



## ตัวอย่างเพื่อการเรียนรู้

**ผู้เขียน** ขอแนะนำเสนอกรณีศึกษาขององค์กร 2 แห่ง ซึ่งมีประสบการณ์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมาแล้ว ได้แก่ กรมการพัฒนาชุมชน และกรมคุมประพฤติ โดยจะเสนอในแง่มุมมองที่เป็นลักษณะเด่นของแต่ละองค์กร พร้อมทั้งนำเสนอตัวอย่างการนำเครื่องมือพิเศษที่กล่าวถึงในบทที่ 4 ไปใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีการใช้จริงอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานขายสาวัดชมิลล์ บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด ตัวอย่างแบบฟอร์มควบคุมขั้นตอนในการทำงาน ตัวอย่างคู่มือขั้นตอนความปลอดภัยบนเครื่องบินสำหรับผู้โดยสาร และตัวอย่างคู่มือการบริการรับแจ้งของหายของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง เพื่อให้ผู้อ่านเห็นแนวคิดและการใช้เครื่องมือแบบต่างๆ ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปปรับใช้ได้เหมาะสม



### กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน

กรมพัฒนาชุมชนมีบทบาทหน้าที่มากมาย งานพัฒนาชุมชนจึงประกอบด้วยโครงการและกิจกรรมจำนวนมาก ซึ่งทำให้มีหัวข้อความรู้ในการปฏิบัติงานที่น่าสนใจ ซึ่งเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนสามารถนำไปเขียนคู่มือถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนได้ดังนี้

- การศึกษาชุมชน ได้แก่ คู่มือการสำรวจชุมชน คู่มือการวิเคราะห์ชุมชน คู่มือการค้นหาปัญหาและความต้องการของชุมชน คู่มือการจัดเวทีประชาคม และคู่มือการปฏิบัติงานของนักพัฒนา
- การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ คู่มือการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของเยาวชน สตรี ผู้นำชุมชน ประชาชนชาวบ้าน



- การพัฒนาผู้นำ องค์การ เครือข่าย และชุมชน ได้แก่ คู่มือการพัฒนาผู้นำชุมชน องค์การ เครือข่าย และชุมชน ตามระบบมาตรฐานงานชุมชน
- การดำเนินงานโครงการและกิจกรรมพัฒนาชุมชน ในหัวข้อนี้เน้นการเขียนคู่มือ การดำเนินงานโครงการต่างๆ ได้แก่
  - คู่มือการจัดกิจกรรมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน
  - คู่มือการพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี
  - คู่มือการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
  - คู่มือการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมเยาวชนสตรี
  - คู่มือการจัดตั้งศูนย์เยาวชนตำบล
  - คู่มือการจัดกิจกรรมวันกตัญญู
  - คู่มือการจัดกิจกรรมวันพัฒนา
  - คู่มือการส่งเสริมกีฬาชุมชน
  - คู่มือการพัฒนาห้องสมุดชุมชน
  - คู่มือการประกวดหมู่บ้านพัฒนาดีเด่น
  - คู่มือการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต
  - คู่มือการส่งเสริมกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตและกิจกรรมเครือข่าย
  - คู่มือการพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน
  - คู่มือการพัฒนาจิตใจประชาชน
  - คู่มือการจัดตั้งอาสาพัฒนาชุมชน
  - คู่มือการจัดตั้งองค์การชุมชน
  - คู่มือการส่งเสริมและพัฒนาองค์การชุมชนและเครือข่าย
  - คู่มือการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาความยากจน
  - คู่มือการดำเนินงานโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
  - คู่มือการพัฒนากลุ่มอาชีพ
  - คู่มือการสร้างเสริมรายได้แก่ชุมชน
  - คู่มือการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน
  - คู่มือการดำเนินงานโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์
  - คู่มือการส่งเสริมความรู้และเผยแพร่กิจกรรมพัฒนาชุมชน
  - คู่มือการพัฒนาสารสนเทศชุมชน
- การเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน ได้แก่ คู่มือการสร้างชุมชนเข้มแข็ง คู่มือการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ชุมชน คู่มือการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมสำหรับประชาชน คู่มือการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คู่มือการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน คู่มือการใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการพัฒนาชุมชน



- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน ได้แก่ คู่มือการสร้างและการใช้สื่อเพื่อการพัฒนาชุมชน คู่มือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน คู่มือการจัดเก็บข้อมูล จปฐ.และ กชช.2 ค
- การสื่อสารเพื่อการพัฒนา ได้แก่ คู่มือการประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาชุมชน คู่มือการจัดนิทรรศการ คู่มือการจัดทำแผ่นพับเผยแพร่ผลงานพัฒนาชุมชน คู่มือการใช้เทคนิคในการฝึกอบรม
- การวิจัยชุมชน ได้แก่ คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และคู่มือการสร้างนักวิจัยชุมชน
- การประเมินผลโครงการพัฒนาชุมชน ได้แก่ คู่มือการติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาชุมชน คู่มือการประเมินผลแบบมีส่วนร่วม คู่มือการใช้เทคนิคในการประเมินผลโครงการพัฒนาชุมชน

นอกจากนี้ยังมีความรู้และวิทยาการสมัยใหม่หลายสาขาวิชา ซึ่งเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนได้เรียนรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหาร การพัฒนาองค์การ และการวางแผนการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งสามารถนำมาถ่ายทอดสร้างองค์ความรู้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

- การบริหารและพัฒนาองค์การ ได้แก่ คู่มือการบริหารเชิงกลยุทธ์ คู่มือการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ คู่มือการบริหารงบประมาณ คู่มือการจัดสำนักงานอัตโนมัติ คู่มือการวางแผนปฏิบัติงานประจำปี คู่มือการสร้างทีมงาน คู่มือการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัฒนาชุมชน นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนพัฒนาการจังหวัด พัฒนาการอำเภอ พัฒนาการ
- การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ คู่มือการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ คู่มือการจับประเด็นจากเวทีประชาคม คู่มือการเขียนบทความ คู่มือการสร้างวิทยากรกระบวนการ คู่มือการสร้างสื่อแบบผสมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์การ และคู่มือการศึกษาดูงาน

ทั้งนี้ในการจัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาชุมชนสามารถแบ่งหัวข้อใหญ่ๆ ได้เป็น 3 ประเภท คือ การปฏิบัติงานโครงการและกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาชุมชน การปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง และความรู้เฉพาะเรื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- (1) คู่มือการปฏิบัติงานโครงการและกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาชุมชน มีเนื้อเรื่องเกี่ยวกับการแนะนำขั้นตอน วิธีการ กระบวนการ และเทคนิคในการปฏิบัติงานในโครงการ
- (2) คู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง มีเนื้อเรื่องเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อทำให้เกิดความราบรื่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่ง



- (3) คู่มือด้านความรู้เฉพาะเรื่อง มีเนื้อเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการดำเนินการในความรู้เฉพาะเรื่องนั้นๆ

## ประเด็นนำเสนอ

จากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานประเภทต่างๆ ของกรมการพัฒนาชุมชนดังกล่าวข้างต้นนั้น จะดำเนินการควบคู่ไปกับการจัดการความรู้ภายในองค์กร ตามแนวคิดการจัดการความรู้ผ่านคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการบูรณาการทั้ง 2 โครงการเข้าด้วยกัน กล่าวคือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการจัดการความรู้ เช่น การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ ผลลัพธ์ที่ต้องได้ออกมาก็คือ เอกสารองค์ความรู้ และคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนต่อไป

โดยจากประสบการณ์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานประเภทต่างๆ ของกรมฯ ทำให้กรมฯ สามารถกลั่นกรองความรู้และประสบการณ์ที่มีออกมาเป็น “กระบวนการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของกรมการพัฒนาชุมชน” ที่ผู้อ่านสามารถใช้เป็นแนวทางในการนำไปเขียนคู่มือการปฏิบัติงานในองค์กรของท่านได้

## กระบวนการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ก่อนลงมือเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ผู้เขียนต้องศึกษาทำความเข้าใจในประเด็นที่ต้องการเขียนให้มีความชัดเจน ซึ่งจะมีผลต่อการกำหนดแนวคิด การวิเคราะห์แนวคิด การตั้งชื่อเรื่อง การวางโครงร่างในการเขียน การกำหนดสาระสังเขป การลงมือเขียน การทบทวน และประเมินผลการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) **การเตรียมแนวคิด** : เป็นขั้นตอนแรกๆ ที่ผู้เขียนต้องคำนึงถึงก่อนที่จะลงมือเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ผู้เขียนควรศึกษาทำความเข้าใจในแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวจะมีอยู่หลายประเภท และผู้เขียนสามารถค้นคว้าได้จากตำราและเอกสารวิชาการทั้งที่เป็นรูปเล่ม เอกสาร หรือที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต
- 2) **การวิเคราะห์แนวคิด** : หลังจากผู้เขียนได้ศึกษาและทำความเข้าใจกับแนวคิดต่างๆ ที่ได้ค้นคว้ามา สิ่งที่คุณเขียนต้องดำเนินการต่อไปคือ การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของแนวคิดแต่ละประเภทด้วยความรอบคอบ และผู้เขียนควรตัดสินใจเลือกเพียงแนวคิดเดียวที่เกี่ยวข้องกับคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำกรอบแนวคิดสำหรับการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน



- 3) **การกำหนดชื่อเรื่อง** : ผู้เขียนควรนำกรอบแนวคิดที่ได้เขียนไว้มาสรุปเป็นประเด็นสำคัญและนำประเด็นที่ได้สรุปไว้มาใช้ในการกำหนดชื่อเรื่อง วิธีดำเนินการเช่นนี้จะช่วยให้ผู้เขียนสามารถกำหนดชื่อเรื่องให้ครอบคลุมกับแนวคิดที่ต้องการเขียนได้ทั้งหมดการกำหนดชื่อเรื่องที่มีความชัดเจนจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เขียนในการจัดทำโครงร่างการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
- 4) **การวางโครงร่างการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน** : หลังจากผู้เขียนสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการเขียนและกำหนดชื่อเรื่องได้อย่างสมบูรณ์แล้ว ผู้เขียนต้องจัดทำโครงร่างการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดประเด็นสำคัญในการเขียนเนื้อเรื่องต่อไป ผู้เขียนสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อโครงร่างการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
- 5) **การกำหนดสาระสังเขป** : สาระสังเขปของคู่มือการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับประเด็นของเนื้อเรื่องที่ต้องการเขียนในคู่มือการปฏิบัติงานวิธีการกำหนดสาระสังเขป ผู้เขียนควรกำหนดประเด็นสำคัญๆ ขึ้นมาก่อน และให้เขียนรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละประเด็นให้มีความสมบูรณ์ชัดเจน เมื่อกำหนดรายละเอียดในทุกประเด็นได้ครบถ้วน ผู้เขียนควรทบทวนสาระสังเขปอีกครั้งว่ามีประเด็นใดบ้างที่ยังมีรายละเอียดไม่ชัดเจนให้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์
- 6) **การลงมือเขียน** : การลงมือเขียนให้ศึกษารายละเอียดในหัวข้อส่วนประกอบในการเขียนเนื้อเรื่องของคู่มือการปฏิบัติงาน
- 7) **ทบทวนและประเมินผลการเขียน** : เมื่อผู้เขียนได้เขียนเนื้อเรื่องของคู่มือการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ให้ทบทวนความถูกต้องของสาระรายละเอียดในเนื้อเรื่อง การเรียงลำดับเนื้อเรื่อง วิธีการนำเสนอเนื้อเรื่อง การนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ การใช้ภาษา การอ้างอิงทั้งที่เป็นเชิงอรธและบรรณานุกรม และประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับ ซึ่งรายละเอียดในหัวข้อนี้สามารถศึกษาได้จากหัวข้อการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานต่อไป



