



## หนังสือประมวลบทความ (Proceeding)

### การประชุมวิชาการวิจัยระดับชาติ

สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ ๑๑  
“ทองกวาววิชาการ’๖๒ : ส่งเสริมงานวิจัย พัฒนางาน พัฒนาองค์กร”



จัดโดย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ร่วมกับ เครือข่ายวิจัยและนวัตกรรมบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา  
ที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปชมท.)  
ระหว่างวันที่ 20 - 21 มิถุนายน พ.ศ. 2562  
ณ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา  
The Operation Manual General Administration Officer, School of Agriculture and Natural  
Resources, University of Phayao.

จutamaศ ทินกรวงศ์<sup>1</sup>

Jutamas Tinnagonwong<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านบริหารงานทั่วไป และสื่อให้เห็นกระบวนการทำงานด้านบริหารงานทั่วไปตามมาตรฐาน เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ไม่ผิดพลาดและมีประสิทธิภาพ และเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างถูกต้อง ชัดเจน เป็นระบบ ภายใต้การทำวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยพะเยา ในการใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านเลขานุการคณะบดี งานประชุม การบริหารงานบุคคล และการวิเคราะห์นโยบายและแผน โดยทำเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ ระยะเวลาดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2562 โดยเก็บข้อมูลจากประชากร คือ พนักงานมหาวิทยาลัย ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Systematic sampling) และมีการตรวจสอบข้อมูลแบบ AIC จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำมาหาความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.5

ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และทำให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับเงื่อนไขข้อกำหนดตามมาตรฐานการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

**คำสำคัญ:** ระบบ, คู่มือการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

### Abstract

The operation manual General Administration Officer, School of Agriculture and Natural Resources, University of Phayao. Intended to prepare the operation manual in the process and steps of the operation of General Administration Officer. And to convey the work process, General administration according to standards. To be used as a guideline for practitioners to be able to work correctly according to the step not error and effective. And for use in management of the agency correctly clear as a system. Under the Routine to Research(R2R) of Supporting personnel, University of Phayao. To supporting use as a guide Secretary of the Dean for Meeting, Personnel management and Plan to do the Policy Analyst. By making a systematic approach, General Administration Officer, School of Agriculture and Natural Resources. Operating period February 1, 2018 – January 31, 2019. By collecting data from University staff with Systematic sampling. And have AIC data validation from principal adviser 3 people. Confidence at level 0.5

The study indicated that Personnel have understanding of the process and steps of the operation. And Makes the operation consistent with standard terms with conditions Personnel development. By creating a work manual General Administration Officer.

**Keyword:** System, Work Manual, General Administration Officer

<sup>1</sup>สำนักงานคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา

<sup>1</sup>Faculty School of Agriculture and Natural Resources, University of Phayao.

\*Corresponding author, E-mail: jutamas.app@hotmail.co.th

## บทนำ/Introduction

เมื่อกล่าวถึงกลยุทธ์ในการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานผ่านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรนั้น “การจัดการความรู้” ถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะการจัดการความรู้นั้นเป็นกลยุทธ์ที่เน้นการพัฒนาความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในงาน ทั้งความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) เพื่อพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานนั้นๆ โดยตรงอย่างเป็นระบบ ซึ่งเครื่องมือในการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพเครื่องมือหนึ่งคือ “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)” เพราะองค์ความรู้จากคู่มือการปฏิบัติงานเป็นองค์ความรู้ที่ยั่งยืนขององค์กรที่บุคลากรในแต่ละสายงานสามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานได้โดยตรง ซึ่งองค์ความรู้ดังกล่าวประกอบไปด้วยรายละเอียดและเทคนิคในการปฏิบัติงานทั้งหมด รวมไปถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ คู่มือการปฏิบัติงานจึงถือเป็นหลักฐานที่แสดงถึงวิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงผู้ต้องการเรียนรู้การทำงานในกระบวนการ รวมทั้งยังมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในประเด็นการสร้างความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจในการเข้ารับบริการได้ด้วยเช่นกัน

ที่สำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันหน่วยงานของรัฐได้ใช้ “คู่มือการปฏิบัติงาน” เป็นผลงานชิ้นสำคัญในการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาชีพของบุคลากรตามแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งสายสนับสนุนวิชาการที่สังกัด กพอ. ซึ่งคู่มือปฏิบัติงานถูกกำหนดให้เป็นผลงานรูปแบบหนึ่งในการกำหนดตำแหน่งในทุกๆ ระดับ ทั้งตำแหน่งชำนาญการ หรือ เชี่ยวชาญ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินโครงการวิจัยสถาบัน เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาศาสตร์ฯ ปีการศึกษา 2558” พบว่าผู้ใช้บริการเสนอแนะให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาศาสตร์ฯ พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการดังนี้

