

โครงการการจัดการความรู้ “การทำคู่มือปฏิบัติงานและการวิจัยในการทำงานของบุคลากร” สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระหว่างวันที่ 12 - 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

ณ ห้องปฏิบัติการ Computer Training ๑ อาคาร 15 ชั้น 2
(อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา)



คู่มือการปฏิบัติงาน

เอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ที่กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (Job Description) มีคำอธิบายงานที่ปฏิบัติ ประวัติความเป็นมา มีแผนกลยุทธ์การปฏิบัติ กำหนดตัวชี้วัด การประเมินผล ซึ่งในแต่ละบท/เรื่อง/หัวข้อต้องมีความคิดหลัก วัตถุประสงค์ และเนื้อหาสาระที่มีความสมบูรณ์ มีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละเรื่อง มีกฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติ หนังสือเวียน มติต่างๆ เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์และวิชาการ เทคนิค หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ ต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงาน และต้องจัดทำเป็นรูปเล่ม



ความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงาน

นอกจากจะเป็นผลงานที่แสดงความเป็นผู้ชำนาญการผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษแล้ว ยังแสดงให้เห็นประจักษ์ว่าเป็นผู้สั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพที่ชวนขวายสนใจใฝ่รู้เพื่อสังคมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์



ประโยชน์และความสำคัญ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) ให้ความสำคัญกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
3. ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
4. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับ นโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน



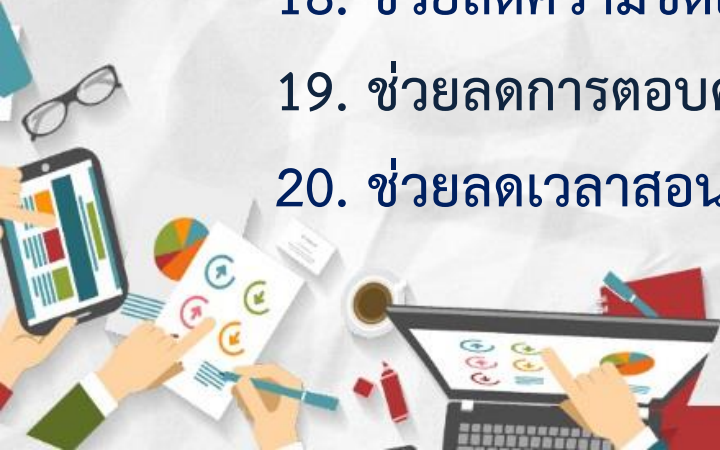
ประโยชน์และความสำคัญ (ต่อ)

5. เพื่อให้ผู้บริหารงานตามงานได้ทุกขั้นตอน
6. เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
7. ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
8. ใช้เป็นสื่อในการประสานงาน
9. ได้งานที่มีคุณภาพตามกำหนด
10. ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน
11. แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน
12. บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้



ประโยชน์และความสำคัญ (ต่อ)

13. สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
เมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน
14. ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
15. ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
16. ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
17. ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
18. ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
19. ช่วยลดการตอบคำถาม
20. ช่วยลดเวลาสอนงาน



ประโยชน์และความสำคัญ (ต่อ)

- 21. ช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ
- 22. ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน
- 23. ผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียด และทำงานได้อย่างถูกต้อง
- 24. ทราบถึงตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ
- 25. ทราบถึงเทคนิคในการทำงาน



คู่มือการปฏิบัติงาน

แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. คู่มือที่เขียนให้ผู้เขียนเองถือเป็นแนวปฏิบัติ
2. คู่มือที่เขียนให้ผู้ปฏิบัติงานอื่นถือเป็นแนวปฏิบัติ
3. คู่มือที่เขียนให้ผู้รับบริการถือเป็นแนวปฏิบัติ



ระดับของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. Manual Book
2. Cook Book
3. Tip Book



Manual Book

เป็นคู่มือที่นำเอา กฎ พระราชบัญญัติ
พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ
หนังสือเวียน มติ หนังสือตอบข้อหารือที่เกี่ยวข้อง
มารวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ แล้วทำเป็นรูปเล่ม



Cook Book

เป็นคู่มือที่นำเอา กฎ พระราชบัญญัติ พระราช
กฤษฎีกา ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียน มติ
หนังสือตอบข้อหารือที่เกี่ยวข้อง มารวบรวมไว้เป็น
หมวดหมู่ แล้วทำเป็นรูปเล่ม

เป็นคู่มือที่มีลักษณะเหมือน ระดับ Manual Book
แต่ต้องเพิ่มเติม ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน



Tip Book

เป็นคู่มือที่มีลักษณะเดียวกับ Manual Book และ Cook Book แต่ต้องเพิ่มเทคนิค ประสบการณ์ ในสาขาวิชาชีพ และหรือนำเทคโนโลยีมาใช้และหรือ ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน



คู่มือการปฏิบัติงาน

* คู่มือการปฏิบัติงานต้องชัดเจนว่าอยู่ในระดับไหน เช่น ระดับ Manual ระดับ Cook Book มีวิธีการเพิ่มเติม และระดับ Tip Book นอกจากมีวิธีการแล้ว ยังต้องมีเทคนิคของสาขาวิชาชีพ เพิ่มเติมไว้ด้วย



หลักการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ลักษณะของคู่มือการปฏิบัติงานที่ดี

1. กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย
2. เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
3. เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งาน แต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
5. มีความเป็นปัจจุบัน (update) ไม่ล้าสมัย
6. แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่เริ่มใช้ถือปฏิบัติ
7. มีตัวอย่างประกอบ



การเขียนเชิงวิชาการ

ขั้นตอนในการเขียนเชิงวิชาการ

1. เลือกเรื่อง

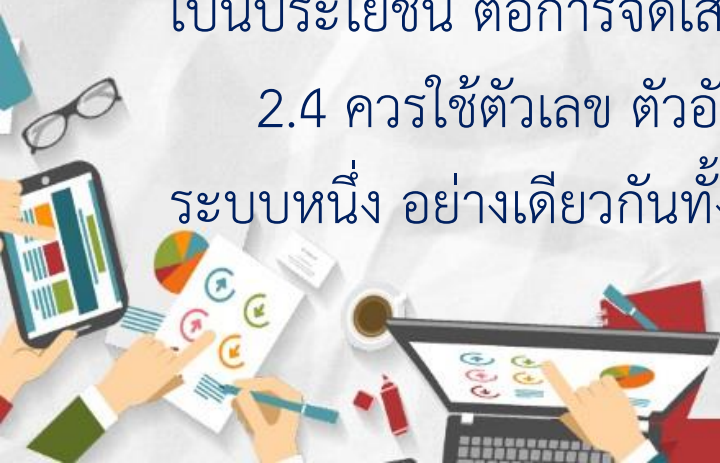
2. การทำโครงเรื่องฉบับร่าง

2.1 หัวข้อ (Headings) หัวข้อหลัก หัวข้อรอง

2.2 หัวข้อต้องกะทัดรัด ได้ใจความ ไม่ควรยาวเกินไป

2.3 ไม่ควรแบ่งหัวข้อย่อยหลายข้อจนเกินไป หัวข้อใหญ่ ๆ ในบทหนึ่ง จะต้องเป็นประโยชน์ ต่อการจัดเสนอกระบวนการคิด และผลจากการศึกษาค้นคว้า

2.4 ควรใช้ตัวเลข ตัวอักษร และย่อหน้าให้เหมาะสมกัน และควรใช้ระบบใดระบบหนึ่ง อย่างเดียวกันทั้งเล่ม



การเขียนเชิงวิชาการ (ต่อ)

3. การใช้ภาษาในการเขียน

3.1 ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย และกระชับ

3.2 ย่อหน้าหนึ่ง ๆ ต้องมีใจความสำคัญเดียว

3.3 ในแต่ละย่อหน้าจะต้องมีความสัมพันธ์ของข้อความ และมีการส่งทอดเนื้อความไปหาย่อหน้าต่อ ๆ กันไป



การเขียนเชิงวิชาการ (ต่อ)

3.4 คำอธิบายส่วนที่ไม่ใช่เป็นเรื่องเฉพาะวิชา ควรใช้คำธรรมดามากกว่า ศัพท์เฉพาะ และการใช้คำศัพท์เฉพาะ ควรใช้ศัพท์ตามที่ราชบัณฑิตยสถานบัญญัติไว้

3.5 ในส่วนของคำอธิบายทั่วไป ไม่ควรใช้อักษรย่อ ยกเว้นที่ใช้กันแพร่หลายแล้วเช่น พ.ศ. เป็นต้น

3.6 พยายามใช้ประโยคสั้น ๆ การเว้นวรรคตอน ต้องให้เหมาะสม จะช่วยให้เข้าใจได้ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ



การเขียนเชิงวิชาการ (ต่อ)

4. รูปแบบของรายงานวิชาการ

4.1 ส่วนประกอบตอนต้น

4.1.1 หน้าปก

4.1.2 คำนำ

4.1.3 สารบัญ

4.1.4 บัญชีตาราง หรือภาพประกอบ (ถ้ามี)