### ข้อเสนอแนะของกรมการพัฒนาชุมชนในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ภายในเนื้อหาของการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนของกรมฯ ยังมีส่วนของข้อเสนอแนะที่จะช่วยเสริมให้คู่มือสมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วย ประกอบด้วย 2 หัวข้อหลักคือ

- 1) กลวิธีที่ช่วยให้การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น
- 2) เทคนิคที่ทำให้คู่มือการปฏิบัติงานสามารถใช้งานได้ง่ายและน่าสนใจ ซึ่งผู้เขียนจะขอนำเสนอไว้เพียงเนื้อหาพอสังเขปเท่านั้น



### กลวิธีที่ช่วยให้การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น มีดังนี้

- (1) ทบทวนเรื่องที่สนใจ เมื่อความคิดเกิดติดขัด
- (2) บันทึกความคิดไว้เสมอ ป้องกันลืม
- (3) คิดจะเขียนต้องเขียนทันที
- (4) เขียนตามที่คิด
- (5) ฝึกเขียนให้ได้ทุกบรรยากาศ และภายในเวลาที่กำหนด
- (6) มีความอดทน
- (7) ยอมรับฟังคำติชม
- (8) ไม่ยึดว่าตัวเองดีเสมอไป
- (9) การใช้ภาษาในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
  - การใช้ภาษา : การใช้ข้อความที่ไม่เคร่งเครียด การเขียนประเภทเทศนาโวหาร และการใช้ภาษาเฉพาะตัว
  - สำนวนภาษา : ความเหมาะสมและความชัดเจนของสำนวนภาษา ความคงเส้นคงวาของการใช้ภาษา และความถูกต้องตามหลักภาษา

### เทคนิคที่ทำให้คู่มือการปฏิบัติงานสามารถใช้งานได้ง่ายและน่าสนใจ มีดังนี้

- (1) การใช้ภาพถ่ายประกอบเนื้อเรื่อง
- (2) การใช้ภาพวาดประกอบเนื้อเรื่อง
- (3) การใช้แบบฟอร์มประกอบเนื้อเรื่อง

### แบบฝึกปฏิบัติการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน

ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมฯ ยังมีการใช้แบบฝึกหัด เพื่อเป็นแนวทางในการเขียน และวัดความเข้าใจของผู้เขียน ดังแสดงในตัวอย่างหน้าถัดไป



## ตัวอย่างแบบฝึกปฏิบัติการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

แบบฝึกปฏิบัติ  
การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน  
สำหรับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน

คู่มือการปฏิบัติงาน.....

.....

วัตถุประสงค์.....

.....

.....

.....

กลุ่มเป้าหมาย.....

.....

.....

แนวทางการเขียนคู่มือ.....

.....

.....

.....

วิธีการนำเสนอ.....

.....

.....

.....

การกำหนดประเด็นโครงร่างที่จะนำเสนอ.....

.....

.....

.....

.....

.....





## ? ท่านเรียนรู้อะไรบ้างจากกรณีศึกษาของกรมการพัฒนาชุมชน และจะนำไปใช้กับองค์การของท่านอย่างไรบ้าง

บทเรียนจากกรมการพัฒนาชุมชน	การประยุกต์ใช้ในองค์การ



### กรณีศึกษา กรมคุมประพฤติ

กรณีศึกษาชิ้นนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานการทำงานบริการสังคมที่จัดทำโดยกลุ่มงานบริการสังคม กองกิจการชุมชนและบริการสังคม กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งคู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นสำหรับพนักงานคุมประพฤติทุกกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้วิธีการทำงานบริการสังคม โดยมีหลักเกณฑ์และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้สามารถพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของการทำงานบริการสังคมอย่างแท้จริง