1. ควรมีการติดตามงานในแต่ละด้านอย่างเป็นขั้นตอน
2. กระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรรวดเร็วและฉับไว และเน้นจิตบริการ
3. เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและนำมาปรับใช้ในการพัฒนางานประจำ
4. ควรจัดลำดับความสำคัญของงาน
5. ควรจัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละงาน และจะต้องแจ้งเวียนให้กับผู้ใช้บริการ
6. ควรควบคุมอารมณ์และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดในลักษณะออกคำสั่ง

อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาศาสตร์ฯ ที่ผ่านมามักพบปัญหาที่สำคัญ คือ พบว่าผู้ใช้บริการเสนอแนะให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาศาสตร์ฯ พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่สำคัญ คือ การขาดคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการของการทำงาน

ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องตลอดจนแบบฟอร์มและเอกสารทั้งหมดที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานผู้จัดทำในฐานะผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านบริหารงานทั่วไปของคณะกรรมการการศึกษาศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติและมหาวิทยาลัยพะเยา ขึ้นมาเพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาศาสตร์ฯ และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานได้ปฏิบัติด้วยความถูกต้องและมีมาตรฐานที่เป็นไปทิศทางเดียวกัน ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย/Objectives

1. เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านบริหารงานทั่วไป และสื่อให้เห็นกระบวนการทำงานด้านบริหารงานทั่วไปตามมาตรฐาน
2. เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ไม่ผิดพลาดและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างถูกต้อง ชัดเจน เป็นระบบ

## วิธีดำเนินการวิจัย/Methods

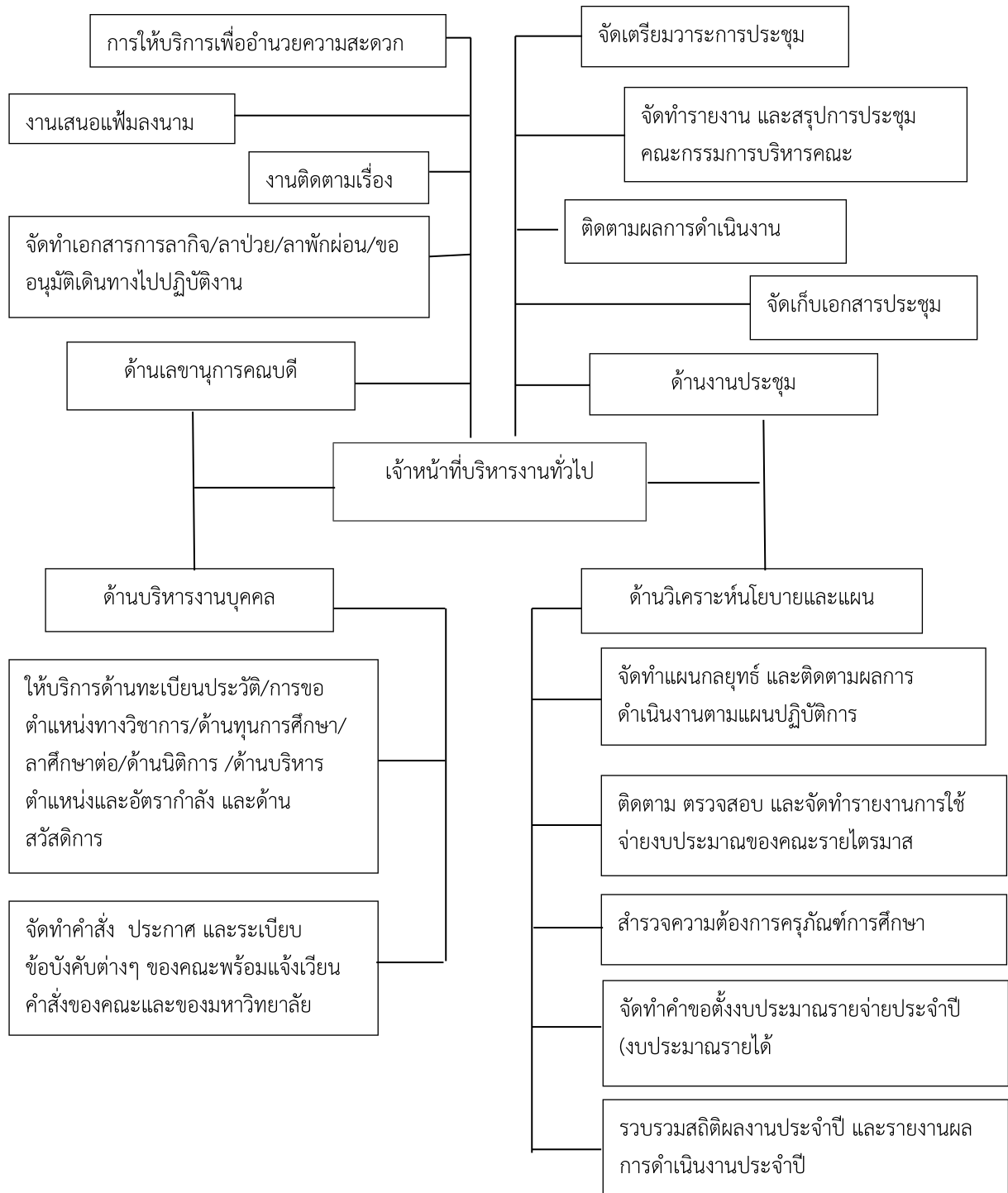
ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านบริหารงานทั่วไปของคณะกรรมการการศึกษาศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติและมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานดังนี้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านเลขานุการณคดี