การเขียนเชิงวิชาการ (ต่อ)

4.2 ส่วนเนื้อเรื่อง

4.2.1 ส่วนที่เป็นเนื้อหา

4.2.2 ส่วนประกอบในเนื้อหา

4.3 ส่วนประกอบตอนท้าย

4.3.1 บรรณานุกรม (Bibliography)

4.3.2 ภาคผนวก (ถ้ามี)



ส่วนการวางโครงเรื่อง

การวางโครงเรื่องหรือแนวเรื่อง มีดังนี้ คือ

1. แยกเนื้อเรื่องที่รวบรวมได้ให้เป็นหมวดหมู่แยกเป็นจุดสำคัญ ๆ
2. สร้างคำที่เหมาะสมขึ้นใหม่ตามจุดสำคัญ ๆ
3. จัดลำดับขั้นตอนเรื่องใหม่ให้เป็นไปตามกระบวนการหรือขั้นตอนของเรื่อง
4. สร้างคำที่เหมาะสมสำหรับข้อย่อย
5. เรียงหัวข้อใหญ่ หัวข้อย่อยให้เป็นระเบียบ



แนวความคิดการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

1. เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ และมีความสำคัญต่อองค์กร
2. ครอบคลุมภาระหน้าที่หรือชิ้นงานได้ชิ้นงานหนึ่ง
3. เป็นงานที่ตนเองมีความรู้ความเข้าใจลึกซึ้ง
4. ต้องเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
5. ผู้อื่นอ่านแล้วสามารถปฏิบัติได้



ลักษณะของคู่มือการปฏิบัติงาน

ลักษณะของคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นการเขียนในเชิงวิชาการ มีดังนี้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามข้อ 1
3. อธิบายการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน และเทคนิคการปฏิบัติงาน
4. มีการยกตัวอย่างของเอกสารในแต่ละขั้นตอน
5. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน



ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

เขียนอธิบายชี้แจงรายละเอียดว่างานนี้มีลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างไร ลักษณะงานเป็นอย่างไร (พิจารณาตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง/คำสั่งมอบหมายภาระหน้าที่การงานให้ปฏิบัติ)

มองจุดเน้นคือเรียงลำดับความสำคัญต่อกันลงมา เมื่องานสำคัญ จึงมอบภาระหน้าที่ให้ปฏิบัติ และต้องกำหนดลักษณะงานที่ปฏิบัติว่าจะต้องทำอะไรบ้าง จึงจะทำให้งานที่สำคัญนั้นสำเร็จ



โครงสร้างการบริหารจัดการ

เขียนอธิบายว่าตำแหน่งที่เราดำรงอยู่นี้ รวมทั้งงานที่เราเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานนี้มีการบริหารจัดการอย่างไร โดยเขียนเป็นแผนผัง (Chart) ได้ 3 ลักษณะดังนี้

1. โครงสร้างขององค์กร (organizationChart) ให้ระบุชื่อหน่วยงาน
2. โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) ให้ระบุชื่อตำแหน่งและระดับ (ถ้ามี)
3. โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) ให้ระบุชื่อผู้ปฏิบัติ



