



ตัวอย่างเพื่อการเรียนรู้

ผู้เขียนขอแนะนำเสนอกรณีศึกษาขององค์กร 2 แห่ง ซึ่งมีประสบการณ์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมาแล้ว ได้แก่ กรมการพัฒนาชุมชน และกรมคุมประพฤติ โดยจะเสนอในแง่มุมมองที่เป็นลักษณะเด่นของแต่ละองค์กร พร้อมทั้งนำเสนอตัวอย่างการนำเครื่องมือพิเศษที่กล่าวถึงในบทที่ 4 ไปใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีการใช้จริงอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานขายสาวด์ซมิลล์ บริษัท ดซมิลล์ จำกัด ตัวอย่างแบบฟอร์มควบคุมขั้นตอนในการทำงาน ตัวอย่างคู่มือขั้นตอนความปลอดภัยบนเครื่องบินสำหรับผู้โดยสาร และตัวอย่างคู่มือการบริการรับแจ้งของหายของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง เพื่อให้ผู้อ่านเห็นแนวคิดและการใช้เครื่องมือแบบต่างๆ ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปปรับใช้ได้เหมาะสม



กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชนมีบทบาทหน้าที่มากมาย งานพัฒนาชุมชนจึงประกอบด้วยโครงการและกิจกรรมจำนวนมาก ซึ่งทำให้มีหัวข้อความรู้ในการปฏิบัติงานที่น่าสนใจ ซึ่งเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนสามารถนำไปเขียนคู่มือถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนได้ดังนี้

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



- การพัฒนาผู้นำ องค์กรการ เครือข่าย และชุมชน ได้แก่ คู่มือการพัฒนาผู้นำชุมชน องค์กรการ เครือข่าย และชุมชน ตามระบบมาตรฐานงานชุมชน
- การดำเนินงานโครงการและกิจกรรมพัฒนาชุมชน ในหัวข้อนี้เน้นการเขียนคู่มือ การดำเนินงานโครงการต่างๆ ได้แก่
 - คู่มือการจัดกิจกรรมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน
 - คู่มือการพัฒนาเด็ก เยาวชน สตรี
 - คู่มือการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 - คู่มือการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมเยาวชนสตรี
 - คู่มือการจัดตั้งศูนย์เยาวชนตำบล
 - คู่มือการจัดกิจกรรมวันกตัญญู
 - คู่มือการจัดกิจกรรมวันพัฒนา
 - คู่มือการส่งเสริมกีฬาชนบท
 - คู่มือการพัฒนาห้องสมุดชนบท
 - คู่มือการประกวดหมู่บ้านพัฒนาดีเด่น
 - คู่มือการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต
 - คู่มือการส่งเสริมกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตและกิจกรรมเครือข่าย
 - คู่มือการพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน
 - คู่มือการพัฒนาจิตใจประชาชน
 - คู่มือการจัดตั้งอาสาพัฒนาชุมชน
 - คู่มือการจัดตั้งองค์กรชุมชน
 - คู่มือการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรชุมชนและเครือข่าย
 - คู่มือการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาคความยากจน
 - คู่มือการดำเนินงานโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
 - คู่มือการพัฒนากลุ่มอาชีพ
 - คู่มือการสร้างเสริมรายได้แก่ชุมชน
 - คู่มือการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน
 - คู่มือการดำเนินงานโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์
 - คู่มือการส่งเสริมความรู้และเผยแพร่กิจกรรมพัฒนาชุมชน
 - คู่มือการพัฒนาสารสนเทศชุมชน
- การเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน ได้แก่ คู่มือการสร้างชุมชนเข้มแข็ง คู่มือการ สร้างกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ชุมชน คู่มือการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมสำหรับ ประชาชน คู่มือการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คู่มือการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งอย่าง ยั่งยืน คู่มือการใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการพัฒนาชุมชน



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

นอกจากนี้ยังมีความรู้และวิทยาการสมัยใหม่หลายสาขาวิชา ซึ่งเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนได้เรียนรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหาร การพัฒนาองค์กร และการวางแผนการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสามารถนำมาถ่ายทอดสร้างองค์ความรู้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

- การบริหารและพัฒนาองค์กร ได้แก่ คู่มือการบริหารเชิงกลยุทธ์ คู่มือการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ คู่มือการบริหารงบประมาณ คู่มือการจัดสำนักงานอัตโนมัติ คู่มือการวางแผนปฏิบัติงานประจำปี คู่มือการสร้างทีมงาน คู่มือการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัฒนาชุมชน นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนพัฒนาการจังหวัด พัฒนาการอำเภอ พัฒนาการ
- การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ คู่มือการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ คู่มือการจับประเด็นจากเวทีประชาคม คู่มือการเขียนบทความ คู่มือการสร้างวิทยากรกระบวนการ คู่มือการสร้างสื่อแบบผสมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์กร 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 จะดำเนินการควบคู่ไปกับการจัดการความรู้ภายในองค์การ ตามแนวคิดการจัดการความรู้ผ่านคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการบูรณาการทั้ง 2 โครงการเข้าด้วยกัน กล่าวคือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการจัดการความรู้ เช่น การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ ผลลัพธ์ที่ต้องได้ออกมาก็คือ เอกสารองค์ความรู้ และคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนต่อไป

โดยจากประสบการณ์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานประเภทต่างๆ ของกรมฯ ทำให้กรมฯ สามารถกลั่นกรองความรู้และประสบการณ์ที่มีออกมาเป็น “กระบวนการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของกรมการพัฒนาชุมชน” ที่ผู้อ่านสามารถใช้เป็นแนวทางในการนำไปเขียนคู่มือการปฏิบัติงานในองค์การของท่านได้

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 วิธีดำเนินการเช่นนี้จะช่วยให้ผู้เขียนสามารถกำหนดชื่อเรื่องให้ครอบคลุมกับแนวคิดที่ต้องการเขียนได้ทั้งหมดการกำหนดชื่อเรื่องที่มีความชัดเจนจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เขียนในการจัดทำโครงการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
- 4) **การวางโครงร่างการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน** : หลังจากผู้เขียนสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการเขียนและกำหนดชื่อเรื่องได้อย่างสมบูรณ์แล้ว ผู้เขียนต้องจัดทำโครงร่างการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดประเด็นสำคัญในการเขียนเนื้อเรื่องต่อไป ผู้เขียนสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อโครงร่างการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
- 5) **การกำหนดสาระสังเขป** : สาระสังเขปของคู่มือการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับประเด็นของเนื้อเรื่องที่ต้องการเขียนในคู่มือการปฏิบัติงานวิธีการกำหนดสาระสังเขปผู้เขียนควรกำหนดประเด็นสำคัญๆ ขึ้นมาก่อน และให้เขียนรายละเอียดเพิ่มเติมในแต่ละประเด็นให้มีความสมบูรณ์ชัดเจน เมื่อกำหนดรายละเอียดในทุกประเด็นได้ครบถ้วน ผู้เขียนควรทบทวนสาระสังเขปอีกครั้งว่ามีประเด็นใดบ้างที่มีรายละเอียดไม่ชัดเจนให้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์
- 6) **การลงมือเขียน** : การลงมือเขียนให้ศึกษารายละเอียดในหัวข้อส่วนประกอบในการเขียนเนื้อเรื่องของคู่มือการปฏิบัติงาน
- 7) **ทบทวนและประเมินผลการเขียน** : เมื่อผู้เขียนได้เขียนเนื้อเรื่องของคู่มือการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ให้ทบทวนความถูกต้องของสาระรายละเอียดในเนื้อเรื่อง การเรียงลำดับเนื้อเรื่อง วิธีการนำเสนอเนื้อเรื่อง การนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจ การใช้ภาษา การอ้างอิงทั้งที่เป็นเชิงอรรถและบรรณานุกรม 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.....

.....

.....

แนวคิดการเขียนคู่มือ.....

.....

.....

.....

วิธีการนำเสนอ.....

.....

.....

.....

การกำหนดประเด็นโครงร่างที่จะนำเสนอ.....

.....

.....

.....

.....

.....



