

ตรา
มหาวิทยาลัย

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง.....

..... (ชื่อผู้เขียน)

คณะ.....

มหาวิทยาลัย.....

คำนำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

xx

ความเป็นมาและความสำคัญ	xx
วัตถุประสงค์	xx
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	xx
ขอบเขตของคู่มือ	xx
คำจำกัดความเบื้องต้น	xx

บทที่ 2 โครงสร้างละหน้าที่ความรับผิดชอบ

xx

โครงสร้างการบริหารจัดการ	xx
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	xx

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

xx

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	xx
ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน	xx

บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน

xx

กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน	xx
เทคนิคการปฏิบัติงาน	xx
การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน	xx

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

XX

ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

XX

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

XX

บรรณานุกรม

XX

ภาคผนวก

XX

ประวัติผู้เขียน

XX

บทที่ 1

บทนำ

- ความเป็นมาและความสำคัญ
- วัตถุประสงค์
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- ขอบเขตของ
- คำจำกัดความเบื้องต้น

บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญ

ย่อหน้าแรก

เล่า ความเป็นมา

ย่อหน้าสอง

เล่า ความสำคัญ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้เขียนจึงมีความสนใจเขียนคู่มือการ

ปฏิบัติงาน เรื่อง

(ระบุ)

2.วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- 2) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ (ลบเพื่อให้ทั้งได้ประโยชน์)
- 2) การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน (ลบเพื่อให้ทั้งได้ประโยชน์)

4.ขอบเขตของคู่มือ

เขียนให้ครบใน 4 ประเด็น คือ...

- 1) ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด
- 2) ของหน่วยงานใด(หรือของใคร)
- 3) กับหน่วยงานใด(หรือกับใคร) และ
- 4) เมื่อใด

(จะไม่เขียนเป็นข้อ ๆ)

ตัวอย่างเช่น...

ถ้าเป็นคู่มือการตรวจสอบภายในการเขียนขอบเขตจะเป็นดังนี้

...การปฏิบัติงานตามคู่มือนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการตรวจสอบภายในตั้งแต่
การวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การจัดทำรายงานผล
การตรวจสอบ ของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบที่ตรวจสอบเป็น
ประจำปี

5. คำจำกัดความเบื้องต้น

XXX หมายถึง

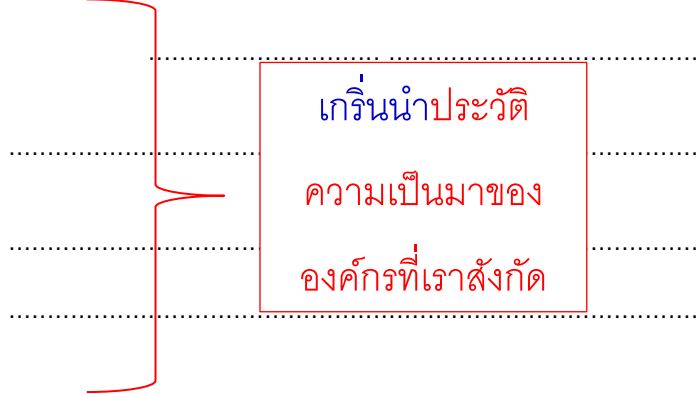
YYY หมายถึง

ZZZ หมายถึง

บทที่ 2

โครงสร้างละหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. โครงสร้างการบริหารจัดการ