ภายในคู่มือ ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการทำงานบริการสังคมสำหรับพนักงานคุมประพฤติ ทั้งหลักการทั่วไป ขั้นตอนการสืบเสาะและพินิจ และการตรวจพิสูจน์ ขั้นตอนการควบคุมและสอดส่อง ขั้นตอนงานกิจกรรมชุมชน

ส่วนที่ 2 การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี ซึ่งมีรายละเอียดของการแสวงหาการจัดทำทำเนียบ การจัดส่ง และการติดตามผลจากหน่วยงานภาคี

และยังมีส่วนที่เป็นแผนภูมิการทำงานบริการสังคม ส่วนภาคผนวกซึ่งเป็นส่วนที่รวมข้อมูลกฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หนังสือเวียน และตารางการจัดกิจกรรม ที่มา แนวคิด วัตถุประสงค์การทำงานบริการสังคม และคำแนะนำการจัดกิจกรรมการทำงานบริการสังคมเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งจะจัดทำเป็นโครงการนำร่องต่อไป



## ประเด็นนำเสนอ

ส่วนที่น่าสนใจและถือเป็นลักษณะเด่นของคู่มือฉบับนี้ คือ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานโดยการสร้างแนวทางให้เห็นอย่างชัดเจนในการนำความรู้ แนวทาง และแบบฟอร์มจากคู่มือไปปฏิบัติจริง (Practical) เนื่องจากงานของกรมฯ เป็นงานที่ค่อนข้างเน้นการปฏิบัติ ตัวคู่มือที่ทำออกมาจึงต้องสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยคู่มือจะมีรายละเอียดในขั้นตอน วิธีการ แนวทางการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานให้ทดลองทำตามได้ไม่ยาก โดยผู้เขียนจะขอเสนอตัวอย่างการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อการเรียนรู้ของผู้กระทำผิด ซึ่งได้มีการออกแบบชุดเอกสารการทำงานบริการสังคมเพื่อการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยเอกสารจำนวน 2 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 คำแนะนำสำหรับเจ้าหน้าที่ในการจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ และชุดที่ 2 แบบประเมินผลสำหรับผู้ทำงานบริการสังคม ดังแสดงในตัวอย่าง



## ตัวอย่างเพื่อการเรียนรู้ในการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน

### ชุดที่ 1 คำแนะนำสำหรับเจ้าหน้าที่ในการจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ

“อาสาสมัคร” คำแนะนำสำหรับเจ้าหน้าที่		การทำงานบริการสังคม เพื่อการเรียนรู้กิจกรรม “อาสาสมัคร”
พนักงานคุมประพฤติ, อาสาสมัครคุมประพฤติ, ตัวแทนเครือข่ายชุมชน, ผู้ควบคุมงานของหน่วยงานภาคอื่นๆ		
ลักษณะกิจกรรม	การตอบสนองการเรียนรู้การดูแลความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนของคนในชุมชน	
วัตถุประสงค์	สร้างความตระหนักในการรับผิดชอบความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนนต่อคนในชุมชน	
ระยะเวลา	2-4 ชั่วโมง เป็นช่วงเวลาเช้า-เย็น ก่อนและหลังเลิกเรียน หรือเวลาทำงาน หรือเวลาอื่นที่ประชาชนออกจากบ้านมาใช้รถ ใช้ถนน เป็นจำนวนมาก เช่น ช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ	
วัสดุอุปกรณ์	เสื้อสะท้อนแสง ถุงมือขาว นกหวีด หรืออุปกรณ์อื่นๆ สำหรับผู้ปฏิบัติงานจราจร	
ผู้เกี่ยวข้อง	: ผู้ทำงานบริการสังคม (อาสา) 1-2 ราย : ตำรวจจราจร หรือผู้ที่มีความรู้การจราจร เจ้าหน้าที่เทศกิจ ครู เป็นต้น เพื่อฝึกสอน	
การเดินทาง	ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างผู้ทำงานบริการสังคม และเจ้าหน้าที่	



## ชุดที่ 2 แบบประเมินผลสำหรับผู้ทำงานบริการสังคม



การทำงานบริการสังคมเพื่อการเรียนรู้  
กิจกรรม 1 “อาสาจรรจร”

สำนักงานคุมประพฤติ.....

