้งนี้ จะต้องอาศัยการผสมผสานและใช้ความสอดคล้องของข้อมูลตามมิติของเวลาที่ยืนยันให้ตรงกันทั้งมิติอดีต ปัจจุบัน และอนาคตตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ “กรอบแนวความคิดการวิเคราะห์อัตรากำลัง (Effective Manpower Planning Framework)” 6 แนวทาง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อทำให้กระบวนการวางแผนอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการของสำนักวิชาและวิทยาลัยเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จะต้องมีการกำหนดเป็นเชิงนโยบายโดยคณะกรรมการพิจารณาภาระงานและอัตรากำลังพนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ถึง “กรอบแนวความคิดการวิเคราะห์อัตรากำลัง (Effective Manpower Planning Framework)” 6 แนวทางในการจัดทำคำขอและการพิจารณาอนุมัติกรอบอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการให้มีความชัดเจนต่อไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ

เพื่อให้มีเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกสำนักวิชา/วิทยาลัย และด้วยความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของแต่ละสำนักวิชา/วิทยาลัยมีความรู้ความเข้าใจถึงกระบวนการขออนุมัติกรอบอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการตามขั้นตอนการวางแผนอัตรากำลังตาม “กรอบแนวความคิดการวิเคราะห์อัตรากำลัง (Effective Manpower Planning Framework)” 6 แนวทางอย่างเป็นระบบและด้วยมีการปฏิบัติตามขั้นตอนของคู่มือการปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งแล้ว ดังนั้น ส่วนแผนงานและยุทธศาสตร์ในฐานะผู้พัฒนาคู่มือฉบับนี้ จึงควรจัดให้มีการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำเสนอกรณีศึกษา เพื่อประเมินผลและสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม หมายถึง รายชื่อสิ่งพิมพ์หรือเอกสารที่ใช้ประกอบการค้นคว้า บางครั้งอาจจะใช้คำว่ารายการอ้างอิง แต่สำหรับคู่มือปฏิบัติงาน ขอให้ใช้คำว่า บรรณานุกรม และเพื่อให้งานเขียนมีความน่าเชื่อถือและแสดงถึงคุณค่าของงานเขียนนั้น ๆ ควรจะมีการอ้างอิงในเนื้อหาพร้อมกับรายการบรรณานุกรมตรงกันเสมอ และจะต้องเขียนหรือพิมพ์ตามแบบมาตรฐานที่กำหนด โดยแยกบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาไทย และบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ โดยในแต่ละภาษานั้นการจัดเรียงใช้หลักการเรียงตามลำดับอักษร ในภาษาไทยใช้เรียงจาก ก-ฮ และภาษาต่างประเทศใช้เรียงจาก A-Z ตามแบบพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน และพจนานุกรมภาษาอังกฤษทั่วไป

บรรณานุกรมให้เรียงลำดับจากภาษาไทยก่อนและตามด้วยภาษาอังกฤษ

สิ่งที่ควรคำนึง คือ เมื่ออ้างอิงในเนื้อหาแล้วจะต้องนำมาอ้างไว้ในบรรณานุกรมด้วยทุกครั้ง

การเขียนอ้างอิง และบรรณานุกรม ใช้รูปแบบของ APA 7th Edition

การอ้างอิงในเนื้อหาและการจัดทำบรรณานุกรมในรูปแบบ APA 7th Edition ศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
https://library.wu.ac.th/training/apa-7/

(ตัวอย่าง)

บรรณานุกรม

โกสินธุ์ ศิริรักษ์ และ ยุวธิดา คงศรี. (2562). การศึกษาคุณภาพวารสารวิชาการ ตามหลักเกณฑ์ระดับชาติของฐานข้อมูล TCI กรณีศึกษาวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์,19*(1), 227-238.

โกสินธุ์ ศิริรักษ์, สุจินดา ย่องจีน และ ลัดดาวัลย์ มนต์แก้ว. (2563). การวิเคราะห์และพัฒนาวารสารวิชาการตามหลักเกณฑ์คุณภาพของฐานข้อมูลอาเซียน. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 12*(2), 223-239.

จินตนา ถ้ำแก้ว และ สุราษฎร์ พรมจันทร์. (2559). รูปแบบการพัฒนากระบวนการจัดทำวารสารวิชาการเพื่อพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัย. *วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 17*(2), 54-69.

ชวชล สุปรียาพร และ ธนพรรณ กุลจันทร์. (2558). การวิเคราะห์คุณลักษณะการใช้งานวารสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ Open Journal Systems. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 8*(1), 101-114.

สิริพร สมบูรณ์บูรณะ. (2538). *วัฒนธรรมการบริโภค: แนวคิดและการวิเคราะห์.* ศูนย์วิจัยและผลิตตำรา มหาวิทยาลัยเกริก.

ASEAN Citation Index. (2020a). *ACI Journey.* ACI. http://www.asean-cites.org

ASEAN Citation Index. (2020b). *Journal Selection Criteria*. ACI. http://www.asean-cites.org

Clarivate Analytics. (2020). *Cited Reference Search.* Clarivate Web of Science. http://apps.webofknowledge.com/WOS_CitedReferenceSearch_input.do?SID=D6uGs6MwP7wS89QSdur&product=WOS&search_mode=CitedReferenceSearch

Elsevier. (2020). *Sources*. Elsevier. https://www.scopus.com/sources.uri?zone=TopNavBar&origin=searchbasic

Google Scholar. (2020). *Walailak Journal of Science and Technology*. Google Scholar. https://scholar.google.com/citations?hl=en&user=9E_wFm4AAAAJ

ภาคผนวก

ภาคผนวก คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่เขียนแต่ไม่ใช่เนื้อหาของงาน เป็นส่วนที่นำมาเพิ่มขึ้นในตอนท้าย เพื่อช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้าได้เข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น จะมีภาคผนวกหรือไม่ แล้วแต่ความจำเป็น ถ้าต้องมีควรจัดไว้ในหน้าต่อไปจากบรรณานุกรม ถ่ายเอกสารจากฉบับจริงได้

ภาคผนวกเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่ง เนื่องจากเป็นส่วนที่รวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่มือฉบับนี้ ได้แก่

(1) แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ (ต้องมีการอ้างถึงเอกสารนี้ในเนื้อหาด้วย)

(2) ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ มาตรฐาน หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) เป็นการนำเสนอเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ โดยไม่จำเป็นที่ต้องใส่ไว้ในเนื้อหา เช่น คู่มืออย่างง่ายสำหรับผู้ใช้บริการ เป็นต้น (ต้องมีการอ้างถึงเอกสารนี้ในเนื้อหาด้วย)

ข้อแนะนำในการจัดทำภาคผนวก ดังนี้

(1) ควรตั้งชื่อเอกสารในภาคผนวกด้วย

(2) ต้องมีการอ้างชื่อเอกสารนี้ในเนื้อหาด้วย

(3) หากมีเอกสารในภาคผนวกมาก อาจเพิ่มส่วนหน้าต่อจากสารบัญภาพ คือ สารบัญภาคผนวก ด้วยก็ได้