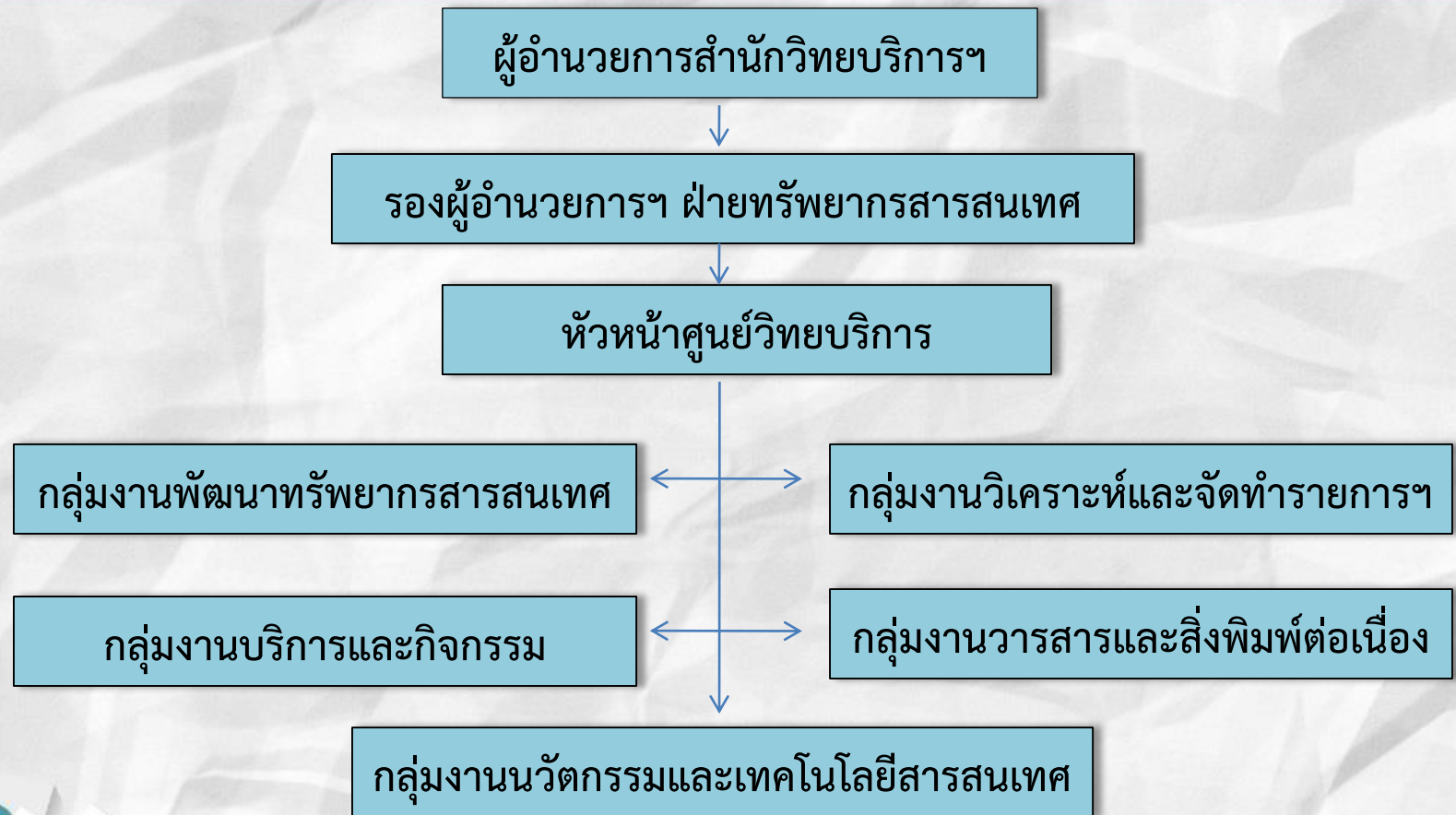
โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 หน่วยงาน คือ

1. ศูนย์วิทยบริการ
2. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. สำนักงานผู้อำนวยการ



โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)



โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

ผศ.จรรยา เหลียวตระกูล
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ



ดร.วรวิทย์ พัฒนาอิทธิกุล
รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ



นางกาญจนา สดับธรรม
หัวหน้าศูนย์วิทยบริการ



นางสาวปรางทิพย์ พิงไชย
หัวหน้ากลุ่มงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง



นางสาวฉัตรดาว ขาติเชื้อ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

เขียนอธิบายชี้แจงว่า งานนี้มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ กำหนดไว้เป็นหลักเกณฑ์ว่าอย่างไร เขียนสรุป ให้เป็นภาษาเขียนไม่ควรคัดลอกเอามาจากตัวบทกฎหมาย ทำให้เข้าใจยาก ต้องเขียนสรุป ให้เป็นภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติทุกคน อ่านแล้วเข้าใจ ไม่ต้องแปลไทยเป็นไทยต้องแยกให้ชัดเจนตาม แนวทางการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น



วิธีการปฏิบัติงาน

เขียนอธิบายชี้แจงว่างานนี้มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ กำหนดวิธีการปฏิบัติไว้อย่างไร เขียนอธิบายให้
เป็นภาษาเขียนที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจง่าย

นำเอากฎ ระเบียบ มติ ประกาศ หนังสือเวียน และข้อ
กฎหมายต่าง ๆ ตามที่วิเคราะห์ว่าอะไรเป็นหลักเกณฑ์ ต้องแยก
อีกว่าแล้วอะไรเป็นวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้สะดวกและ
ง่ายต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน



ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

ต้องอย่าลืมว่างานที่สำคัญนั้น การจะปฏิบัติเพื่อ
มิให้เกิดข้อผิดพลาด และเป็นการป้องกันมิให้เกิด
ข้อผิดพลาด ต้องมีข้อควรระวัง ข้อสังเกต หรือสิ่งที่ควร
คำนึงในการปฏิบัติ จึงจะทำในงานที่สำคัญนั้นประสบ
ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

Academic Resource and Information Technology Center

ขอขอบคุณ

