

แนวปฏิบัติที่ดี

หัวข้อ “เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล
สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน”
จัดทำในรูปแบบของ E-Book

(<https://heyzine.com/flip-book/be0802738e.html>)



กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)
ของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2565

**เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล
สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน**



คู่มือการปฏิบัติงาน

คือ เอกสารที่แสดงเส้นทางการทำงานในงานหลัก
ของตำแหน่งตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ
โดยระบุขั้นตอน รายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน
กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานดังกล่าว
ซึ่งต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้วและต้องมีการปรับปรุง
เปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน
(กพอ. 22 ธ.ค. 53)

หลักการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

1. ต้องทำให้ผู้อ่านเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง
2. คู่มือควรมีขั้นตอนที่ละเอียดและต้องมีรูปภาพประกอบ
พร้อมตัวหนังสือ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจมากขึ้น (รูป 1 รูป
สามารถอธิบายได้ดีกว่าคำพูด)



วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

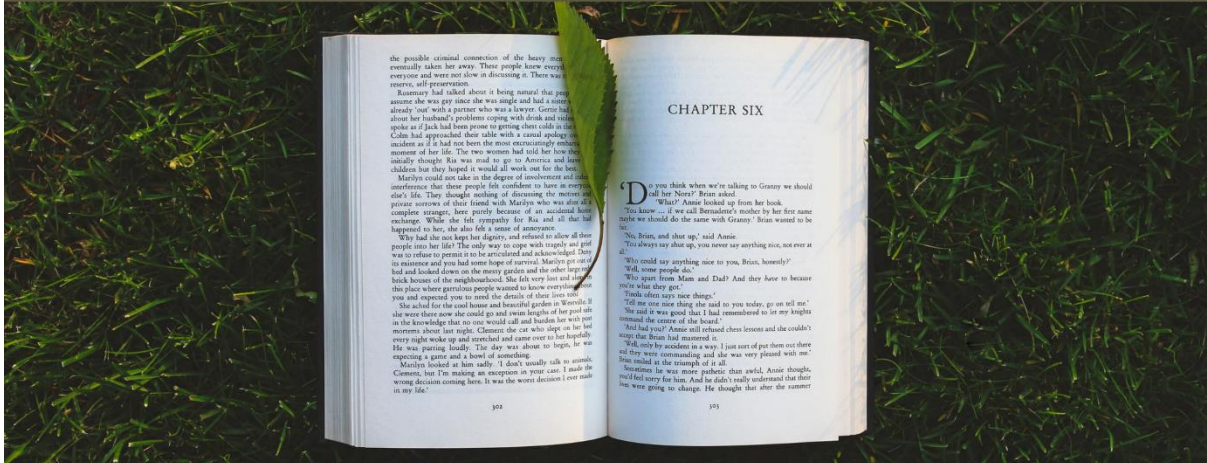
1. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าต้องทำอะไรก่อน-หลัง
4. เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
5. เพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
6. เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้
7. เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

ลักษณะของคู่มือปฏิบัติงานที่ดี

1. ชัดเจนเข้าใจง่าย
2. เป็นประโยชน์ในการทำงานและฝึกอบรม
3. เหมาะกับหน่วยงานและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าสนใจและน่าติดตาม
5. ข้อมูลเป็นปัจจุบันและไม่ล้าสมัย
6. มีภาพประกอบ
7. มีการยกตัวอย่างที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง
8. มีคำอธิบายการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติ



โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงานตามหลักวิชาการ บทที่ 1 บทนำ



- ✔ **ความเป็นมาและความสำคัญ** - ผู้เขียนจะต้องเขียนความเป็นมาและความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงาน (เล่มที่ตนเขียนอยู่) ไม่ใช่ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา โดยจะเขียนความเป็นมาของงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ โดยย่อหน้าแรกให้เกริ่นความเป็นมา ย่อหน้าที่สองเป็นส่วนของความสำคัญ และย่อหน้าสุดท้ายเป็นสรุปว่าจากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวจึงเขียนคู่มือการปฏิบัติงานนี้
- ✔ **วัตถุประสงค์** - เขียนให้ผู้อ่านทราบวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยขึ้นต้นด้วยคำว่า "เพื่อ" และไม่ควรมีหลายข้อ
- ✔ **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ** - หากตั้งวัตถุประสงค์ไว้อย่างไร ให้เขียนประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับตามวัตถุประสงค์ โดยตัด"เพื่อให้"ออก
- ✔ **ขอบเขตของคู่มือ** - เป็นการชี้แจงว่าคู่มือครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด/เป็นของหน่วยงานใด/นำไปใช้กับใคร/นำไปใช้เมื่อใด
- ✔ **คำจำกัดความเบื้องต้น** - เป็นคำศัพท์เฉพาะที่มีในคู่มือ อาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ หรือคำย่อ