ชื่อ.....

หมายเลขทะเบียน.....

สถานที่ทำงานบริการสังคม.....

### “อาสาจรรจร”

**คำชี้แจง :** ควรศึกษาขั้นตอนการทำกิจกรรมก่อนการลงมือทำ ดังนี้



**ทักษะ** ที่ต้องใช้ในการเป็นอาสาจรรจร



**เวลา** การแบ่งเวลาสำหรับขั้นตอนต่างๆ เช่น การเดินทาง  
การฝึกสอนและการลงมือปฏิบัติ



**ทีมงาน** การแบ่งหน้าที่ของทีมงาน

### การปฏิบัติ :

1.การตรวจสอบเวลา และสถานที่นัดหมายกับเพื่อนร่วมทีมที่เป็นผู้ทำงาน  
บริการสังคม และผู้ฝึกสอนพนักงานคุมประพฤติ อ.ส.ค./เครือข่าย หรือผู้ควบคุมงาน  
ของหน่วยงานภาคี

2.แต่งกายและใช้อุปกรณ์ให้เหมาะสม

3.เมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุด ให้หยุดคิดทบทวนกิจกรรมตามแบบสอบถาม  
รวมทั้งการให้เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมลงเวลาและลงชื่อ

4.ให้เจ้าหน้าที่ประเมินผลแบบสอบถามและลงชื่อ

### แบบสอบถาม

#### 1.คุณทำอะไรบ้างในวันนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



2. คุณได้เรียนรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนนของคนใช้ถนน

.....  
.....  
.....

3. ถ้าคุณทำงานเป็นทีม คุณทำได้ดีหรือไม่ ประการใด/กรณีทำงานคนเดียว คุณใช้หลักอะไรบ้างในการทำงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรค และวิธีแก้ไข (หากมี)

.....  
.....  
.....

4. หากคุณมีโอกาสทำกิจกรรมนี้อีก คุณจะปรับการปฏิบัติอย่างไรบ้าง?

.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้ทำงานบริการสังคม  
(.....)

เวลาเริ่มงาน.....น.

ส่วนสำหรับเจ้าหน้าที่กรอก

เวลาสิ้นสุด.....น.

เวลาพัก.....น.-.....น.

ระดับการประเมิน

ดีมาก	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง

จำนวนชั่วโมงทำงานบริการสังคม

ค่าส่ง/ช.ม.	คงเหลือ/ช.ม.	ครั้งนี้/ช.ม.	คงเหลือ/ช.ม.

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

.....ตำแหน่ง

...../...../.....

หมายเหตุ .....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

.....ตำแหน่ง

...../...../.....



? ท่านเรียนรู้อะไรบ้างจากกรณีศึกษาของกรมคุมประพฤติ  
และจะนำไปใช้กับองค์การของท่านอย่างไรบ้าง

บทเรียนจากกรมคุมประพฤติ	การประยุกต์ใช้ในองค์การ



ในส่วนต่อไปจะเป็นการนำเสนอตัวอย่างการนำเครื่องมือพิเศษที่กล่าวถึงในบทที่ 4 ไปใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีการใช้จริงอยู่ในปัจจุบัน



### ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานขายสาวดัชมิลล์



จากตัวอย่างนี้เป็นการนำเครื่องมือแบบใช้ภาพอ้างอิง มาอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของพนักงานขาย พร้อมเขียนอธิบายด้วยข้อความสั้นๆ ในแต่ละจุดที่ต้องการนำเสนอ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานขายสามารถตรวจสอบภาพลักษณ์ของตนเองตามรายการที่กำหนดก่อนออกไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน



### ตัวอย่างแบบฟอร์มควบคุมขั้นตอนในการทำงาน

หน่วยงานแห่งนี้ ต้องการให้มีการตรวจรับและทดสอบอุปกรณ์เครื่องฟังเพลงก่อนนำไปแสดงในงานนิทรรศการจำนวน 30 เครื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องอยู่ในสภาพพร้อมต่อการใช้งาน โดยให้เจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นผู้รับผิดชอบการตรวจสอบ พร้อมทั้งจัดบันทึกไว้เพื่อการสอบย้อน จึงได้กำหนดขั้นตอนในการทดสอบเครื่องเล่นเพลงแบบพกพา และจัดทำแบบฟอร์มเพื่อเป็นเครื่องมือควบคุมการตรวจสอบและการบันทึกผลดังนี้

**รายการทดสอบ :** สำหรับให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการทดสอบเครื่องเล่น

- 1) ตรวจสอบรอยขีดข่วน ตำหนิ ด้านหน้า ด้านหลัง ด้านบน และด้านล่าง
- 2) มีอุปกรณ์ครบ ประกอบด้วย หูฟัง ฐานตั้ง สายต่อ USB โดยให้ตรวจสอบสภาพและบันทึกผล
- 3) จด Serial Number และกำหนด Code ประจำเครื่อง <ตามตัวอย่างกำหนดเป็น SF 05>
- 4) ทดสอบการใช้งานคือ
  - Play
  - Pause
  - Forward
  - Backward
  - Show Photo
  - สภาพของแบตเตอรี่
  - มีเพลงอยู่ในเครื่องครบถ้วน
- 5) ให้บันทึกรายละเอียด และลงชื่อวันที่ทดสอบกำกับไว้



## แบบฟอร์ม : สำหรับให้พนักงานลงบันทึกการทดสอบลงในแบบฟอร์ม ดังแสดงในภาพ

Form for recording test results. It includes fields for 'note', 'POD name', 'Serial No.', 'Code', 'Date', and 'Owner'. There are also checkboxes for 'Pass', 'Fail', 'Empty', and 'Ready'. A 'Show Photo' button is at the bottom right.

จากตัวอย่างนี้เป็นการนำเครื่องมือแบบใช้แบบฟอร์ม มาเป็นตัวควบคุมการทดสอบ และการบันทึกผลให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถบันทึกการทดสอบได้อย่างสะดวกถูกต้อง ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน



## ตัวอย่างคู่มือขั้นตอนความปลอดภัยบนเครื่องบิน (สำหรับผู้โดยสาร)



จากตัวอย่างนี้เป็นการนำเครื่องมือแบบใช้ภาพการ์ตูน มาอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินบนเครื่องบินที่มีตัวเลขลำดับเขียนกำกับไว้ โดยไม่มีข้อความอธิบาย เนื่องจากการนำเสนอด้วยภาพการ์ตูนนั้นสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับทุกคน ซึ่งจะช่วยให้ผู้โดยสารไม่ต้องเสียเวลาอ่าน และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามภาพที่นำเสนอออกมาอย่างชัดเจน



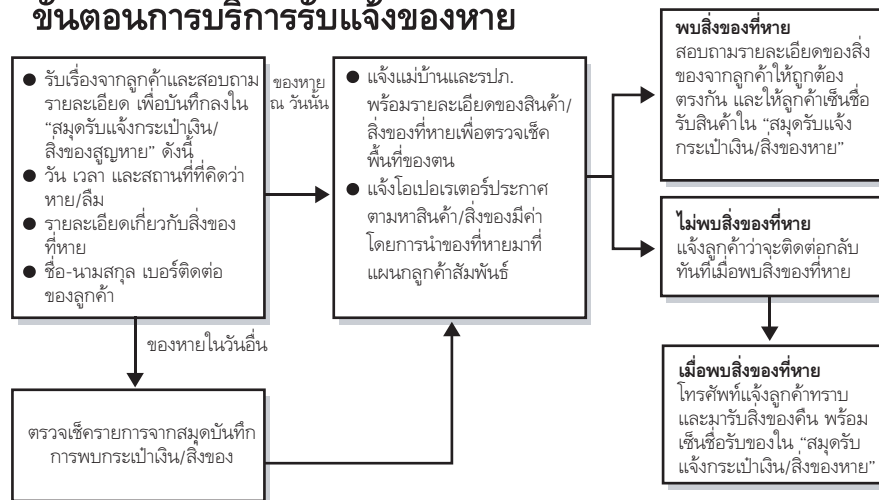
## ตัวอย่างคู่มือการบริการรับแจ้งของหายของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง

### บริการรับแจ้งของหาย

เป็นบริการพื้นฐานสำหรับลูกค้าที่ทำสินค้า/สิ่งของมีค่าหายภายในห้าง หรือ บริเวณห้าง เพื่อเป็นการช่วยเหลือลูกค้าและแสดงความห่วงใยของห้างที่มีต่อลูกค้า หน้าที่ความรับผิดชอบ

- บริการรับแจ้ง สินค้า/ของหาย และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตามหา “สินค้า/ของมีค่าที่สูญหายไป”
- บริการรับแจ้ง สินค้า/ของมีค่า และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตามหา “เจ้าของ”
- ดูแล สินค้า/ของมีค่า ที่ลูกค้าพบ เพื่อรอเจ้าของมารับคืน
- อำนวยความสะดวกเมื่อลูกค้ามาแจ้ง สินค้าหาย/รับสินค้าคืน
- ดำเนินการกับสินค้า/ของมีค่า ที่ไม่มีผู้มารับคืนตามระเบียบห้าง

### ขั้นตอนการบริการรับแจ้งของหาย





1. รับแจ้งของสูญหายจากลูกค้า โดยสอบถามรายละเอียดตามแบบฟอร์มสมุดรับแจ้งกระเป๋าสเงิน/สิ่งของสูญหาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

วันที่/เวลา	รายการ โดยละเอียด	บริเวณที่ สิ่งของ สูญหาย	ชื่อผู้แจ้ง	ชื่อผู้รับเรื่อง (ตัวบรรจง)	ลายเซ็นรับคืน (กรณีพบสิ่งของ)	ชื่อ ที่อยู่ โทร. (ลูกค้า)	หมายเหตุ

2. หากลูกค้าแจ้งว่าของหายในวันอื่นให้ตรวจสอบเช็ครายการจากสมุดบันทึกการพบกระเป๋าสเงิน/สิ่งของ
3. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของที่หายกับแม่บ้าน และรปภ. เพื่อตรวจสอบของดังกล่าวในพื้นที่รับผิดชอบ
4. แจ้งโอเปอเรเตอร์ให้ประกาศตามหาสิ่งของที่หาย โดยให้ผู้พบนำส่งสิ่งของที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์
5. กรณีที่พบของที่หายให้ลูกค้าตรวจสอบสิ่งของและเซ็นรับสิ่งของใน “สมุดรับแจ้งกระเป๋าสเงิน/สิ่งของสูญหาย”
6. กรณีที่ไม่พบสิ่งของที่หาย หรือ ลูกค้าไม่ต้องการรอรับของ แจ้งลูกค้าว่าทางแผนกจะติดต่อกลับทันทีเมื่อพบสิ่งของที่หาย เพื่อให้ลูกค้ามารับ
7. เมื่อมีผู้นำสิ่งของที่หาย ให้ตรวจสอบสิ่งของนั้นๆ ให้ถูกต้องกับรายละเอียดที่ลูกค้าได้แจ้งไว้ เมื่อพบว่าตรงกันจึงแจ้งลูกค้าให้มารับสิ่งของคืนที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์

จากตัวอย่างนี้เป็นการนำเครื่องมือแบบใช้ผังงาน (Flowchart) ควบคู่กับการใช้แบบฟอร์มมาอธิบายขั้นตอนการบริการรับแจ้งของหาย เพื่อให้พนักงานเข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงานและพร้อมทั้งมีแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