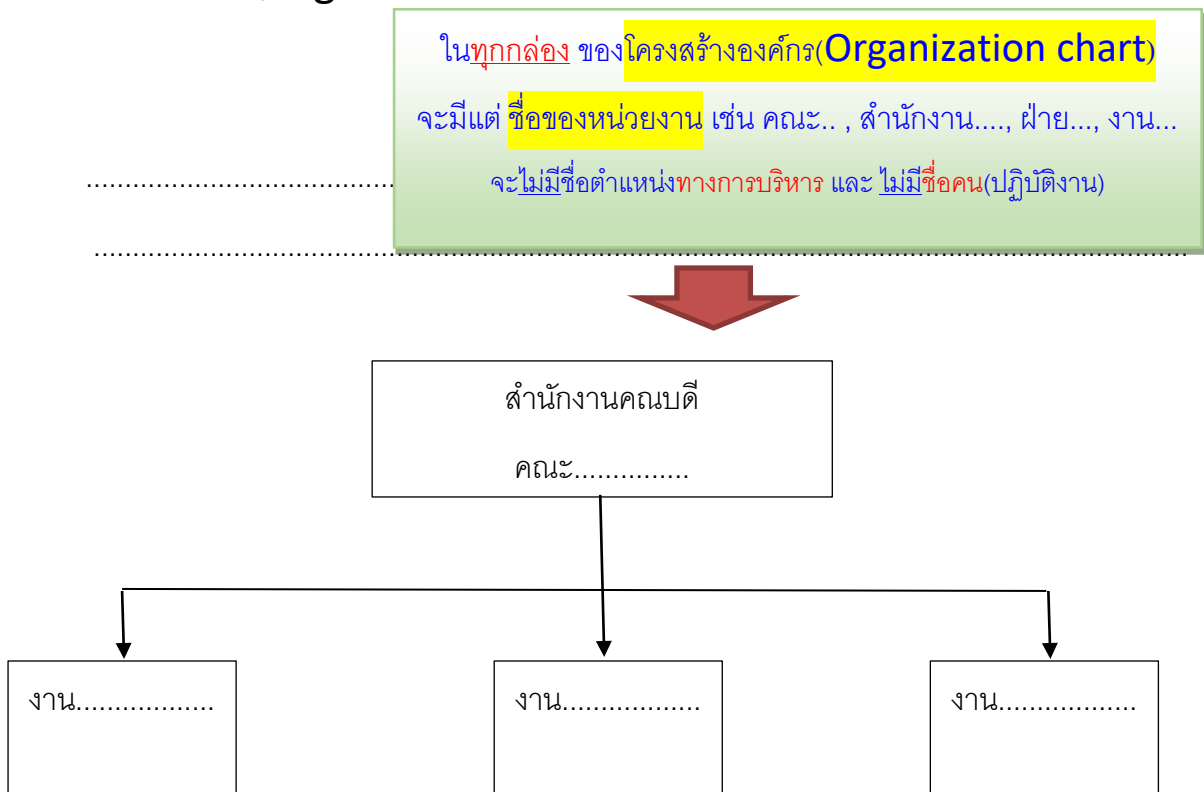


บทที่ 2
โครงสร้าง และ หน้าที่ความรับผิดชอบ

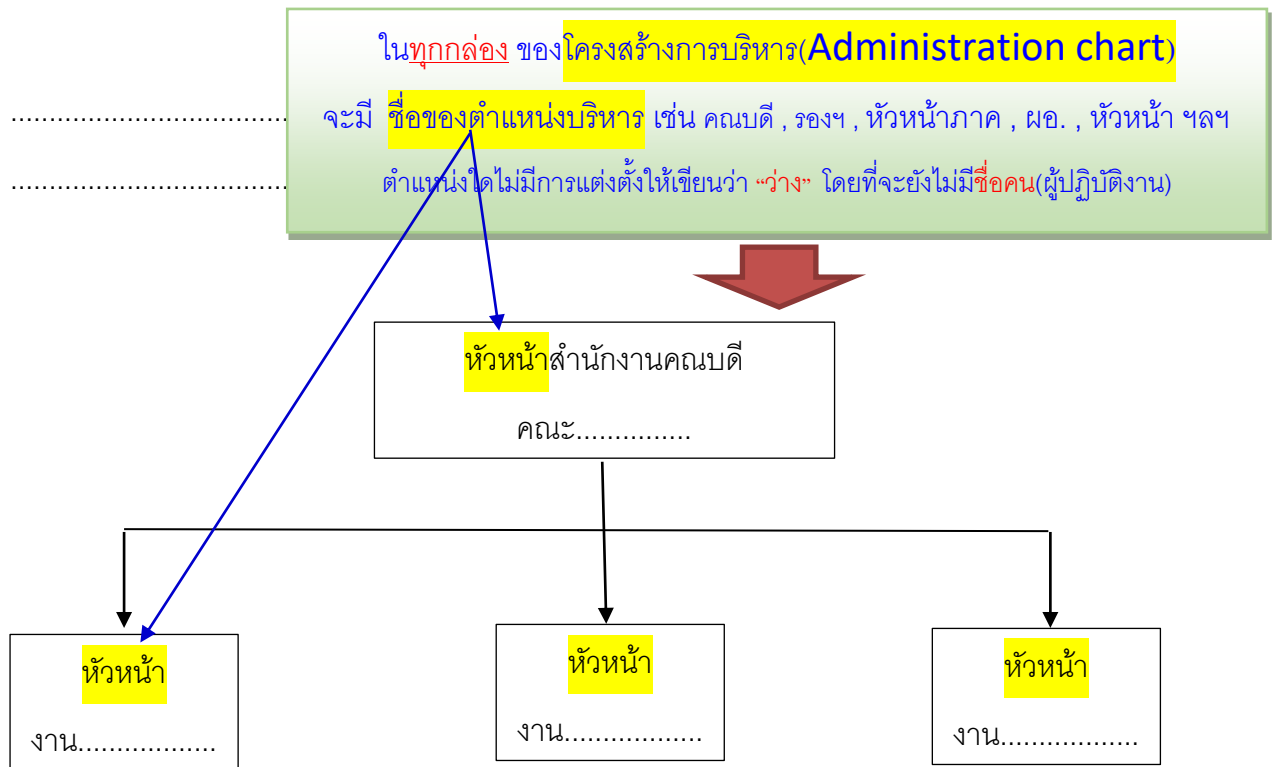
- โครงสร้างการบริหารจัดการ
 - โครงสร้างบริหารจัดการ
 - ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
 - หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง
 - หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