? ท่านเรียนรู้อะไรบ้างจากกรณีศึกษาของกรมการพัฒนาชุมชน และจะนำไปใช้กับองค์การของท่านอย่างไรบ้าง

บทเรียนจากกรมการพัฒนาชุมชน	การประยุกต์ใช้ในองค์การ



กรณีศึกษา กรมคุมประพฤติ

กรณีศึกษานี้เป็น การนำเสนอข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงานการทำงานบริการสังคมที่จัดทำโดยกลุ่มงานบริการสังคม กองกิจการชุมชนและบริการสังคม กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งคู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นสำหรับพนักงานคุมประพฤติทุกกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้วิธีการทำงานบริการสังคม โดยมีหลักเกณฑ์และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้สามารถพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของการทำงานบริการสังคมอย่างแท้จริง

ภายในคู่มือ ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการทำงานบริการสังคมสำหรับพนักงานคุมประพฤติ ทั้งหลักการทั่วไป ขั้นตอนการสืบเสาะและพินิจ และการตรวจพิสูจน์ ขั้นตอนการควบคุม และสอดส่อง ขั้นตอนงานกิจกรรมชุมชน

ส่วนที่ 2 การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาคี ซึ่งมีรายละเอียดของการแสวงหา การจัดทำทำเนียบ การจัดส่ง และการติดตามผลจากหน่วยงานภาคี

และยังมีส่วนที่เป็นแผนภูมิการทำงานบริการสังคม ส่วนภาคผนวกซึ่งเป็นส่วนที่รวม ข้อมูลกฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หนังสือเวียน และตารางการจัดกิจกรรม ที่มา แนวคิด วัตถุประสงค์การทำงานบริการสังคม และคำแนะนำการจัดกิจกรรมการทำงานบริการสังคม เพื่อการเรียนรู้ ซึ่งจะจัดทำเป็นโครงการนำร่องต่อไป



ประเด็นนำเสนอ

ส่วนที่น่าสนใจและถือเป็นลักษณะเด่นของคู่มือฉบับนี้ คือ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยการสร้างแนวทางให้เห็นอย่างชัดเจนในการนำความรู้ แนวทาง และแบบฟอร์มจาก คู่มือไปปฏิบัติจริง (Practical) เนื่องจากงานของกรมฯ เป็นงานที่ค่อนข้างเน้นการปฏิบัติ ตัวคู่มือที่ทำออกมาจึงต้องสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยคู่มือจะมีรายละเอียดในขั้นต้น วิธีการ แนวทางการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานให้ทดลองทำตามได้ ไม่ยาก โดยผู้เขียนจะขอแนะนำตัวอย่างการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อการเรียนรู้ของผู้กระทำผิด ซึ่งได้มีกรอกแบบชุดเอกสารการทำงานบริการสังคมเพื่อการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยเอกสารจำนวน 2 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 คำแนะนำสำหรับเจ้าหน้าที่ในการจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ และชุดที่ 2 แบบประเมินผลสำหรับผู้ทำงานบริการสังคม ดังแสดงในตัวอย่าง



ตัวอย่างเพื่อการเรียนรู้ในการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน

ชุดที่ 1 คำแนะนำสำหรับเจ้าหน้าที่ในการจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ

“อาสาสมัคร”		การทำงานบริการสังคม เพื่อการเรียนรู้กิจกรรม “อาสาจราจร”
คำแนะนำสำหรับเจ้าหน้าที่		
พนักงานคุมประพฤติ, อาสาสมัครคุมประพฤติ, ตัวแทนเครือข่ายชุมชน, ผู้ควบคุมงานของหน่วยงานภาคีอื่นๆ		
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 “อาสาจรรยา”

สำนักงานคุมประพฤติ.....

ชื่อ.....

หมายเลขทะเบียน.....

สถานที่ทำงานบริการสังคม.....

“อาสาสมัคร”

คำชี้แจง : ควรศึกษาขั้นตอนการทำกิจกรรมก่อนการลงมือทำ ดังนี้



ทักษะ ที่ต้องใช้ในการเป็นอาสาสมัคร



เวลา การแบ่งเวลาสำหรับขั้นตอนต่างๆ เช่น การเดินทาง
การฝึกสอนและการลงมือปฏิบัติ



ทีมงาน การแบ่งหน้าที่ของทีมงาน

การปฏิบัติ :

1. การตรวจสอบเวลา และสถานที่นัดหมายกับเพื่อนร่วมทีมที่เป็นผู้ทำงานบริการสังคม และผู้ฝึกสอนพนักงานคุมประพฤติ อ.ส.ค./เครือข่าย หรือผู้ควบคุมงานของหน่วยงานภาคี
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

จำนวนชั่วโมงทำงานบริการสังคม

ดีมาก	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง

คำสั่ง/ชม.	คงเหลือ/ชม.	ครั้งนี้/ชม.	คงเหลือ/ชม.

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

.....ตำแหน่ง


.....ตำแหน่ง

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

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

หมายเหตุ



?  ท่านเรียนรู้อะไรบ้างจากกรณีศึกษาของกรมคุมประพฤติ และจะนำไปใช้กับองค์การของท่านอย่างไรบ้าง

บทเรียนจากกรมคุมประพฤติ	การประยุกต์ใช้ในองค์การ



ในส่วนต่อไปจะเป็นการนำเสนอตัวอย่างการนำเครื่องมือพิเศษที่กล่าวถึงในบทที่ 4 ไปใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีการใช้จริงอยู่ในปัจจุบัน



ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานขายสาวด์ชมิลล์

ภาพลักษณ์แห่งความสำเร็จของพนักงาน

- เส้นผมสะอาด ไม่รุงรัง งดใช้เครื่องสำอางค์หรือเครื่องสำอางค์ให้เรียบร้อย
- ใบหน้าสะอาด ไม่เป็นมันเยิ้ม แต่งหน้าแต่เพียงพอเหมาะ
- ปากสะอาด ลมหายใจสะอาด
- ชุดฟอร์มรีดเรียบ สะอาด สีสดใสไม่ซีดจาง ปักชื่อสกุลและชื่อศูนย์
- เล็บมือตัดสั้น และสะอาด
- ดูแลรักษาความสะอาด ร่างกาย ไม่ให้มีกลิ่นตัว
- กางเกงสีกกรมทำเท่านั้น รีดให้ให้เรียบร้อย สีไม่ซีดจางจนดูเก่า
- รองเท้าหุ้มส้นสีขาวเท่านั้น ไม่ควรมีลวดลายฉูดฉาด
- ถังใส่สินค้า สะอาด ไม่บูบเบี้ยว ไม่มีคราบรอยขาวหรือสิ่งสกปรก ให้ติดเฉพาะสติ๊กเกอร์โลโก้ตรงตำแหน่งที่กำหนดเท่านั้น
- กระเป๋าใส่สินค้าสะอาด
- รักษาความเย็นภายในถังให้มีอุณหภูมิ 4°C
- พาหนะในการทำงานสะอาด

จากตัวอย่างนี้เป็นการนำเครื่องมือแบบใช้ภาพอ้างอิง มาอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของพนักงานขาย พร้อมเขียนอธิบายด้วยข้อความสั้นๆ ในแต่ละจุดที่ต้องการนำเสนอ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานขายสามารถตรวจสอบภาพลักษณ์ของตนเองตามรายการที่กำหนดก่อนออกไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน



ตัวอย่างแบบฟอร์มควบคุมขั้นตอนในการทำงาน

หน่วยงานแห่งหนึ่ง 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

note	POD name	note
	Build No. 171114 69 13 146 Code: SP05 Owner:	
หมายเหตุ: <input checked="" type="checkbox"/> Dry <input type="checkbox"/> Wet <input type="checkbox"/> Forward <input type="checkbox"/> Backward <input type="checkbox"/> Movement <input type="checkbox"/> Show Photo Battery: <input type="checkbox"/> Full <input type="checkbox"/> Empty (no change) หมายเหตุ: <input checked="" type="checkbox"/> Greedy <input type="checkbox"/> none		

จากตัวอย่างนี้เป็นการนำเครื่องมือแบบใช้แบบฟอร์ม มาเป็นตัวควบคุมการทดสอบและการบันทึกผลให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถบันทึกการทดสอบได้อย่างสะดวกถูกต้อง ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน



ตัวอย่างคู่มือขั้นตอนความปลอดภัยบนเครื่องบิน (สำหรับผู้โดยสาร)



จากตัวอย่างนี้เป็นการนำเครื่องมือแบบใช้ภาพการ์ตูน มาอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินบนเครื่องบินที่มีตัวเลขลำดับเขียนกำกับไว้ โดยไม่มีข้อความอธิบาย เนื่องจากการนำเสนอด้วยภาพการ์ตูนนั้นสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับทุกคน ซึ่งจะช่วยให้ผู้โดยสารไม่ต้องเสียเวลาอ่าน และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามภาพที่นำเสนอออกมาอย่างชัดเจน



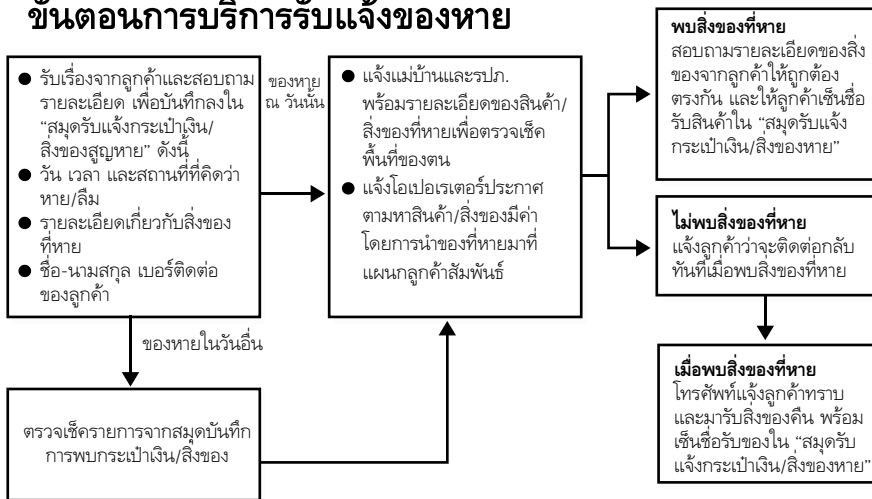
ตัวอย่างคู่มือการบริการรับแจ้งของหายของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง

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





- รับแจ้งของสูญหายจากลูกค้า โดยสอบถามรายละเอียดตามแบบฟอร์มสมุดรับแจ้งกระเป๋าเงิน/สิ่งของสูญหาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

วันที่/เวลา	รายการโดยละเอียด	บริเวณที่สิ่งของสูญหาย	ชื่อผู้แจ้ง	ชื่อผู้รับเรื่อง (ตัวบรรจง)	ลายเซ็นรับคืน (กรณีพบสิ่งของ)	ชื่อ ที่อยู่ โทร. (ลูกค้า)	หมายเหตุ

- หากลูกค้าแจ้งว่าของหายในวันอื่นให้ตรวจเช็ครายการจากสมุดบันทึกการพบกระเป๋าเงิน/สิ่งของ
- แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของที่หายกับแม่บ้าน และรปภ. เพื่อตรวจหาของดังกล่าวในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- แจ้งโอเปอเรเตอร์ให้ประกาศตามหาสิ่งของที่หาย โดยให้ผู้ที่พบนำส่งสิ่งของที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์
- กรณีที่พบของที่หายให้ลูกค้าตรวจสอบสิ่งของและเซ็นรับสิ่งของใน “สมุดรับแจ้งกระเป๋าเงิน/สิ่งของสูญหาย”
- กรณีที่ไม่พบสิ่งของที่หาย หรือ ลูกค้าไม่ต้องการรอรับของ แจ้งลูกค้าว่าทางแผนกจะติดต่อกลับทันทีเมื่อพบสิ่งของที่หาย เพื่อให้ลูกค้ามารับ
- เมื่อมีผู้นำสิ่งของที่หาย ให้ตรวจสอบสิ่งของนั้นๆ ให้ถูกต้องกับรายละเอียดที่ลูกค้าได้แจ้งไว้ เมื่อพบว่าตรงกันจึงแจ้งลูกค้าให้มารับสิ่งของคืนที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์

จากตัวอย่างนี้เป็นการนำเครื่องมือแบบใช้ผังงาน (Flowchart) ควบคู่กับการใช้แบบฟอร์มมาอธิบายขั้นตอนการบริการรับแจ้งของหาย เพื่อให้พนักงานเข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงานและพร้อมทั้งมีแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