เอกสารภาคผนวกสามารถ scan จากต้นฉบับได้ ไม่จำเป็นต้องพิมพ์ใหม่ ทั้งนี้ อาจทำเป็น Link หรือ QR Quote ก็ได้ หากมีจำนวนมาก

ตัวอย่าง *ภาคผนวก เรื่อง การจัดทำคำขออนุมัติอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการ สำหรับสำนักวิชา/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (ศศิรัศมิ์ ประสาทแก้ว, 2565)*

(ตัวอย่าง)

ภาคผนวก 1
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาภาระงานและอัตรากำลัง
พนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานวิสาหกิจ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

คำสั่งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ที่ ๒๐๒/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาภาระงานและอัตรากำลังพนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

อนุสนธิคำสั่งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่ ๗๐๑/๒๕๖๒ ฉบับลงวันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาภาระงานและอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ไปแล้วนั้น

เพื่อให้การพิจารณาภาระงานและอัตรากำลังพนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานวิสาหกิจของมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัย ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. ๒๕๒๕ ประกอบกับข้อ ๙ (๓๒) ของข้อบังคับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๑ และมติคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ในการประชุม ครั้งที่ ๙/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๒ จึงยกเลิกคำสั่งดังกล่าวข้างต้น และแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาภาระงานและอัตรากำลังพนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยมีองค์ประกอบคณะกรรมการ และอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบคณะกรรมการพิจารณาภาระงานและอัตรากำลังพนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

๑) รองอธิการบดีที่กำกับดูแลงานแผนและงบประมาณ	ประธานกรรมการ
๒) รองอธิการบดีที่กำกับดูแลงานบุคคล	รองประธานกรรมการ
๓) รองอธิการบดีที่กำกับดูแลงานสำนักวิชา วิทยาลัย	กรรมการ
๔) รองอธิการบดีที่กำกับดูแลงานวิจัย	กรรมการ
๕) รองอธิการบดีที่กำกับดูแลงานกิจการต่างประเทศ และพัฒนาการเรียนการสอน	กรรมการ
๖) ผู้แทนจากผู้ดำรงตำแหน่งคณบดี ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าสำนักวิชา จำนวน ๕ คน	
๖.๑ คณบดีสำนักวิชาศิลปศาสตร์	กรรมการ
๖.๒ คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	กรรมการ
๖.๓ ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	กรรมการ
๖.๔ ผู้อำนวยการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กรรมการ
๖.๕ ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	กรรมการ
๗) ผู้แทนจากผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่า จำนวน ๒ คน	
๗.๑ หัวหน้าส่วนนิติการ	กรรมการ
๗.๒ หัวหน้าส่วนพัสดุ	กรรมการ

๔) ผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย ที่มีความเชี่ยวชาญ ทางด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมจินตนา คุ้มภัย) — กรรมการ

๗) หัวหน้าส่วนแผนงานและยุทธศาสตร์ — กรรมการและเลขานุการ

๑๐) หัวหน้าส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร — กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๑๑) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนแผนงานและยุทธศาสตร์ — ผู้ช่วยเลขานุการ

๑๒) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร — ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑) พิจารณาเสนอหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดกรอบอัตรากำลังและการบริหารอัตรากำลังพนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานวิสาหกิจ เพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารงานบุคคลให้ความเห็นชอบและจัดทำเป็นประกาศหรือหลักเกณฑ์ปฏิบัติของมหาวิทยาลัย

๒) วางแผนอัตรากำลังโดยวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยในระยะ ๕ ปีข้างหน้า ตรวจสอบและทบทวนอัตรากำลังที่มีอยู่ในปัจจุบัน

๓) พิจารณาภาระงานและอัตรากำลังของพนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานวิสาหกิจมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ แล้วนำเสนอธิการบดี เพื่อพิจารณาต่อไป

๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารงานบุคคลและอธิการบดี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ อำรงธัญวงศ์)
รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ลงชื่อ [illegible] ผู้ลงนาม Personal PKI/LN
SignatureCode : [illegible]

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-ชื่อสกุล (ภาษาไทย)	นาย/นาง/นางสาว.....
(ภาษาอังกฤษ)	.....
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
อายุ	.....ปี
ตำแหน่ง	ชื่อตำแหน่ง.....ระดับ.....
สถานที่ทำงาน	สำนักวิชา/ศูนย์/สถาบัน/ส่วน/มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	.....
ประวัติการศึกษา	เรียงลำดับจากวุฒิสูงสุด สาขาวิชา ปี พ.ศ.ที่สำเร็จการศึกษา ชื่อสถานศึกษา
วันเริ่มปฏิบัติงาน	.....
e-Mail	.....

ผลงานทางวิชาชีพ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย งานวิเคราะห์ ฯลฯ (ถ้ามี)

1) .....
2) .....
3) .....

3. การเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม

ในการจัดทำผลงานวิชาการ รวมถึงคู่มือการให้บริการ คู่มือการปฏิบัติงาน ผู้เขียนจำเป็นต้องนำข้อความหรือแนวคิด ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงจากเอกสารอื่น ๆ มาใช้ ดังนั้น จึงมีการอ้างอิงจากสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้ผู้อ่านทราบแหล่งที่มาของสารสนเทศเหล่านั้นและเป็นการให้เกียรติแก่เจ้าของสารสนเทศนั้น รวมถึงแสดงถึงจริยธรรมทางวิชาการ และแสดงเจตนาบริสุทธิ์ว่าไม่ได้ขโมยความคิด/คัดลอกผลงานของผู้อื่น

การเขียนอ้างอิงในส่วนเนื้อหาของคู่มือ ผู้เขียนต้องระบุแหล่งที่มาเมื่อมีการอ้างถึงสารสนเทศจากงานเขียนของผู้อื่นในรูปแบบที่อาจจะคัดลอกข้อความใช้โดยตรงหรืออาจจะอ้างถึงโดยการสรุปเนื้อหาหรือแนว ความคิดตามความเหมาะสม โดยใช้รูปแบบการเขียนอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา (In-Text Citation) เป็นการบอกรายละเอียดของแหล่งสารนิเทศที่ใช้อ้างอิงในการศึกษา ค้นคว้า ด้วยการอ้างอิงลงไปในเนื้อหา และบรรณานุกรม (Reference) หมายถึง รายละเอียดของแหล่งสารสนเทศที่ผู้เขียนใช้ศึกษาเป็นข้อมูลในการเขียนผลงานวิชาการและรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้อ่านที่สนใจสามารถค้นคว้าเพิ่มเติมได้ สำหรับคู่มือปฏิบัติงาน ให้ใช้หลักเกณฑ์ของระบบ APA Style ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 (APA 7th Edition)

3.1 วิธีการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม

จะปรากฏส่วนเนื้อหาและท้ายเล่ม คือ

1. ส่วนเนื้อหา คือ รายการอ้างอิง (Citation List) ซึ่งจะมีรูปแบบการอ้างอิงที่ใช้อยู่ทั่วไปสำหรับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ คือ แบบแทรกในเนื้อหา (Citation in Text)
2. ส่วนท้ายเล่ม คือ บรรณานุกรม (Bibliography/References List) ซึ่งได้แก่ รายละเอียดของแหล่งสารนิเทศที่ใช้อ้างอิงในเนื้อหาทุกรายการ

รูปแบบการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา (In-Text Citation) หรือระบบนามปี เป็นแบบแผนการเขียน ดังนี้

การลงรายการเอกสารที่ปรากฏชื่อผู้แต่ง

กรณีผู้แต่งชาวไทย

รูปแบบ .....(ข้อความ).....(ชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์) หรือ ชื่อผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์, เลขหน้า) .... ข้อความ

<u>ดังตัวอย่าง</u>

..... (ศิริพร วัชชวัลค, 2560) หรือ ..... (ศิริพร วัชชวัลค, 2560, น. 10)

กรณีผู้แต่งชาวต่างชาติ ให้ใส่เฉพาะ**ชื่อสกุล**เท่านั้น

.....(Smith, 2019, p. 20) หรือ (Smith, 2019) หรือ Smith (2019) .....

กรณีเป็นเอกสารที่มีผู้แต่งเป็นสถาบัน ต้อง**ระบุชื่อของสถาบัน**ที่ปรากฏ

(มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, 2565)

3.2 หลักเกณฑ์การเขียนรายการบรรณานุกรม ตามมาตรฐานของระบบ APA ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7

หลักการเขียนรายการบรรณานุกรม จะมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ ดังนี้

หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง./(ปีที่พิมพ์)./*ชื่อเรื่อง* /ครั้งที่พิมพ์/(พิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป). /สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

สิริพร สมบูรณ์บูรณะ. (2538). *วัฒนธรรมการบริโภค: แนวคิดและการวิเคราะห์.* ศูนย์วิจัยและผลิตตำรา มหาวิทยาลัยเกริก.

Jackson, M. L., Jr. (1958). *Soil chemical analysis*. Prentice Hall.

บทความในวารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. *ชื่อวารสาร, ปีที่*(ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

ตัวอย่าง

ชวชล สุปรียาพร และ ธนพรรณ กุลจันทร์. (2558). การวิเคราะห์คุณลักษณะการใช้งานวารสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ Open Journal Systems. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 8*(1), 101-114.

เว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. (วัน เดือน ปีที่เผยแพร่). ชื่อเรื่อง. *ชื่อบทความ.* ชื่อเว็บไซต์ url ที่เข้าถึง.

ตัวอย่าง

กรมสรรพากร. (2020). *วิธีการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปีจะต้องทำอย่างไร?.* กรมสรรพากร. https://www.rd.go.th/555.html

หลักเกณฑ์ ศึกษาเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
https://library.wu.ac.th/training/apa-7/

4. การตรวจสอบความซ้ำซ้อนและการคัดลอกผลงาน (Plagiarism)

4.1 การตรวจสอบความซ้ำซ้อน

(1) การตรวจสอบความซ้ำซ้อนหรือการคัดลอกผลงานผู้อื่นด้วยโปรแกรม Turnitin ของมหาวิทยาลัย ต้องไม่เกินร้อยละ 30

(2) การตรวจสอบความซ้ำซ้อนด้วยโปรแกรม Turnitin ต้องตรวจโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์บรรณสารและการศึกษา

4.2 การคัดลอกผลงาน (Plagiarism)

ตามพจนานุกรม The Compact Edition of the Oxford English Dictionary (COED) อ้างถึงในบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (มีนาคม 2555) ให้ความหมาย ของคำว่า “Plagiarism” หลายแบบดังนี้

4.2.1 การกระทำหรือการปฏิบัติที่ถือวาเปนการคัดลอก นั่นก็คือ การนำผลงานของคนอื่นมาเปนของตนเองโดยวิธีการที่ไมถูกต่อง (wrongful appropriation) การขโมย (Purloining) และการตีพิมพ์ข่อความของคนอื่นหรือการแสดงความคิด แนวคิด (วรรรณกรรม งานศิลป ดนตรี งานประดิษฐ เปนตน) ของผูอื่นเสมือนวาเปนงานของตนเอง

4.2.2 การนำเสนอความคิด แนวคิด ตนแบบ ขอความ สวนของขอความหรืองาน ที่ไดมีการขโมยมาใชการคัดลอกผลงานตนเอง (Self-plagiarism) หรือผู้อื่น ถือเป็นการคัดลอกผลงานอย่างหนึ่งเป็นความผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีโทษไม่ให้ขอตำแหน่ง 5 – 10 ปี และอาจถูกลงโทษทางวินัย

รูปแบบการคัดลอกผลงานทางวิชาการ สามารถสรุปรูปแบบต่าง ๆ ของการคัดลอกผลงานทางวิชาการได้ 6 รูปแบบ ดังนี้ (บุษบา มาตระกูล, 2551, น. 8-9; มานิตย์ จุมปา, 2556)

(1) Copy and Paste Plagiarism (การคัด ลอก-แปะ) หรือ**การคัดลอกคำต่อคำ วลีต่อวลี (Plagiarism Outright)** คือการทำซ้ำงานของผู้อื่นโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงถ้อยคำหรือเนื้อหา หากจำเป็นต้องคัดลอกให้ใส่ในเครื่องหมาย “.....“และอ้างอิงแหล่งที่มา การคัดลอกตามสมควรถือเป็นการใช้งานที่เป็นธรรม (Fair Use) เช่น ไม่เกินร้อยละ 10 ของผลงาน หากจำเป็นต้องคัดลอกจำนวนมาก ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของผลงาน เป็นต้น

(2) Word Switch Plagiarism (การเปลี่ยนคำ) เมื่อนำประโยคหรือข้อความ หรือทั้งย่อหน้ามาเขียนใหม่โดยการเปลี่ยนคำบางคำเสียใหม่ เช่นนี้ก็ยังต้องเขียนไว้ในเครื่องหมายคำพูด และอ้างอิง

(3) Metaphor Plagiarism (การอุปมา) งานเขียนบางข้อความมีการเขียนอุปมาเพื่ออธิบายสิ่งที่ผู้เขียนต้องการสื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น “....ระยิบระยับราวกับเพชร...” การ

อุปมาเป็นความคิดของผู้เขียนแต่ละคน เมื่อนำมาเขียนใหม่จึงควรใช้อุปมาอย่างอื่น ถ้าไม่สามารถทำได้ควรอ้างอิงด้วย เป็นต้น

(4) Style Plagiarism (สำนวน) ถ้านำต้นฉบับของผู้อื่นมาเขียนใหม่ทุกประโยค ทุกย่อหน้า ถึงแม้ว่าการเรียงลำดับประโยค จะไม่เหมือนต้นฉบับเสียทีเดียวถือว่าเป็น plagiarism เช่นกัน เพราะงานเขียนแต่ละคนแสดงให้เห็นรูปแบบสำนวน และความคิดของคนนั้น หลีกเลี่ยง plagiarism โดยการอ่านให้ได้ใจความและนำมาเขียนใหม่โดยคงแต่เนื้อหาที่สำคัญ