1) โครงสร้างการบริหารจัดการ

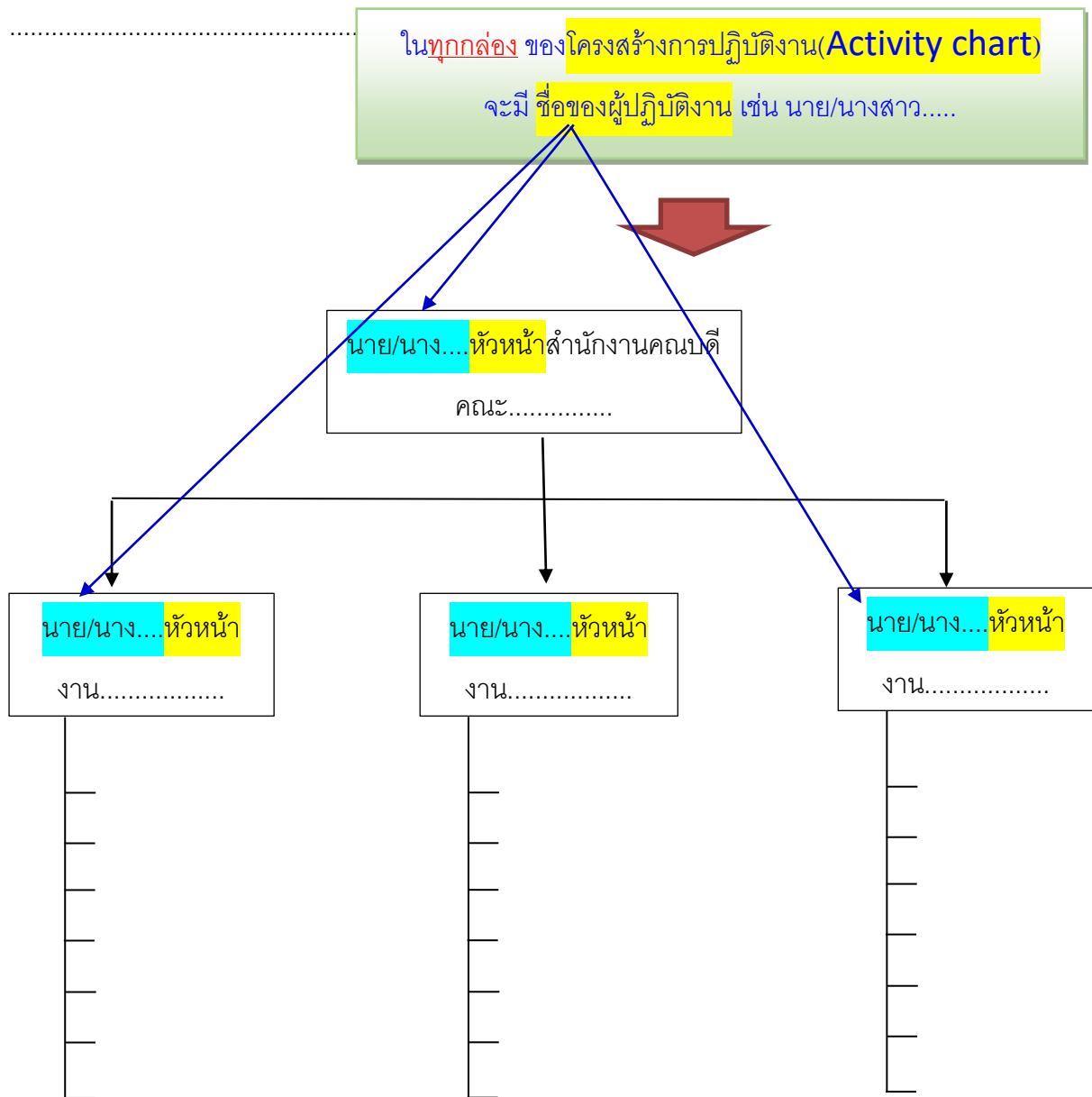
โครงสร้างองค์กร (Organization chart)



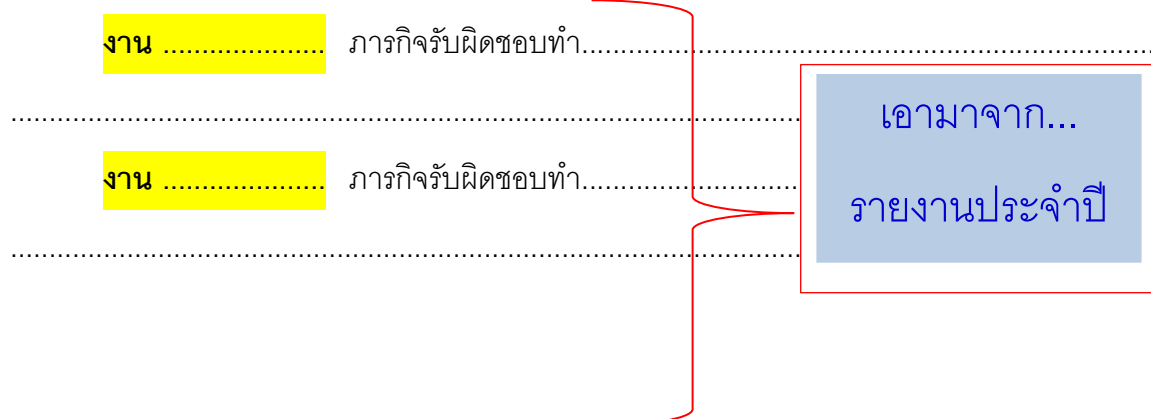
โครงสร้างการบริหาร (Administration chart)



โครงสร้างการปฏิบัติงาน(Activity chart)



2) ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน(ไม่ใช่ของคน)



งาน ภารกิจรับผิดชอบทำ.....

งาน ภารกิจรับผิดชอบทำ.....

งาน ภารกิจรับผิดชอบทำ.....

งาน ภารกิจรับผิดชอบทำ.....

เามาจาก...
 รายงานประจำปี

ปรับเปลี่ยนให้ตรงตามตำแหน่งของตน

ตัวอย่างการเขียนบทบาท
 หน้าที่ความรับผิดชอบ

2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

1) หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง **สายงานวิเคราะห์นโยบายและแผน** ที่กำหนดโดย ก.พ.อ. เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 ระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ **สายงานวิเคราะห์นโยบายและแผน** ระดับ **ปฏิบัติการ** ดังนี้

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน **ตัวอย่าง** สอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

๑. ด้านการปฏิบัติการ

ตัวอย่าง
 เามาจากมาตรฐานฯ

- (๑) ช่วยศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประสานแผน ประมวลแผน พิจารณาเสนอแนะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย
- (๒) จัดทำแผนหรือโครงการ ติดตามประเมินผล การดำเนินงานตามแผนและโครงการต่างๆ ซึ่งเป็นแผนงานของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงาน แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- (๓) ให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา และแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๓. ด้านการประสานงาน

- (๑) ประสานการทำงานร่วมกันระหว่าง **ตัวอย่าง** ภายนอก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้
- (๒) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ด้านการบริการ

- (๑) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์
- (๒) จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการ ได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานและใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและแผน แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่างๆ

2) หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของนาย/นาง/นางสาว..... (ระบุ) ตำแหน่ง
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน(ระบุ) ระดับ ปฏิบัติการ(ระบุ) ตามที่ได้รับมอบหมาย มีดังนี้