- 1 งานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก
  - 2 งานเสนอเพิ่มลงนาม
  - 3 งานติดตามเรื่อง
  - 4 งานประสานงานและการจัดทำเอกสารในการเดินทางไปปฏิบัติงาน
  - 5 งานการจัดทำเอกสารการลาพัก/ลาป่วย/ลาพักผ่อน
2. ขั้นตอนการปฏิบัติด้านงานประชุม
    - 1 ดำเนินการจัดเตรียมการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะ
    - 2 จัดทำรายงาน และสรุปสาระสำคัญของการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะ
    - 3 ติดตามผลการดำเนินงานตามที่หารือในที่ประชุมในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย
    - 4 จัดเก็บเอกสารประชุมให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นในการอ้างอิง
  3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล
    - 1 ให้บริการด้านทะเบียนประวัติ ด้านงานทุนการศึกษาและฝึกอบรม ด้านนิติการ ด้านบริหารตำแหน่งและอัตราค่าจ้าง และด้านสวัสดิการของคณะเกษตรศาสตร์ฯ รวมทั้งประสานงานในเรื่องดังกล่าวกับกองการเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย
    - 2 จัดทำคำสั่ง ประกาศ และระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของคณะพร้อมแจ้งเวียนคำสั่งของคณะและของมหาวิทยาลัย
  4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน
    - 1 จัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะฯ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงานของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
    - 2 จัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี (งบประมาณรายได้)
    - 3 สำนวณความต้องการครุภัณฑ์การศึกษาของแต่ละสาขาวิชา และจัดทำรายการครุภัณฑ์ที่ต้องการเสนอต่อมหาวิทยาลัย
    - 4 ติดตาม ตรวจสอบ และจัดทำรายงานการใช้จ่ายงบประมาณของคณะ รายไตรมาสตามกรอบงบประมาณที่ได้รับ
    - 5 ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานโครงการในแผนปฏิบัติการ
    - 6 รวบรวมสถิติผลงานประจำปี และรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของคณะฯ

### ผลการวิจัย/Results

คู่มือการปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นอกจากผู้ปฏิบัติงานยังต้องเป็นผู้รอบรู้ ใน กฎ ระเบียบ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการและยังมีส่วนร่วมในการร่วมแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งในคู่มือดังกล่าวได้สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละด้านดังต่อไปนี้





## สรุปและอภิปรายผล/Conclusions and Discussion

ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารงานทั่วไปอาจพบกับปัญหาในการดำเนินงานในหลายเรื่อง จึงขอสรุปปัญหาที่มักพบบ่อยๆ พร้อมทั้งแนวทางการป้องกันและแก้ไข มีรายละเอียด ดังนี้

### ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1. ในการทำงานบางครั้ง เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติ แต่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความละเอียด รอบคอบในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า
2. ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งหากขาดทักษะทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะทำให้งานล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ
3. การสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งในปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่าจะไม่มีการติดต่อประสานกับชาวต่างชาติ และแน่นอนที่สุด หากเลขานุการไม่มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเลยจะทำให้การดำเนินงานไม่ราบรื่น
4. หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงาน ต่อผู้บริหาร และองค์กรจะทำให้ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้ปฏิบัติงาน
5. การทำงานเฉพาะเท่าที่รอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสั่ง เป็นการบ่งบอกว่าผู้ปฏิบัติงานไม่มีการพัฒนาตนเอง เป็นการงานแบบเช้าชาม เย็นชาม ไม่สามารถที่จะคิด หรือตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และทำให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับเงื่อนไขข้อกำหนดตามมาตรฐานการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

### ข้อเสนอแนะ

1. การทำงานไม่ว่าจะจะเป็นในหน่วยใดก็ตาม จำเป็นต้องศึกษา รายละเอียดของหน่วยงานนั้น ๆ อย่างลึกซึ้ง เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น เนื่องด้วยเป็นผู้ที่ต้องทำงานร่วมกับผู้บริหาร ดังนั้นเมื่อผู้บริหารได้มอบหมาย ภารกิจอันใดแล้วจะต้องสามารถทำได้ทันทั่วทั้งและต้องทราบว่าต้องไปติดต่อกับหน่วยงานใด หรือกับบุคลากรท่านใด ดังนั้น การทราบถึงรายละเอียดขององค์กร จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง
2. ต้องเป็นผู้ที่มีความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ มีความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เป็นอย่างดียิ่งทั้งต้องเป็นผู้ที่หมั่นสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ ต่อผู้บริหารและองค์กร
3. ต้องท่องให้ขึ้นใจอยู่ตลอดเวลาว่า ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารโดยตรง เป็นผู้ที่ต้องรักษาความลับของให้ดีที่สุด และต้องรักษาภาพลักษณ์ของผู้บริหารและองค์กร
4. ทุกครั้งที่ผู้บริหารเรียกพบ ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ก็ตามต้องนำปากกา และกระดาษติดตัวไปด้วยเสมอ เพราะ ในบางครั้งผู้บริหาร อาจต้องการสั่งงานให้ไปปฏิบัติ เพราะการจำอย่างเดียวไม่สามารถจดจำทุกสิ่งทุกอย่างได้
5. ควรมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเอง หน้าที่การงาน ผู้บริหาร และต่อองค์กร

6. ควรศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ภาษาอังกฤษ ฯลฯ เพราะเป็นการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาองค์กร และพัฒนาหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการคนบดี เกี่ยวกับงานประชุม การบริหารงานบุคคล และการวิเคราะห์นโยบายและแผน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลมากขึ้น รวมทั้งได้รวบรวมข้อแนะนำต่างๆในการปฏิบัติงาน โดยคู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือของรองศาสตราจารย์ ดร.เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องทุกขั้นตอน ตลอดจนให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ จนทำให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปฉบับนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง/References

- กำธร สติรกุล และคณะ. (2538 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และฉบับแก้ไข พ.ศ.2539 และคำอธิบาย. ศิลปะสนองการพิมพ์.
- ชำนาญ แสงแก้ว. (2547. “เทคนิคและประสบการณ์ในการทำผลงาน เพื่อขอเป็นผู้ชำนาญการ ผู้ชำนาญการพิเศษ และผู้เชี่ยวชาญ”. เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการ ณ ห้องประชุมคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, วันที่ 22 กรกฎาคม 2547.
- เดชา ศรีตระกูล. (2535. การเขียนผลงานวิชาการ. (3 หน้า สื่อเดลินิวส์, ฉบับลงวันที่ 31 มีนาคม 2535.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2556. คู่มือปฏิบัติงานหน่วยนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด , สิงหาคม 2556.
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2557). คู่มือปฏิบัติงานกองการเจ้าหน้าที่, ลงวันที่ 3 กันยายน 2557.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2542). หนังสือกองการเจ้าหน้าที่. สำนักงานอธิการบดี ที่ ทม 1401.7.3/ว 334, ลงวันที่ 17 ตุลาคม 2542.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หนังสืองานการเจ้าหน้าที่. สำนักงานอธิการบดี ที่ ทม 1301.05/ว.428, ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2546.
- สนธิ ตั้งทวี. (2529. การใช้ภาษาเชิงปฏิบัติ. ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์. กรุงเทพมหานคร.
- สายพิณ วิไลรัตน์. (2547. “เทคนิคและประสบการณ์ในการเสนอผลงานเพื่อขอดำรงตำแหน่งเป็นผู้ชำนาญการ”. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเรื่องความก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุน. มหาวิทยาลัยทักษิณ ณ โรงแรมพาวิลเลียนสงขลา, วันที่ 11 กันยายน 2547.
- เสถียร คามีสักดิ์, พรพรรณ ปานอำพัน และปรีชาติ จันทราชภูร์. (2546. คู่มือการขอกำหนดตำแหน่งเป็นผู้ชำนาญการ 6,7,8 ผู้เชี่ยวชาญ 9 ผู้ชำนาญการพิเศษ 9 ของข้าราชการประเภททั่วไปในสังกัดมหาวิทยาลัยในแห่งประเทศไทย. ประชุมสัมมนาวิชาการ, วันที่ 26-28 กุมภาพันธ์ 2547. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ. (2549. คู่มือการปฏิบัติงาน ( Work Manum). เอกสารประกอบการฝึกอบรมวิทยากรต้นแบบโครงการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้, กรกฎาคม-สิงหาคม 2549. ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ กรุงเทพมหานคร.
- อุษณีย์ ตูลาบดี(2545. เลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บู๊ค แบงก์.