คำแนะนำจากวิทยากร

โครงสร้างของ มทร. ตะวันออก ไม่มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ [ทางวิทยากรให้ข้อเสนอแนะว่าควรจะมี เพื่อให้เป็นตามหลักวิชาการ]

@สำนักงานประกันคุณภาพ

โครงร่างคู่มือการปฏิบัติงานตามหลักวิชาการ บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ



✓ โครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. โครงสร้างบริหารจัดการ ประกอบด้วย 3 โครงสร้าง คือ
 - โครงสร้างองค์กร (Organization chart) > มีแต่ชื่อหน่วยงาน
 - โครงสร้างการบริหาร (Administration chart) > ใส่ผู้อำนวยการและหัวหน้างาน
 - โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart) > ใส่ชื่อผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด
2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน
อาจเขียนในภาพรวมของหน่วยงานหรือเขียนแยกแต่ละงาน

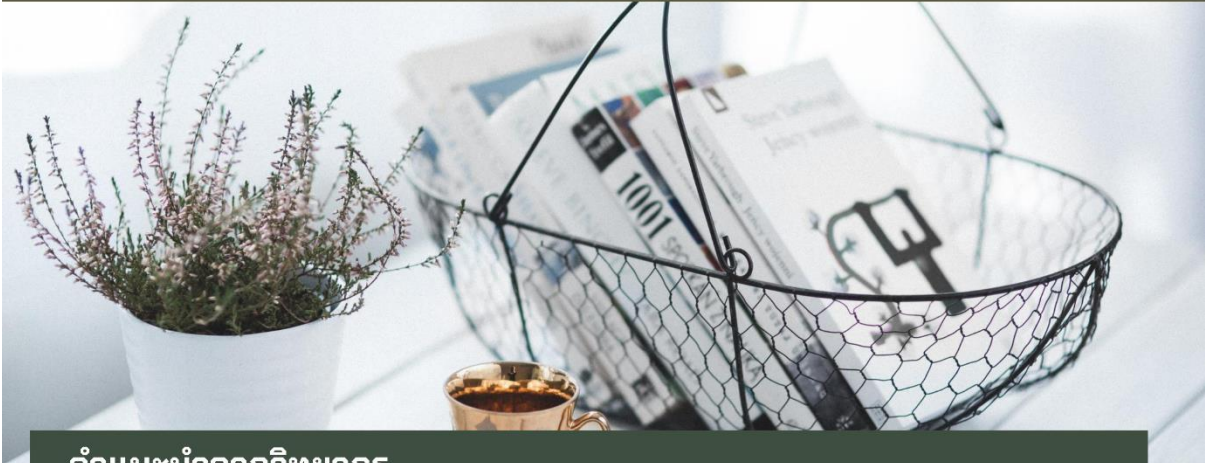
คำแนะนำจากวิทยากร

โครงร่างของ มทร.ตะวันออก จะเขียน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบก่อน ตามด้วยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ โครงสร้างการบริหารจัดการ [ทางวิทยากรให้ข้อเสนอแนะว่าผิดหลัก วิชาการ ควรนำโครงสร้างขึ้นก่อนและ บอกรับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ]

✓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตาม มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง > นำมาจาก มาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง
2. หน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงานตามหลักวิชาการ บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน



คำแนะนำจากวิทยากร

โครงสร้างของ มทร.ตะวันออก มีหัวข้อแนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม [ทางวิทยากรให้ข้อเสนอแนะว่า หัวข้อแนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ควรนำมาใส่ในคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล เนื่องจากใส่แล้วไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ใดใด ควรพิจารณานำไปใส่ในงานวิจัยหรืองานวิเคราะห์]