(5) Idea Plagiarism (ความคิด) เป็นการลักลอกความคิดผู้อื่นเสมือนเป็นของตนเอง งานเขียนแต่ละคนเป็นความคิดหรือการวิเคราะห์ วิจารณ์ของคนนั้น หากเป็นการเขียนความรู้ทั่วไป (Common knowledge) ที่ทราบกันดีอยู่แล้วไม่ จำเป็นต้องอ้างอิง เช่น นิทาน นิยายปรัมปรา เรื่องราว ในประวัติศาสตร์ (ไม่ใช่บันทึกประวัติศาสตร์) เป็นต้น แต่ถ้ามีการวิเคราะห์ โดยกล่าวถึงทฤษฎีต่าง ๆ เป็นความคิดของผู้เขียน วิธีการหลีกเลี่ยง คือเมื่อนำความคิดของผู้อื่นมาใช้ต้องระบุที่มาของความคิด โดยทำหมายเหตุหรือเชิงอรรถแสดงให้เห็นที่มาอย่างชัดเจน

(6) คัดลอกแบบถอดความ (Paraphrase) คือการสรุปเนื้อหา การแปล การปะติดปะต่อผลงานของผู้อื่นให้ต่างจากต้นฉบับ ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเป็นงานของตนเอง ดังนั้น การถอดความจะต้องแสดงที่มีของผลงานต้นฉบับ เช่น ทำหมายเหตุหรือเชิงอรรถที่แสดงให้เห็นว่าเนื้อหาส่วนนั้นถอดความมาจากงานใด หากใช้มากเกินสมควรต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของผลงาน เป็นต้น

(7) คัดลอกงานเก่าของตนเอง (Self Plagiarism) คือการนำผลงานเก่าของตนที่เผยแพร่หรือถูกใช้งานไปแล้ว มาแสดงว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่ การนำงานเก่ามาพัฒนาเป็นของใหม่สามารถทำได้ แต่ต้องมีการสร้างสรรค์ใหม่เป็นส่วนใหญ่ หรือส่วนที่เพิ่มเติมต้องเป็นสาระสำคัญใหม่ที่โดดเด่น และต้องระบุแหล่งที่มาของงานเดิม

(8) การกระทำอื่น ๆ ที่ถือว่าเป็น Plagiarism เช่น

(8.1) การส่งผลงานชิ้นเดียวกันไปยังแหล่งพิมพ์ 2 แห่ง (Self-Plagiarism หรือ Multiple Submission)

(8.2) การส่งงานเขียนที่มีผู้เขียนร่วมไปตีพิมพ์ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้เขียนร่วม

(8.3) นักศึกษาที่ลอกการบ้านของเพื่อน ถึงแม้ว่าเพื่อนจะอนุญาตก็ตาม

(8.4) การ Download บทความจากอินเทอร์เน็ตมาใช้โดยไม่อ้างอิง

(8.5) การนำสถิติ แผนภาพ รูปภาพ กราฟจากคนอื่น หรือแหล่งอื่นมาใช้โดยไม่อ้างอิง

(8.6) การนำคำกล่าวหรือสุนทรพจน์ของผู้อื่นมาใช้โดยไม่อ้างอิง

เป็นต้น

5. ข้อเสนอแนะทั่วไปในการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

ผู้ที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และประสงค์จะยื่นขอชำนาญการ ก่อนจะจัดส่งให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะต้องพิจารณารายละเอียดของเนื้อหาให้มีความถูกต้อง เพื่อลดความผิดพลาดและเสียเวลาในการปรับแก้ไข ดังนี้

5.1 จะต้องมีความละเอียดรอบคอบในการพิสูจน์ตัวอักษร และให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของการใช้คำและเครื่องหมายสัญลักษณ์ในเบื้องต้น เพื่อลดความผิดพลาดและการเสียเวลาในการปรับแก้ไข เช่น

(1) รูปแบบภายในเล่มควรเหมือนกัน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกจุด ในเรื่องของการใช้เครื่องหมายเว้นวรรคตอน การใช้จุลภาค (,) จะไม่มีคั่นระหว่างข้อความ การเว้นระยะห่างของหัวข้อ รูปแบบตาราง การจัดวางตำแหน่ง กั้นหน้า กั้นหลัง เป็นต้น

(2) การใช้คำศัพท์เฉพาะบางคำ เช่น คำว่า เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ website การสกรีนผลงาน อีเมล เป็นต้น ควรใช้คำที่เป็นศัพท์บัญญัติหรือใช้คำทับศัพท์ แต่หากใช้ลักษณะแบบไหนควรให้เหมือนกันทั้งเล่ม

5.2 เนื้อหาภาษาที่ใช้ควรเป็นทางการ

5.3 การเรียบเรียงประโยคให้ถูกตามหลักไวยากรณ์ การสะกดตัวอักษรให้ถูกต้อง ข้อความกระชับชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน

5.4 หากเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับเครื่องมือช่าง/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์หรือโสตทัศนวัสดุ/อุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ ต้องถ่ายภาพอธิบายให้ชัดเจน

5.5 รูปภาพที่นำเสนอ หรือที่จับภาพ (capture) จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ จะต้องชัดเจน

รูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

6. รูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน[1]

6.1. กระดาษที่ใช้พิมพ์

ใช้กระดาษสีขาว ไม่มีลายเส้นบรรทัด ขนาดมาตรฐาน A4 หนา 80 แกรม ใช้แบบหน้าเดียว หรือแบบ 2 หน้าก็ได้ รวมถึงชุดที่เป็นสำเนาด้วย

6.2 ตัวพิมพ์

ตัวอักษรที่ใช้สำหรับการพิมพ์ ต้องเป็นสีดำ คมชัด ลักษณะของตัวพิมพ์ (font) ให้ใช้ตัวพิมพ์ TH SarabunPSK

ชื่อคู่มือปฏิบัติงาน (ปกนอกและปกใน)	20 จุด (ตัวหนา)
ชื่อผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงาน	18 จุด (ตัวหนา)
หัวข้อใหญ่/บทที่	20 จุด (ตัวหนา)
หัวข้อรอง/ชื่อบท	20 จุด (ตัวหนา)
หัวข้อข้าง	16 จุด (ตัวหนา)
หัวข้อย่อย	16 จุด (ตัวหนา)
เนื้อหา	16 จุด (ตัวธรรมดา)

6.3 การเว้นที่ว่างขอบกระดาษ

ขอบบน 1.5 นิ้ว
ขอบล่าง 1 นิ้ว
ขอบซ้าย 1.5 นิ้ว
ขอบขวา 1 นิ้ว

ข้อควรระวังในการพิมพ์

ถ้าพิมพ์คำสุดท้ายไม่จบในบรรทัดนั้น ๆ ให้ยกคำนั้นไปพิมพ์ในบรรทัดถัดไป ไม่ควรตัดส่วนท้ายของคำไปพิมพ์ในบรรทัดใหม่ เช่น นครศรีธรรมราช ไม่ให้แยกเป็น นคร-ศรีธรรมราช เป็นต้น

6.4 การลำดับและการพิมพ์เลขหน้า

ส่วนนำ เช่น คำนำ กิตติกรรมประกาศ คำนิยม (ถ้ามี) สารบัญ สารบัญตาราง สารบัญภาพ สารบัญภาคผนวก เป็นต้น ให้ใช้ตัวเลขและมีวงเล็บ เช่น (1) (2) ...ยกเว้น คำนำไม่ต้องพิมพ์เลขหน้า

การพิมพ์เลขหน้าให้พิมพ์ไว้ที่มุมขวามือของกระดาษ โดยห่างจากริมกระดาษส่วนบนและขอบขวามือ ด้านละ 1 นิ้ว

ส่วนเนื้อหา ให้ลำดับหน้าโดยใช้เลขอารบิกตามลำดับตั้งแต่หน้าแรกจนหน้าสุดท้าย ยกเว้นหน้าที่มีชื่อบท ไม่ต้องพิมพ์เลขหน้า แต่ให้นับรวมจำนวนหน้าไปด้วย

---

[1]เรียบเรียงจาก รูปแบบและการพิมพ์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ บทที่ 2 https://library.wu.ac.th/training/manual/ หรือ https://ces.wu.ac.th/reg52/download/graduate/THESISMANUAL/THESIS55/04-chapter2.pdf

ส่วนเป็น **ส่วนประกอบท้ายเรื่อง** หน้าแรกของบรรณานุกรม หน้าแรกของ ภาคผนวก ไม่ต้องพิมพ์เลขหน้า แต่ให้นับรวมจำนวนหน้าไปด้วย

6.5 การเว้นระยะระหว่างบรรทัด

ให้เว้นระยะ 1 บรรทัด ดังต่อไปนี้

(1) การเว้นระยะระหว่างบรรทัด

(2) การเว้นระยะระหว่างหัวข้อใหญ่ กับหัวข้อรอง

(3) หัวข้อรองกับข้อความที่ตามมา

(4) ระหว่างด้านบนและด้านล่างของตารางกับเนื้อความ (กรณีตารางหรือภาพอยู่ในหน้าเดียวกับเนื้อความ)

(5) ระหว่างด้านล่างของตารางหรือภาพ และด้านล่างของ Source

6.6 การย่อหน้า

การย่อหน้าให้เว้นระยะ 5 ถึง 7 ตัวอักษร หรือ 1 tab key จากขอบที่เว้นไว้แล้ว ทั้งนี้ การย่อหน้าจะต้องใช้ให้เหมือนกันตลอดทั้งเล่ม

6.7 การแบ่งบท หัวข้อ และการเรียงลำดับ

บทที่ พิมพ์ไว้กึ่งกลางตอนบนสุดของหน้ากระดาษ ส่วน **ชื่อบท** ให้พิมพ์ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ โดยเว้นบรรทัดจากคำว่า บทที่ 1 บรรทัด

หัวข้อเรื่อง ประกอบด้วยหัวข้อใหญ่ หัวข้อรอง หัวข้อข้าง และหัวข้อย่อย ให้พิมพ์ตามลำดับ ดังนี้

(1) หัวข้อใหญ่ คือ หัวข้อสำคัญในแต่ละบท ให้พิมพ์กลางหน้ากระดาษ ไม่ขีดเส้นใต้ พิมพ์ด้วยตัวอักษรหนา เช่น คำนำ สารบัญ บทที่ เป็นต้น

(2) หัวข้อรอง ให้พิมพ์กลางหน้ากระดาษ พิมพ์ด้วยตัวอักษรหนา เช่น ชื่อบท เป็นต้น

(3) หัวข้อข้าง ให้พิมพ์ริมซ้ายมือสุดของกระดาษ เว้นขอบกระดาษไว้ตามระเบียบใช้ตัวอักษรหนา

(4) หัวข้อย่อย ให้พิมพ์ในระดับย่อหน้า ใช้ตัวอักษรแบบตัวหนา การพิมพ์หัวข้อย่อย อาจใช้ตัวอักษรกำกับสลับกับตัวเลข หรือตัวเลขอย่างเดียวก็ได้ ตามตัวอย่าง

ในกรณีที่เนื้อหาไม่จบในหนึ่งบรรทัด การขึ้นบรรทัดใหม่ต้องให้ตัวอักษรตัวแรกชิดซ้ายขอบกระดาษ หรือตรงกับหัวข้อย่อยนั้น เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งตลอดทั้งเล่ม

เมื่อมีการให้หัวข้อในระดับใด หัวข้อระดับนั้นต้องมี 2 หัวข้อเป็นอย่างน้อยให้เริ่มจากชื่อบทมาก่อน เมื่อมีความจำเป็นจึงแบ่งเป็นหัวข้อย่อย ๆ ไปอีกตามลำดับ

การขึ้นหัวข้อใหม่ ถ้ามีที่ว่างสำหรับพิมพ์ข้อความต่อไปได้ไม่เกิน 2 บรรทัดแล้วให้ขึ้นหัวหน้าใหม่ในหน้าถัดไป

6.8 การพิมพ์ตาราง

(1) ให้ใส่คำว่า **“ตารางที่”** ตามด้วยเลขลำดับที่ของตาราง โดยแยกตามบท ไว้ริมซ้ายมือสุดของกระดาษ พิมพ์ด้วยตัวอักษรหน้า เช่น **ตารางที่ 1.1** เป็นต้น

(2) ชื่อตาราง ให้พิมพ์ต่อจากเลขลำดับที่ของตาราง โดย**เว้น 2 ตัวอักษร** โดยใช้อักษรธรรมดา กรณีชื่อตารางยาวเกินกว่า 1 บรรทัด ให้พิมพ์ตัวอักษรตัวแรกของบรรทัดที่สองให้ตรงกับตัวแรกของชื่อตาราง หากมีคำอธิบายที่ต้องการแบ่งรายละเอียดให้ชัดเจน ให้นำรายละเอียดไปใส่ไว้ในหมายเหตุท้ายตาราง

(3) ตารางที่อ้างอิงจากแหล่งอื่น ให้ลงแหล่งอ้างอิงที่มาของตารางตามวิธีการเขียนการอ้างอิงและการเขียนรายการบรรณานุกรม โดยใช้คำว่า **“ที่มา”** ให้เป็นอักษรตัวหนาตามด้วยเครื่องหมายทวิภาค (:) โดยเว้น 1 ระยะ สำหรับเอกสารภาษาไทย และใช้คำว่า **“Source”** สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ ตามด้วยการอ้างอิงตามระบบที่กำหนด ภายในเครื่องหมายวงเล็บ ( ) เช่น**ที่มา** : (ข้อความที่อ้างอิง) **Source** : (citation) และให้พิมพ์ไว้ใต้ตารางในตำแหน่งริมซ้ายมือสุดของกระดาษ

(4) ตารางที่มีความยาวเกินกว่า 1 หน้า ให้พิมพ์ต่อในหน้าถัดไป โดยจะต้องมีข้อความในตารางอย่างน้อย 2 บรรทัด ให้พิมพ์คำว่า **ตารางที่** ตามด้วยเลขลำดับที่ของตาราง ให้เป็นอักษรตัวหนา แล้วต่อด้วยคำว่า “(ต่อ)” หรือ “(Continued)” หรือ “(Cont’d)” เช่น **ตารางที่ 1** (ต่อ) **Table 1** (Cont’d) เป็นต้น

(5) ตารางที่มีความกว้างจนไม่สามารถพิมพ์ในหน้ากระดาษเดียวได้ให้พิมพ์ตามแนวขวางของหน้ากระดาษ โดยหัวตารางเข้าสันปกหรืออาจย่อส่วนให้เล็กลงได้ตามความจำเป็น แต่ไม่ควรเล็กเกินกว่า 15 ตัวอักษรต่อนิ้ว หากไม่สามารถทำได้ ให้แบ่งตารางออกเป็นส่วน ๆ

(6) ตารางในส่วนภาคผนวก ให้ใช้รูปแบบเดียวกับตารางในส่วนเนื้อหา แต่ให้ใส่ลำดับที่แยกตามภาคผนวกย่อย หากไม่มีภาคผนวกย่อยให้พิมพ์คำว่า ตารางผนวกที่ พร้อมด้วยลำดับที่ของตาราง เช่น

ตารางผนวกที่ 1 ในภาคผนวก

ตารางผนวกที่ ก1 ก2 ... ก10 ในภาคผนวก ก

ตารางผนวกที่ ก.1 ก.2 ...ก.10 ในภาคผนวก ก

Appendix Table A1 A2 ... A10 ใน Appendix A

เป็นต้น

(7) การอ้างถึงตาราง หากในเนื้อเรื่องมีการอ้างถึงตารางใด ก็ให้อ้างถึงเลขกำกับตารางนั้นด้วยทุกครั้ง

(8) หมายเหตุของตาราง (ถ้ามี) ให้อยู่ก่อนที่มาของตาราง

6.9 การพิมพ์ภาพประกอบ

ภาพประกอบ เช่น แผนภูมิ แผนที่ ภาพถ่าย ภาพวาด กราฟ เป็นต้น

ให้ใส่เลขลำดับที่ของภาพเรียงตามลำดับ หลังคำ **“ภาพที่”** (หรือภาพผนวกที่ กรณีจัดพิมพ์ไว้ในภาคผนวก) โดยใส่ไว้ด้านล่างของภาพ ปรับระยะตามความเหมาะสม

รูปแบบและการพิมพ์ นอกจากที่ระบุไว้ข้างต้น ให้ใช้รูปแบบและการพิมพ์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ บทที่ 2 โดยอนุโลม โดยสามารถศึกษาได้ที่
https://library.wu.ac.th/training/manual/ หรือ
https://ces.wu.ac.th/reg52/download/graduate/THESISMANUAL/THESIS55/04-chapter2.pdf

6.10 ตัวอย่างรูปเล่มการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน รายละเอียด ดังนี้

(สามารถออกแบบปกให้สวยงามได้)

ใส่ตราสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

คู่มือการปฏิบัติงาน
.....(ชื่อคู่มือ).....
ของ.....(สำนัก/กอง/ศูนย์).....
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

โดย

นาย/นาง/นางสาว.....(ผู้จัดทำ).....
ตำแหน่ง

.....ชื่อหน่วยงาน.....
..... เดือน ปี ที่จัดทำ.....

คำนำ

(ขนาด 20 points พิมพ์หนา กึ่งกลาง)

เว้น 1 บรรทัด

ข้อความ.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อความ.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ชื่อ-ชื่อสกุล).....ผู้เขียน

เดือนปี ที่จัดทำ

กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

(ขนาด 20 points พิมพ์หนา กึ่งกลาง)

เว้น 1 บรรทัด

กิตติกรรมประกาศคือข้อความที่ผู้เขียนขอบคุณผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือในจัดทำผลงานฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีความยาวไม่ควรเกิน 1 หน้า โดยเรียงลำดับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลงานฉบับนี้ก่อน และตามความสำคัญในลำดับถัดไป และอาจจะขอบคุณครอบครัวด้วยก็ได้ ลักษณะการเขียนต้องเขียนด้วยภาษาทางการรวมทั้งใช้ระดับของภาษาที่เหมาะสม เช่น ขอบคุณ ขอบพระคุณ กราบขอบพระคุณ เป็นต้น ทั้งนี้ จะต้องระบุให้ชัดเจนว่าขอบคุณเรื่องอะไร ให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ หรือการให้ทุนการดำเนินงาน เป็นต้น

สิ่งที่ควรระวังในการเขียนกิตติกรรมประกาศ คือ 1) ต้องขอบคุณให้ครบถ้วน และ 2) ต้องใส่ชื่อ นามสกุล ยศ และตำแหน่งให้ถูกต้อง รวมทั้งชื่อแหล่งทุน (ถ้ามี)

สารบัญ

(ขนาด 20 points
พิมพ์หนา กึ่งกลาง)

หน้า

คำนำ .....
กิตติกรรมประกาศ .....
สารบัญ .....
สารบัญตาราง .....
สารบัญภาพ .....
สารบัญภาคผนวก (ถ้ามี) .....

บทที่ 1 บทนำ .....

1.1 ความสำคัญ/ความจำเป็น (ภูมิหลัง) .....
1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ .....
1.3 ประโยชน์ของคู่มือ .....
1.4 ขอบเขตของคู่มือ .....
1.5 คำนิยาม/คำจำกัดความ .....

บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ .....

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ .....
2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการ .....
2.2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) .....
2.2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) .....
2.2.3 โครงสร้างการปฏิบัติการ (Activity Chart) .....

บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข .....

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน .....
3.2 วิธีการปฏิบัติงาน .....
3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน .....
3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....

บทที่ 4 เป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ .....

4.1 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน) .....
4.2 เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน .....
4.3 เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน .....
4.4 เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน .....
4.5 เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ.....
4.6 จรรยาบรรณ /คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน .....

สารบัญ (ต่อ)

(ขนาด 20 points
พิมพ์หนา กึ่งกลาง)

หน้า

บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาและข้อเสนอแนะ .....
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขและพัฒนา .....
5.2 ข้อเสนอแนะ .....
บรรณานุกรม .....
ภาคผนวก (ถ้ามี) .....
ประวัติผู้เขียน .....

สารบัญตาราง

(ขนาด 20 points พิมพ์หนา กึ่งกลาง)

หน้า

ตารางที่ 1.1 ระบุชื่อ .....
ตารางที่ 1.1 ระบุชื่อ .....
ตารางที่ 1.3 ระบุชื่อ .....
ตารางที่ 2.1 ระบุชื่อ .....
ตารางที่ 2.2 ระบุชื่อ .....
ตารางที่ 2.3 ระบุชื่อ .....
ตารางที่ 3.1 ระบุชื่อ .....
ตารางที่ 3.2 ระบุชื่อ .....
ตารางที่ 3.3 ระบุชื่อ .....

สารบัญภาพ

(ขนาด 20 points พิมพ์หนา กึ่งกลาง)

หน้า

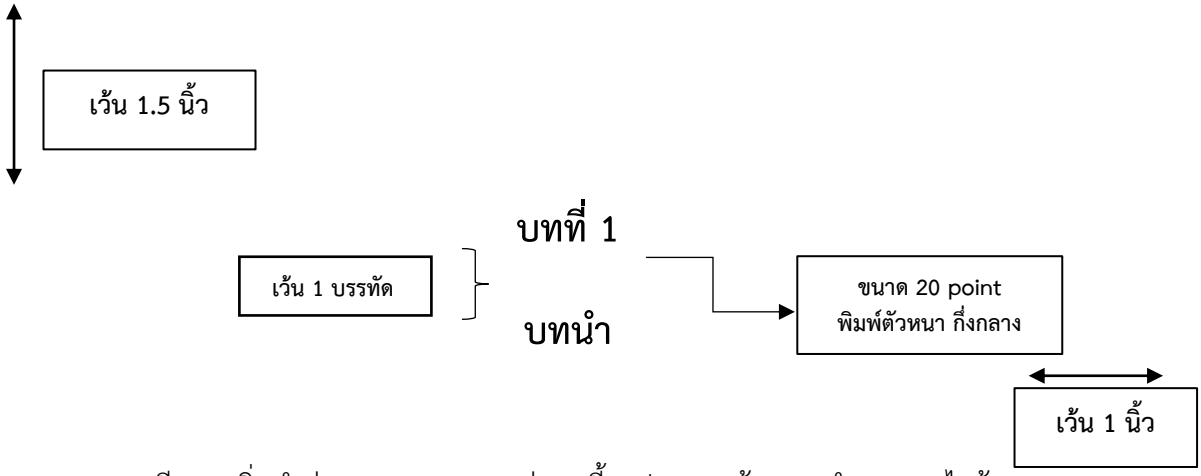
ภาพที่ 1.1 ชื่อภาพ .....
ภาพที่ 1.2 ชื่อภาพ .....
ภาพที่ 2.1 ชื่อภาพ .....
ภาพที่ 2.2 ชื่อภาพ .....
ภาพที่ 3.1 ชื่อภาพ .....
ภาพที่ 3.2 ชื่อภาพ .....

สารบัญภาคผนวก (ถ้ามี)

(ขนาด 20 points พิมพ์หนา กึ่งกลาง)

หน้า

ภาคผนวกที่ 1 ระบุชื่อ .....
ภาคผนวกที่ 2 ระบุชื่อ .....
ภาคผนวกที่ 3 ระบุชื่อ .....



ควรมีการเกริ่นนำก่อน..... ว่าบทนี้จะประกอบด้วยการนำเสนออะไรบ้าง

เว้น 1.5 นิ้ว

1.1 ความสำคัญ/ความจำเป็น (ภูมิหลัง) (ขนาด 16 points พิมพ์หนา ชิดซ้าย)

ข้อความ.....
.....
.....

1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ (ขนาด 16 points พิมพ์หนา ชิดซ้าย)

ข้อความ.....
.....
.....

1.3 ประโยชน์ของคู่มือ (ขนาด 16 points พิมพ์หนา ชิดซ้าย)

ข้อความ.....
.....
.....

1.4 ขอบเขตของคู่มือ (ขนาด 16 points พิมพ์หนา ชิดซ้าย)

ข้อความ.....
.....
.....

1.5 คำนิยาม/คำจำกัดความ (ขนาด 16 points พิมพ์หนา ชิดซ้าย)

ข้อความ.....
.....
.....

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ

ควรมีการเกริ่นนำก่อน..... ว่าบทนี้จะประกอบด้วยการนำเสนออะไรบ้าง

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ (ขนาด 16 points พิมพ์หนา ชิดซ้าย)

ข้อความ..... .....
....

2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการ (ขนาด 16 points พิมพ์หนา ชิดซ้าย)
ข้อความ..... .....
....

2.2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) (ขนาด 16 points พิมพ์หนา 1 Tab)

รูปภาพ โครงสร้างองค์กร

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) (ระบุหน่วยงาน) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ที่มา: .....

2.2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)

รูปภาพ โครงสร้างการบริหาร

ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) (ระบุหน่วยงาน) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ที่มา: (.....)

2.2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

รูปภาพ โครงสร้างการปฏิบัติงาน

ภาพที่ 3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) (ระบุหน่วยงาน) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ที่มา: (.....)

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

ควรมีการเกริ่นนำก่อน..... ว่าบทนี้จะประกอบด้วยการนำเสนออะไรบ้าง

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

3.1.1 หลักเกณฑ์ .....(ระบุชื่อเรื่อง) .....
ข้อความ.....
.....

3.1.2 หลักเกณฑ์ .....(ระบุชื่อเรื่อง) .....
ข้อความ.....
.....

3.1.3 หลักเกณฑ์ .....(ระบุชื่อเรื่อง) .....
ข้อความ.....
.....

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

3.2.1 ขั้นตอน .....(ระบุชื่อเรื่อง) .....
ข้อความ.....
.....

3.2.2 ขั้นตอน .....(ระบุชื่อเรื่อง) .....
ข้อความ.....
.....

3.2.3 ขั้นตอน .....(ระบุชื่อเรื่อง) .....
ข้อความ.....
.....

3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

ข้อความ.....

.....

3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อความ.....

.....

3.4.1.....(ระบุชื่อเรื่อง) .....

ข้อความ.....

.....

3.4.2 .....(ระบุชื่อเรื่อง) .....

ข้อความ.....

.....

บทที่ 4

เป้าหมายและเทคนิคในการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ควรมีการเกริ่นนำก่อน..... ว่าบทนี้จะประกอบด้วยการนำเสนออะไรบ้าง

4.1 เป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน)

ข้อความ.....

.....

.....

4.2 เทคนิคในการวางแผน/แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

ข้อความ.....

.....

.....

4.3 เทคนิคในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ข้อความ.....

.....

.....

4.4 เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อความ.....

.....

.....

4.5 เทคนิคการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

ข้อความ.....

.....

4.5.1 .....(ระบุชื่อเรื่อง) .....

4.5.2 .....(ระบุชื่อเรื่อง) .....

4.6 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ข้อความ.....

.....

.....

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการแก้ไข การพัฒนาและข้อเสนอแนะ

ควรมีการเกริ่นนำก่อน..... ว่าบทนี้จะประกอบด้วยการนำเสนออะไรบ้าง

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขและพัฒนา

ข้อความ..... .....
....
....

ตารางที่ 5.1 ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน .....ใส่ชื่อคู่มือ .....และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา (กรณีจำแนกปัญหา อุปสรรคตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน)

ขั้นตอน	ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางการปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา
ขั้นตอนที่ 1 .....ระบุชื่อ.....		
1.1 .....ระบุชื่อ.....	1.1.1	.....
	1.1.2	.....
	1.1.3	.....
1.2 .....ระบุชื่อ.....	1.2.1	.....
	1.2.2	.....
	1.2.3	.....
ขั้นตอนที่ 2 .....ระบุชื่อ.....		
2.1 .....ระบุชื่อ.....	2.1.1	.....
	2.1.2	.....
	2.1.3	.....
2.2 .....ระบุชื่อ.....	2.2.1	.....
	2.2.2	.....
	2.2.3	.....

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อความ..... .....
....
....
....

ขนาด 20 point
พิมพ์ตัวหนา กึ่งกลาง

บรรณานุกรม

หนังสือ

สิริพร สมบูรณ์บูรณะ, ฉวีวรรณ ประจวบเหมาะ และ พิเชฐ สายพันธ์. (2562). *พิธีสวดภาณยักษ์ : ความหมายและการเปลี่ยนแปลง.* ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน).

บทความวิชาการ

วรศักดิ์ รัตถากูร. (2563). โครงการถ่ายทอดและขยายผลธนาคารปูม้าคืนสู่ทะเลไทยที่ท่าศาลา นครศรีธรรมราช. *วารสารวิทยาศาสตร์, 74*(6), 37-39.

อุษา น่วมเพชร, นาบีลา ลีกิจโกศล, สายฝน เอกวรางกูร และ ณัฐชนัญ สบเหมาะ. ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นคนดีกับความสุขของนักศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. *วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต, 36*(3), 98-116. https://he02.tci-thaijo.org/index.php/ JPNMH/article/view/259179

วารสารอิเล็กทรอนิกส์

Chunhachinda, P. (2017). FinTech: Towards Thailand 4.0. Electronic *Journal of Open and Distance Innovative Learning, 7*(1), 23-37. http://e-jodil.stou.ac.th/filejodil/14_0.pdf

เว็บไซต์

ศศิรัศมิ์ ประสาทแก้ว. (2564). *คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำคำขออนุมัติอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการ สำหรับสำนักวิชา/วิทยาลัย.* ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. https://hro.wu.ac.th/wp-content/uploads/2022/06/1.3-คู่มือการปฏิบัติงาน_นางศศิรัศมิ์-ประสาทแก้ว.pdf

ศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ รพ.ตติยภูมิขั้นสูงภาคใต้ตอนบน. (28 มีนาคม 2566). Hfocus.org. https://www.hfocus.org/content/2023/03/27370

ราชกิจจานุเบกษา

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2535. (7 เมษายน 2535). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่มที่ 109 ตอนที่ 40 หน้า 1-20. สืบค้นจาก https://dla.wu.ac.th/elaw/974/

(ดูเพิ่มเติม การอ้างอิงในเนื้อหาและการจัดทำบรรณานุกรมในรูปแบบ APA 7th Edition ได้ที่เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา https://library.wu.ac.th/training/apa-7/)

ขนาด 20 point
พิมพ์ตัวหนา กึ่งกลาง

ภาคผนวก

.....

.....

.....

ขนาด 20 point
พิมพ์ตัวหนา กึ่งกลาง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-ชื่อสกุล (ภาษาไทย)	นาย/นาง/นางสาว.....
(ภาษาอังกฤษ)	.....
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
อายุ	.....ปี
ตำแหน่ง	ชื่อตำแหน่ง.....ระดับ.....
สถานที่ทำงาน	สำนักวิชา/ศูนย์/สถาบัน/ส่วน/มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	.....
ประวัติการศึกษา	เรียงลำดับจากวุฒิสูงสุด สาขาวิชา ปี พ.ศ.ที่สำเร็จการศึกษา ชื่อสถานศึกษา
วันเริ่มปฏิบัติงาน	.....
e-Mail	.....

ผลงานทางวิชาชีพ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย งานวิเคราะห์ ฯลฯ (ถ้ามี)

1) .....
2) .....
3) .....

บรรณานุกรม

กาญจุรีย์ ว่องไวรัตนกุล. (2565). *คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การเตรียมบทปฏิบัติการรายวิชาปฏิบัติการหลักชีวเคมี ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.* มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

โกสินธุ์ ศิริรักษ์. (2563). *คู่มือการปฏิบัติงาน Walailak Journal of Science and Technology.* มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพผลงาน (Peer Reviewer). (2566). *ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพผลงาน (Peer Reviewer) เพื่อขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพก่อนนำไปเผยแพร่จากผลงานที่ยื่นขอกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะทางวิชาชีพ.* ส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร. https://hro.wu.ac.th/wp-content/uploads/2023/03/ED-New มวล-ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ.pdf

จรงค์ศักดิ์ พุมนวน. (2565). *Template คู่มือปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.* (เอกสารไม่เผยแพร่).

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย. (มีนาคม 2555). *การคัดลอกผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย สิ่งพิมพ วิทยานิพนธ (Academic plagiarism)"ประเด็นที่เราควรตระหนัก".* บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. https://www.grad.chula.ac.th/download/files/Plagiarism.pdf

ฉัตรหทัย สุวรรณมาลัย. (2565). *คู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบระบบการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.* มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ชูใจ ช่วยชู. (2564). *คู่มือการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่เผชิญปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวช.* มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

บุษบา มาตระกูล. (2551). Plagiarism โจรกรรมทางวรรณกรรม. *ก้าวทันโลกวิทยาศาสตร์. 8*(2), 7-10. http://sci.bsru.ac.th/sciweb/e-magazine/8-2/chapter-2.pdf

เพ็ญนภา วัยเวก.(2564). *คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการ Asian Journal of Arts and Culture.* มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2561). *ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง ปริมาณผลงาน การมีส่วนร่วมในผลงาน คำนิยาม รูปแบบ การเผยแพร่และระดับคุณภาพของผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับเชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2561.*

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2565). *ประกาศมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เรื่อง การแบ่งส่วนงานของสำนักงานอธิการบดี สำนักวิชา สถาบัน ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น พ.ศ. 2565.*

มานิตย์ จุมปา. (2556). *เขียนผลงานทางวิชาการอย่างไรไม่ละเมิดลิขสิทธิ์และไม่ลักลอกผลงาน (Plagiarism)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณา นิลพัฒน์. (2565). *คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจสอบและส่งต่อคำร้องในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.*มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ศศิรัศมิ์ ประสาทแก้ว. (2565). *คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดทำคำขออนุมัติอัตรากำลังพนักงานสายวิชาการสำหรับสำนักวิชา/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.* มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

สมพร ศิลป์สุวรรณ์. (2563). *การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.* (เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับพนักงานของส่วนทรัพยากรมนุษย์และองค์กร และหน่วยประสานงานกรุงเทพมหานคร).

เสถียร คามีศักดิ์. (2556). *การเขียนคู่มือปฏิบัติงานข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ* (ฉบับปรับปรุง). กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. https://personnel.rmutsb.ac.th/file/ PerO/PerO7.pdf

เสถียร คามีศักดิ์. (2566). *ข้อพิจารณา Template คู่มือปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.* (เอกสารไม่เผยแพร่).