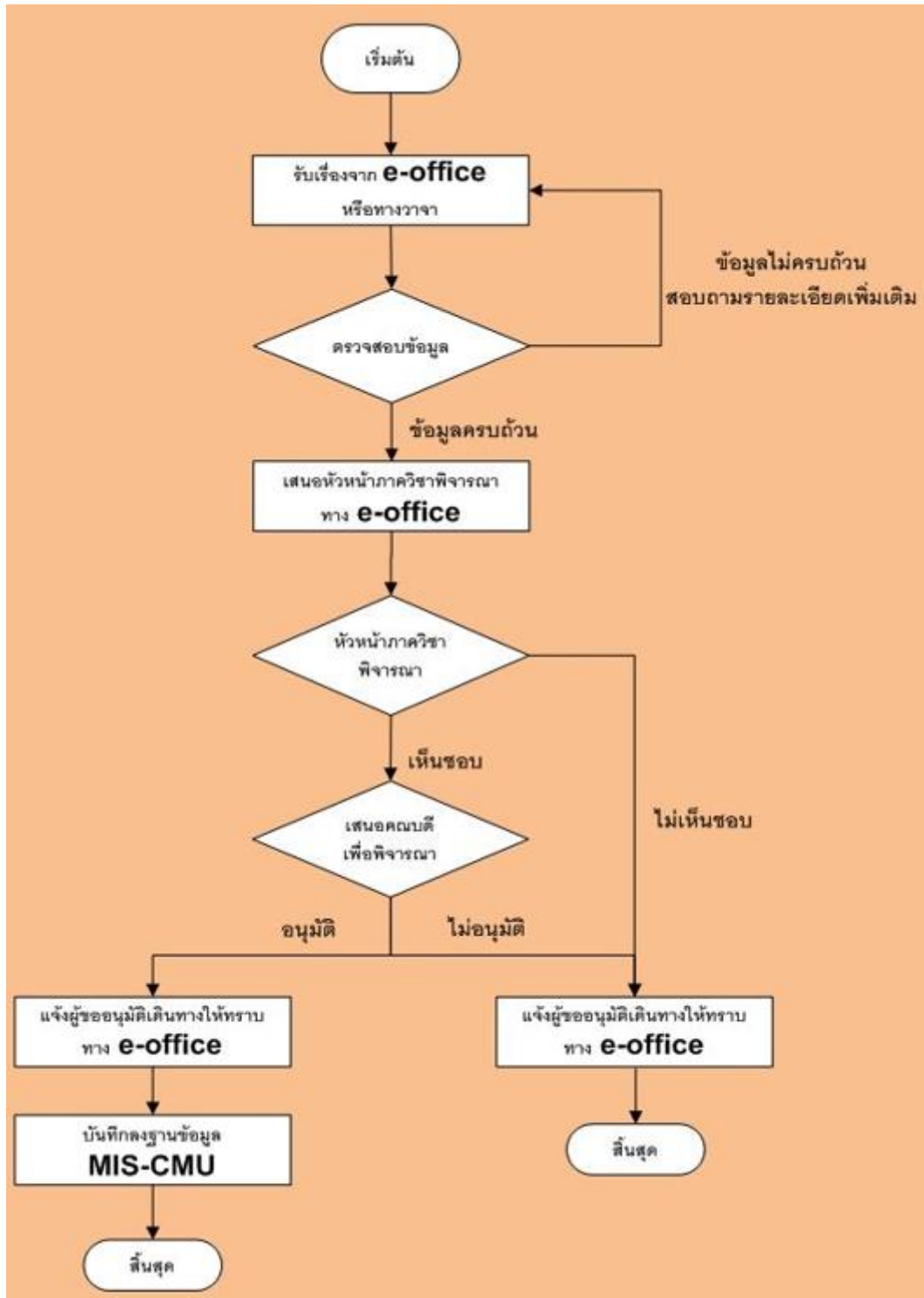
- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....

ฯลฯ

เอามาจาก
สัญญาจ้าง
(TOR)

จากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนได้เลือกเอา.....(Job-ใด
~~Job-หนึ่ง~~) มาเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมี Flow Chart ดังนี้....

ตัวอย่าง Flow Chart



บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

1.หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

เกริ่นนำว่า...ในการ
ปฏิบัติงานตามคู่มือ เรื่อง
.....(ระบุ)
มีหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

บทที่ 3
หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน
(มาจาก..กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ
ข้อบังคับ มติที่ประชุม เกณฑ์มาตรฐาน
สูตรคำนวณ แนวคิด ทฤษฎี ฯลฯ)

- หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน
- ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ A.....

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ B.....

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ C.....

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ D.....

ใส่แต่ **ชื่อ** ของ...
หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ
เรียงตาม **Flow Chart**

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ A

สรุปรายละเอียดของแต่ละ
หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ
เอาเฉพาะที่เกี่ยวข้อง(ไม่ใช่ทั้งหมด)

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ B

.....

.....

.....

.....

.....

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ C

.....

.....

.....

.....

.....

สรุปรายละเอียดของแต่ละ
หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ
เอาเฉพาะที่เกี่ยวข้อง(ไม่ใช่ทั้งหมด)

หลักเกณฑ์/ระเบียบ/ประกาศ/ ฯลฯ D

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

อะไร? ที่ควรระวังในการปฏิบัติงานตามคู่มือเล่ม
นี้...เช่น สิ่งที่มีนจะเป็นอันตราย หรือ
สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมักทำผิดพลาดบ่อยๆ เสมอๆ

บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน

- กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน
- เทคนิคการปฏิบัติงาน
- การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

ต้องเกริ่นนำก่อน

1.กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างแผนปฏิบัติการ

กิจกรรม	เวลาดำเนินการ												หมายเหตุ
	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													

2.เทคนิคการปฏิบัติงาน

สำคัญมากๆ ต้องเขียนได้
40-50 หน้าเป็นอย่างน้อย
โดยจะต้องมีทั้ง
“เปิด” และ “โคตรเปิด”

ให้อาหลักเกณฑ์ฯ

ใน บทที่ 3

ที่ละเรื่องมา

ชิงไว้ก่อน

จากนั้น..ตามด้วย

การยกตัวอย่าง

โดย..เรียงตาม

Flow Chart

ตัวอย่างการเขียน (ต.การเงินฯ)

หลักเกณฑ์/ระเบียบการเบิกค่ารถแท็กซี่

การไปราชการสามารถเบิกค่าพาหนะรับจ้างได้ เมื่อมีสัมภาระ....

ตัวอย่างที่ 1

โจทย์ : อาจารย์ ก. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับคำสั่งให้ไปประชุมสัมมนาที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 8-10มค.

62

วันที่ 7 มค.62 อาจารย์ ก.ออกเดินทางจากบ้านไปสนามบินขอนแก่นด้วยรถแท็กซี่ จากนั้นขึ้นเครื่องบินไปลงที่สนามบินดอนเมือง จากสนามบินดอนเมือง อาจารย์ ก.ออกเดินทางจากไปโรงแรมใน กทม.โดยรถแท็กซี่

การเบิก : อาจารย์ ก.สามารถเบิกค่ารถแท็กซี่จากบ้านไปสนามบินขอนแก่น(เที่ยวที่ 1) และจากสนามบินดอนเมืองไปยังโรงแรมที่พักใน กทม.(เที่ยวที่ 2) เนื่องจากการเดินทางมีสัมภาระ

ระหว่างวันที่ 8-10มค.62 ที่อยู่ใน กทม. อาจารย์ ก.เดินทางจากโรงแรมที่พักไปยังจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยรถแท็กซี่ไป-กลับ **ทุกวัน**

การเบิก : อาจารย์ ก. **ไม่สามารถ**เบิกค่ารถแท็กซี่ระหว่างโรงแรมที่พักกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื่องจากการเดินทาง**ไม่มีสัมภาระ**

หลักเกณฑ์

มาซึ่งไว้

ก่อนการ

ยกตัวอย่าง

ตัวอย่างการเขียน (ต.บรรณารักษ์)

หลักเกณฑ์/รูปแบบการเขียนอ้างอิง

ในการเขียนรายการอ้างอิงแบบนาม-ปี สามารถเขียนได้ 2 แบบ
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการเขียน ดังตัวรูปแบบ ต่อไปนี้

รูปแบบการเขียน (ชื่อผู้เขียน , ปี พ.ศ. : หน้า)

หลักเกณฑ์

เอามาจาก

บทที่ 3

มาซึ่งไว้

ก่อนการ

ยกตัวอย่าง

การให้บริการสื่อสารที่เป็นสากลมีความจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ความร่วมมือของนานาชาติที่เป็นสมาชิก
เพื่อหาข้อตกลงด้านต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการสื่อสารแก่มวล
สมาชิกได้ องค์กรหลักสององค์กรที่ให้บริการสื่อสารดาวเทียมสากล คือ **INTELSAT** และ
INTERSPUTNIK ที่มีสมาชิก 118 และ 14 ประเทศตามลำดับ (รัชนี อินทุโส , 2538 : 4-5)

รูปที่ 1 แสดงการอ้างอิงแบบเน้นเนื้อหาสาระ **ที่ถูกต้อง**

การให้บริการสื่อสารที่เป็นสากลมีความจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ความร่วมมือของนานาชาติที่เป็นสมาชิก
เพื่อหาข้อตกลงด้านต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการสื่อสารแก่มวล
สมาชิกได้ องค์กรหลักสององค์กรที่ให้บริการสื่อสารดาวเทียมสากล คือ **INTELSAT** และ
INTERSPUTNIK ที่มีสมาชิก 118 และ 14 ประเทศตามลำดับ (รัชนี อินทุโส , พ.ศ. 2538 : 4-5)

รูปที่ 2 แสดงการอ้างอิงแบบเน้นเนื้อหาสาระ **ที่ไม่ถูกต้อง**

มีคำว่า พ.ศ.