- ✓ **หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน** – มาจากกฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ มติที่ประชุม เกณฑ์มาตรฐาน สูตรคำนวณ แนวคิด ทฤษฎี ฯลฯ ซึ่งการเขียนจะต้องเรียงข้อมูลตาม Flow Chart ว่าข้อมูลใดต้องใช้ก่อน-หลัง
- เราสามารถจำแนกแนวทางการเขียนหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ได้ 3 รูปแบบ ดังนี้
1. คู่มือที่ต้องปฏิบัติงานโดยอาศัยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่าง ๆ เช่น คู่มือการเงิน คู่มือพัสดุ ฯลฯ
 2. คู่มือที่ต้องปฏิบัติโดยอาศัยเกณฑ์มาตรฐานหรือสูตรในการคำนวณ เช่น คู่มือวิเคราะห์พื้นที่ คู่มือวิเคราะห์อัตรากำลัง
 3. คู่มือที่ต้องปฏิบัติงาน โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี เช่น คู่มือทางวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์ นักคอมพิวเตอร์

✓ **วิธีการปฏิบัติงาน**

- ✓ **เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวังสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน**

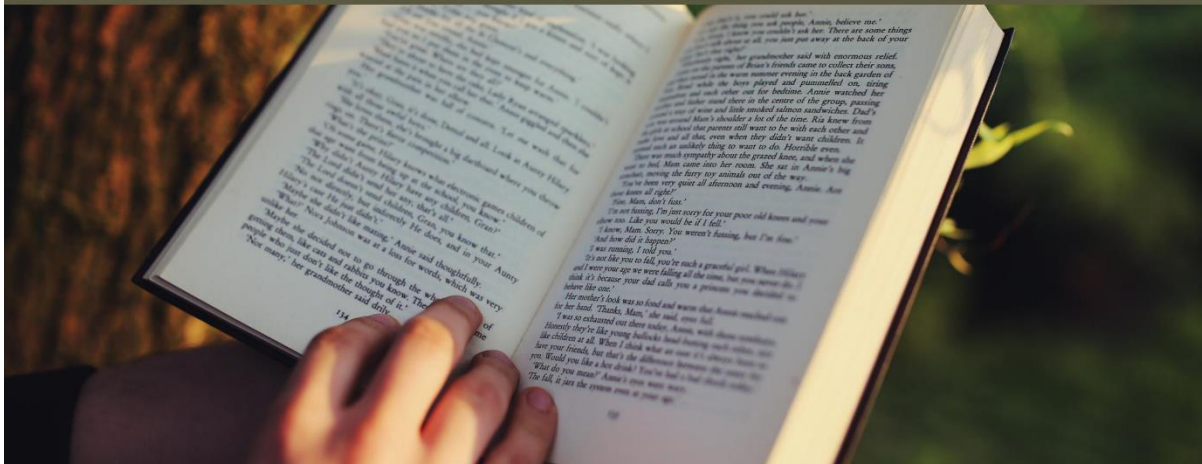
โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงานตามหลักวิชาการ บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน



- ✓ **กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน** – บ่งบอกว่าแต่ละขั้นตอนเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อใด โดยขั้นตอนจะต้องตรงกับใน Flow Chart
- ✓ **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** – อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด โดยยกตัวอย่างที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง และ/หรือ ใช้คำถาม-คำตอบ และ/หรือ ใช้รูปภาพ
- ✓ **วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน** – เป็นการติดตามว่าผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือเล่มนี้แล้วจะมีวิธีการติดตามงานอย่างไร และจะมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร
- ✓ **จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน** – ใช้ข้อมูลจรรยาบรรณจากหน้าเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล



โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงานตามหลักวิชาการ บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน



✓ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขและพัฒนา

บ่งบอกถึงประสบการณ์ของผู้เขียนที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มาเป็นเวลานาน โดยผู้เขียนต้องสามารถบอกถึงปัญหาตามขั้นตอนต่างๆ ของการปฏิบัติงานตาม Flow Chart และเสนอแนวทางการพัฒนางาน แก้ไขงาน หรือปรับปรุงงานที่จะทำให้งานที่เราทำอยู่นั้นดียิ่งขึ้นไป หรือประหยัดทรัพยากร

✓ ข้อเสนอแนะ

เป็นการเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรุรงงาน (ไม่ใช่พัฒนาคู่มือฯ)

คำแนะนำจากวิทยากร

โครงสร้างของ มทร.ตะวันออก แยกปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับแนวทางการแก้ไขและพัฒนาออกจากกัน (วิทยากรแนะนำให้รวมหัวข้อปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขและพัฒนาเป็นตารางเดียวกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย)



แบบฝึกหัดฝึกเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน และวิดีโอการอบรม

แบบฝึกหัด



วิดีโอ



จัดทำโดย
คณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM)
ของสำนักงานประกันคุณภาพ
ประจำปีการศึกษา 2565
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก