

คู่มือ

“ขั้นตอนการเขียนคู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำ”

เรียบเรียงโดย นายสุรพล จิโน

คำนำ

คู่มือการบริหารระบบงาน ขอนำเสนอแนวทาง “ ขั้นตอนการเขียนคู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำ ” ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นรวบรวมการขั้นตอนการเขียนคู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำของแต่ละคนในสำนักงาน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและได้บรรลุผล

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการบริหารระบบงาน “ ขั้นตอนการเขียนคู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำ ” ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงานโดยตรงแล้ว ยังจะเป็นประโยชน์แก่ท่าน ผู้ใช้บริการได้บ้างไม่มากก็น้อย และหากมีข้อเสนอแนะใดๆ เพิ่มเติม อันจะเป็นประโยชน์ ฝ่ายงานบริหารและธุรการ ยินดีรับไว้พิจารณา จักขอบพระคุณยิ่ง

นายสุรพล จิโน
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ขั้นตอนและข้อควรระวังในการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน	1
โครงสร้างบทต่าง ๆ ของคู่มือปฏิบัติงาน	2
-บทที่ 1 บทนำ	3 - 5
-บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	6
-บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	7 - 8
-บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	9 - 11
-บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	12
-บรรณานุกรม	13
-ภาคผนวก	13
-ประวัติผู้เขียน	13
บรรณานุกรม	

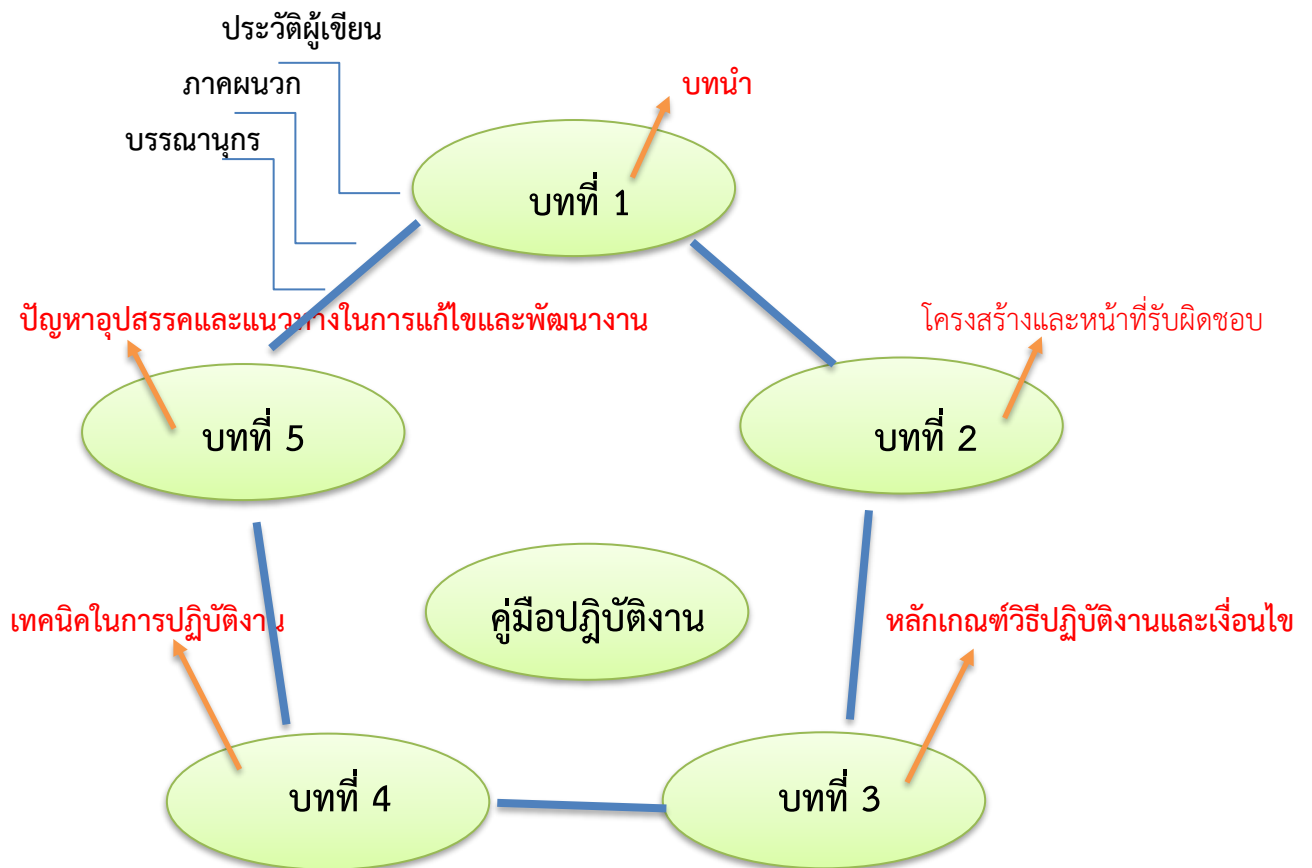
ขั้นตอนและข้อควรระวังในการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

การเขียนคู่มือปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ใช้ในการสร้างเอกสารที่อธิบายขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินงานหรือทำงานในองค์กร เพื่อให้บุคลากรหรือผู้ที่เข้ามาใหม่สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ขั้นตอนและข้อควรระวังในการเขียนคู่มือปฏิบัติงานประกอบด้วย:

1. กำหนดวัตถุประสงค์:
 - กำหนดวัตถุประสงค์หลักของคู่มือ เพื่อให้คนที่อ่านรู้ว่าคู่มือนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร
2. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย:
 - ระบุกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเป้าหมายของคู่มือ ใครคือผู้ที่ควรใช้คู่มือนี้
3. หาข้อมูลและเก็บข้อมูล:
 - รวบรวมข้อมูลที่เป็นในการเขียนคู่มือ อาจจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการดำเนินงาน
4. กำหนดโครงสร้าง:
 - กำหนดโครงสร้างหรือรูปแบบของคู่มือ รวมถึงหัวข้อหลัก ๆ และหัวข้อย่อย ๆ ที่จะอยู่ในคู่มือ
5. เขียนเนื้อหา:
 - เขียนข้อมูลโดยใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
 - แยกเนื้อหาออกเป็นขั้นตอนหรือส่วนย่อย ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการอ่านและตามไปปฏิบัติ
6. ใช้ตัวอย่าง:
 - ถ้ามีการสื่อสารข้อมูลหรือการกระทำที่เป็นตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับคู่มือ สามารถรวมตัวอย่างนี้ไว้ในเอกสาร
7. การเรียงลำดับขั้นตอน:
 - ระบุขั้นตอนหรือขั้นตอนที่ต้องทำอย่างชัดเจนและเรียงลำดับตามลำดับที่ถูกต้อง
8. การใช้กราฟิกและรูปภาพ:
 - ใช้ภาพหรือกราฟิกเพื่อช่วยในการอธิบายข้อมูลหรือกระบวนการ
9. การตรวจทาน:
 - ตรวจทานคู่มือเพื่อหาข้อผิดพลาดในการเขียน และตรวจสอบว่าข้อมูลถูกต้องและอยู่ในรูปแบบที่ถูกต้อง
10. การอัปเดต:
 - คู่มือควรมีการอัปเดตเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการหรือนโยบายในองค์กร
11. การเผยแพร่และการฝึกอบรม:
 - นำเอาคู่มือมาเผยแพร่ให้กับผู้ใช้อื่น ๆ และอาจจะจัดการอบรมเพื่อให้คนในองค์กรเข้าใจและปฏิบัติตามคู่มือ

การเขียนคู่มือปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและความรอบคอบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถทำงานตามขั้นตอนและข้อมูลที่ระบุในคู่มือได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เป็นอุดมการณ์ที่ดีที่จะสร้างคู่มือที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้อ่านและองค์กรในยุคที่ต้องการความช่วยเหลือและความคงอยู่ในการทำงาน

โครงสร้างบทต่าง ๆ ของคู่มือปฏิบัติงาน



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4 ขอบเขต

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ

เขียนถึงความเป็นมาของงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ มีความสำคัญ อย่างไร มีความจำเป็นอย่างไรที่ต้องมีคู่มือ
การปฏิบัติงาน งานนี้เป็นงานหลัก หรืองานรองของหน่วยงาน หรือ ของ ตำแหน่งที่ปฏิบัติ

ความเป็นมา ความจำเป็น ซึ่งต้องหา Keyword ของชื่อเรื่องให้ได้ แล้วเอามาอธิบาย ความเป็นมา
ของงาน ว่าสำคัญอย่างไร หากไม่มีงานนี้จะมีผลกระทบต่อผู้บริหารอย่างไร (ให้ มีการอ้างอิงเชิงปริมาณด้วย) จะมี
ผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร จะมีผลกระทบต่ออาจารย์ เจ้าหน้าที่ หรือนักศึกษาอย่างไร จะมีผลต่อผู้รับบริการอย่างไร
เมื่อมีผลกระทบดังกล่าว เราจึงสนใจที่จะทำคู่มือปฏิบัติงานนี้ขึ้น เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นดังกล่าว

ประเด็นสำคัญ

- 1) ให้เห็นปัญหาที่แท้จริงจากการปฏิบัติงานที่นำมาสู่การทำคู่มือ ควรเน้นหลักฐานเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องที่เป็น
รูปธรรม เป็นประจักษ์ (ที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ) เพื่อสนับสนุนและเพิ่มน้ำหนักที่ จะเขียนคู่มือเป็นผลงาน
- 2) ควรแทรกอ้างอิงในส่วนที่อ้างถึง ไม่ว่าจะเป็นกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ งานวิจัย หรือบทความ
- 3) เขียนให้กระชับ ให้มีความเชื่อมโยงในแต่ละย่อหน้า
- 4) ไม่ให้ Copy and paste ให้ปรับคำพูดเป็นของผู้เขียน และให้ใช้ภาษาทางการ
- 5) ไม่ใช่การบ่นให้ฟังหรือการเล่านิทานหรือนิยาย (บ่น วกไป วนมา) ให้เขียนเชิงวิชาการ
- 6) ขอให้เขียนด้วยข้อความเชิงบวก หลีกเลี่ยงข้อความเชิงลบ หรือตำหนิหน่วยงาน
- 7) เขียนให้เห็นถึงความจำเป็นของคู่มือ ไม่ใช่ความเป็นของระบบงาน
- 8) ต้องเชื่อมโยงจากพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนงานมายังคู่มือปฏิบัติงานนี้
- 9) อ่านแล้วว่าทำไมต้องเขียนคู่มือฉบับนี้ ถ้ามีคู่มือนี้จะได้อย่างไร

วัตถุประสงค์

ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้
เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎ ตามระเบียบ ตามข้อบังคับ ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดไว้อย่างสม่า
เสมอ มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน/ของผู้ปฏิบัติงาน/ของผู้รับบริการ

เป็นการเขียนอธิบายให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ขึ้นมา เช่น จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นมาเพื่อให้มั่นใจได้ว่าคนทำงานสามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการที่กำหนดไว้ได้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ โดยในการกำหนด วัตถุประสงค์จะต้องกำหนดให้ชัดเจนตามผู้ที่จะยึดถือใช้คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เช่น ตัวผู้เขียนเอง เพื่อนร่วมงานที่ทำงานทดแทนผู้ดำรงตำแหน่งนี้ทุกคน ผู้รับบริการ หรือทุกท่านทั้งหมดที่กล่าวมา เนื่องจากเวลาเขียนคู่มือการปฏิบัติงานนั้นในรายละเอียดข้อมูล เนื้อหา และเทคนิคในการปฏิบัติงานต้องชัดเจนว่าจะบ่งบอกถึงใครที่จะถือปฏิบัติตามคู่มือฉบับนี้บ้าง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน(ชื่อคู่มือ)..... สามารถปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน(ชื่อคู่มือ)..... สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
3. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ความเข้าใจ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และขั้นตอนการ
4. เพื่อเผยแพร่ประสบการณ์และเทคนิคในการปฏิบัติงาน การ.....