การให้บริการสื่อสารที่เป็นสากลมีความจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ความร่วมมือของนานาชาติที่เป็นสมาชิก เพื่อหาข้อตกลงด้านต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการสื่อสารแก่มวลสมาชิกได้ องค์กรหลักสององค์กรที่ให้บริการสื่อสารดาวเทียมสากล คือ **INTELSAT** และ **INTERSPUTNIK** ที่มีสมาชิก 118 และ 14 ประเทศตามลำดับ (รัชนี อินทุไล 2538 : 4-5)

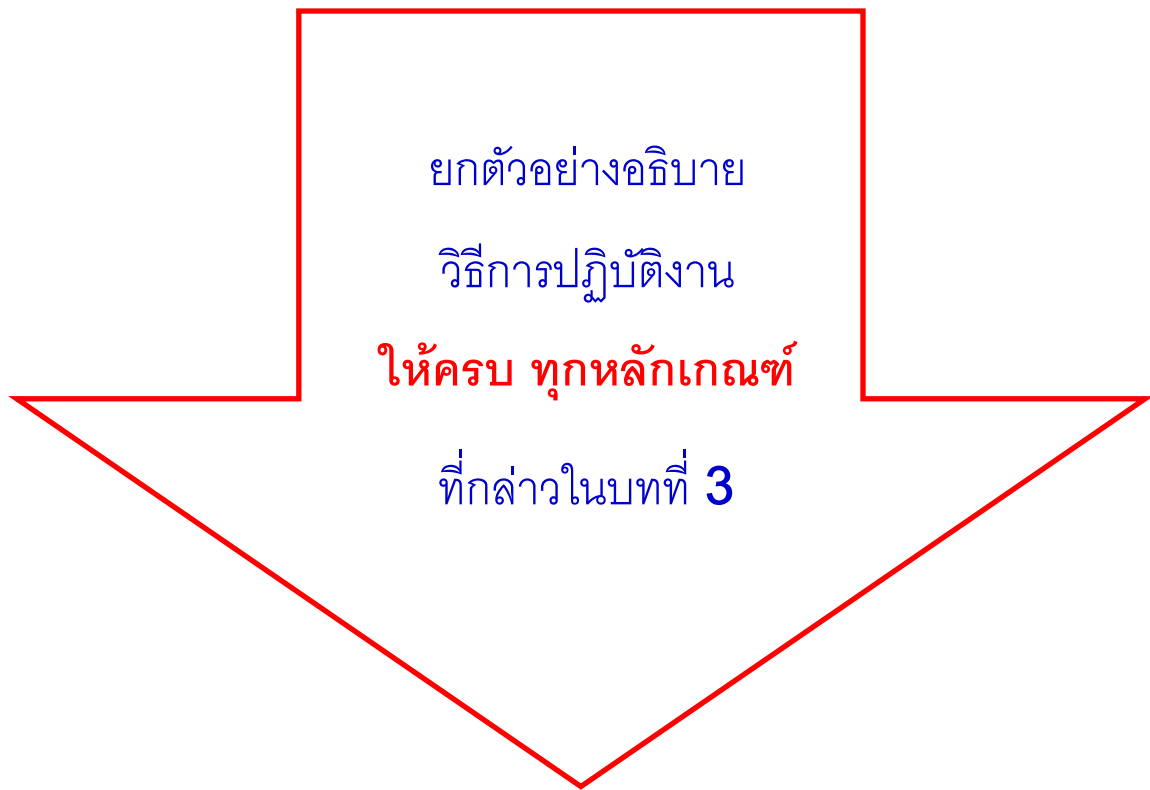
รูปที่ 3 แสดงการอ้างอิงแบบเน้นเนื้อหาสาระ ที่ไม่ถูกต้อง

ไม่มี คอมมา ,

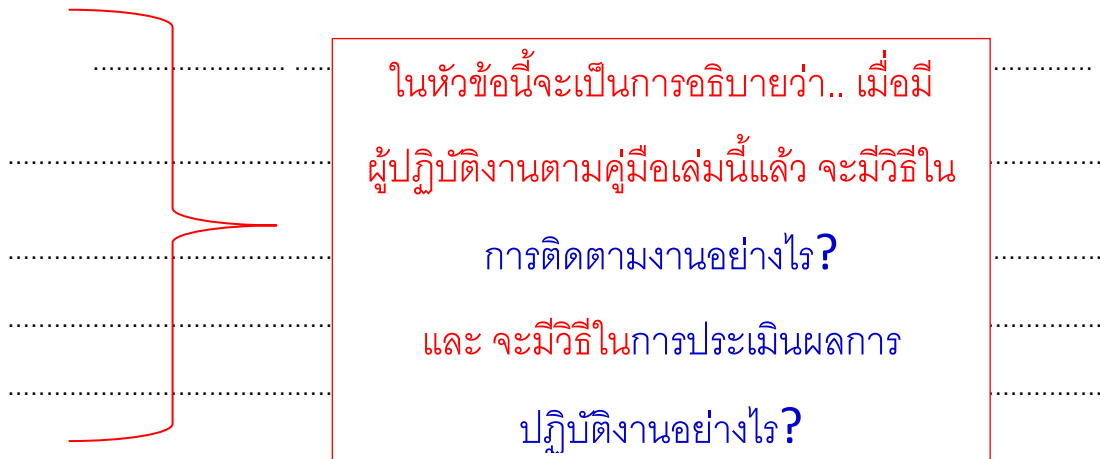
การให้บริการสื่อสารที่เป็นสากลมีความจำเป็นต้องอยู่ภายใต้ความร่วมมือของนานาชาติที่เป็นสมาชิก เพื่อหาข้อตกลงด้านต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการสื่อสารแก่มวลสมาชิกได้ องค์กรหลักสององค์กรที่ให้บริการสื่อสารดาวเทียมสากล คือ **INTELSAT** และ **INTERSPUTNIK** ที่มีสมาชิก 118 และ 14 ประเทศตามลำดับ (รัชนี อินทุไล , 2538 : หน้า 4-5)

รูปที่ 4 แสดงการอ้างอิงแบบเน้นเนื้อหาสาระ ที่ไม่ถูกต้อง

มีคำว่า หน้า



3.การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน



บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ต้องเกริ่นนำก่อน



1. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

เอา **Flow Chart** เป็นตัวในการควบคุม
การคิดหาปัญหา/อุปสรรค ตามขั้นตอน
ของ **FC** มิฉะนั้น..การไล่เรียงลำดับของ
ปัญหา/อุปสรรคจะสะเปะ สะปะ ไร้ทิศทาง

บอกวิธีแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ตามขั้นตอน
ของ **FC** โดยไม่จำเป็นว่าในหนึ่งขั้นตอน
ต้องมีหนึ่งปัญหา และ ในหนึ่งปัญหา
ไม่จำเป็นต้องมีวิธีการแก้ไขเพียงวิธีเดียว

ตัวอย่างการเขียน

เอามาจาก

Flow Chart

ปัญหา อุปสรรค ของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน

ปัญหาที่พบบ่อยๆ จากการตรวจสอบใบสำคัญค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ขั้นตอนดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
การขออนุมัติเดินทางไปราชการ	1. ผู้ขออนุมัติเดินทางไปราชการ แจ้งข้อมูลรายละเอียดไม่ครบถ้วน และชัดเจน เช่น ไม่ระบุวัน เวลา วิธีการเดินทาง และค่าที่พักแบบ จ่ายจริงหรือเหมาจ่ายที่แน่นอน หรือการเบิกค่าใช้จ่าย ในการ เดินทางไปราชการทำให้เกิดความ ล่าช้าในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาจะ สอบถามกลับไปยังผู้เดินทางเพื่อ จะได้ระบุวัน เวลา วิธีการเดินทาง และการเบิกค่าที่พักแบบใด เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินคณะ ตรวจสอบการอนุมัติการเดินทาง ไปราชการได้อย่างรวดเร็วไม่ล่าช้า และถูกต้องครบถ้วน- ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินคณะ แจ้งเวียนสรุปแนวปฏิบัติในการขอ อนุมัติเดินทางไปราชการโดยขอให้ ผู้เดินทางแจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน ชัดเจน เพื่อความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน

ขั้นตอนดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	2. การขออนุมัติเดินทางอย่างกระชั้นชิดผู้มีอำนาจอนุมัติไม่สามารถอนุมัติก่อนการเดินทางได้	<ul style="list-style-type: none"> - หากการเดินทางเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะโทรศัพท์ไปยังผู้มีอำนาจอนุมัติ เพื่อให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบ พิจารณาเรื่องดังกล่าวก่อน - ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินคณะแจ้งขอความร่วมมือจากผู้เดินทางในการเสนอขออนุมัติเดินทางก่อนการเดินทางทุกครั้ง เนื่องจากหากกระชั้นชิด จะไม่สามารถยืมเงินทดรองจ่ายได้ทัน
	3. เดินทางไปราชการโดยไม่ขออนุมัติเดินทาง	<ul style="list-style-type: none"> - พยายามชี้แจงผลเสียที่เกิดจากการเดินทางโดยไม่ได้รับอนุมัติ พร้อมทั้งขอให้ดำเนินการขออนุมัติเดินทางฯ ย้อนหลัง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มาเป็นเวลานาน ผู้เขียนควรที่จะเสนอแนวทางการพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน ที่จะทำให้งานที่เราทำอยู่นั้นดียิ่งขึ้นไป หรือประหยัดทรัพยากร เช่น สามารถลดคน ลดเวลา ลดกระดาษ ฯลฯ

บรรณานุกรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....