◆ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ได้ทราบประโยชน์หลังจากนำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ไปใช้ในหน่วยงานแล้ว

1. ผู้ปฏิบัติงานด้าน ได้รับทราบบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ได้รับทราบวิธีปฏิบัติงาน เทคนิค แนวปฏิบัติ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานด้าน
3. ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางในการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบ

◆ ขอบเขต

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือเล่มนี้ว่าจะครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด ของหน่วยงานใด ใ้กับใคร และใช้เมื่อใด

ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานการ(ชื่อคู่มือ)..... ฉบับนี้ดำเนินการภายใต้ระเบียบ ปี พ.ศ. เป็นการปฏิบัติงานในคณะ(ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน)..... โดย(ใส่ตำแหน่ง)..... ผู้ปฏิบัติงาน (งานในคู่มือนี้)ของคณะ.....(ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน)..... เป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งให้บริการสำหรับ (ใครเป็นผู้รับบริการ) ที่มีความประสงค์จะ ซึ่งการดำเนินงานเริ่มต้นตั้งแต่ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ในการ และสิ้นสุดกระบวนการเมื่อ..... โดยคู่มือฉบับนี้แบ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานหลักออกเป็น ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) 2) 3)..... 4)

1. ใครเป็นผู้ใช้คู่มือนี้
2. คู่มือนี้อยู่ภายใต้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อตกลง มาตรฐาน อะไรบ้าง ประกาศของมหาลัย
3. ใครคือผู้รับบริการจากคู่มือนี้
4. คู่มือนี้ใช้ในหน่วยงานใด และสิ้นสุดที่ขั้นตอนใด
5. ขั้นตอนหลักของคู่มือนี้คือ
 1.
 2.
 3.



นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

ต้องเขียนอธิบายชี้แจง ถึงคำจำกัดความต่าง ๆ ที่มีอยู่ในคู่มือ เช่น คำศัพท์เฉพาะ ทั้งภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ หรือ คำย่อ

เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงให้อ่านทราบถึงคำศัพท์ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศ หรือคำย่อที่กล่าวถึงในคู่มือเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

เป็นการอธิบายให้อ่านทราบว่าตำแหน่งที่ปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานนั้น มีบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนี้ ตั้งแต่ต้นจนงาน สำเร็จ อธิบายให้เห็นภาพรวมของหน่วยงานพอสังเขปและลงมาถึงตัวตำแหน่ง การเขียนในส่วนนี้จะต้องเขียนอธิบายให้ทราบว่าตำแหน่งนี้ต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ข้อตกลงให้ปฏิบัติงานให้มีผลสัมฤทธิ์อย่างไร คุณสมบัติและสมรรถนะของตำแหน่งเป็นอย่างไร

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานในคู่มือว่ามีลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างไร (พิจารณาตามมาตรฐานก หนดตำแหน่ง งาน/คำสั่งมอบหมายภาระหน้าที่การให้ปฏิบัติ)

โครงสร้างการบริหารจัดการ

เป็นการเขียนอธิบายตำแหน่งงานที่ผู้เขียนคู่มือดำรงอยู่ รวมทั้งงานในคู่มือนี้มีการบริหารจัดการอย่างไร โดยสามารถเขียนเป็น แผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) ได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

- 1) โครงสร้างองค์กร : ระบุชื่อหน่วยงาน
- 2) โครงสร้างการบริหาร : ระบุชื่อหน่วยงาน+ระบุชื่อตำแหน่ง
- 3) โครงสร้างการปฏิบัติงาน บริหาร : ระบุชื่อหน่วยงาน+ระบุชื่อตำแหน่ง + ระบุชื่อผู้ปฏิบัติงาน

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

3.3 เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

◆ หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน : เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงว่า งานนี้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เป็นหลักเกณฑ์ว่าอย่างไร โดยเขียนสรุปให้เป็นภาษาเขียนที่สอดคล้องกับภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทุกคนอ่านแล้วเข้าใจ ไม่ควรลอกมาจากตัวบทกฎหมาย เพราะจะทำให้ ผู้อ่านเข้าใจยาก ** ห้ามคัดลอกมาทั้งหมด ให้เขียนเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย

◆ วิธีการปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงว่า งานนี้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดวิธี ปฏิบัติงานไว้อย่างไร โดยเขียนอธิบายให้เป็นภาษาเขียนที่ผู้อ่านเกี่ยวข้องเข้าใจง่าย และไม่ควรเป็นภาษากฎหมาย ** ห้ามคัดลอกมาทั้งหมด ให้เขียนเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย

◆ เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

เป็นการสรุปประเด็นสำคัญจากประสบการณ์ในงานของผู้เขียน แล้วสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- กำหนดตามขั้นตอนการปฏิบัติ ของวิธีการปฏิบัติงาน
- อาจเขียนควบคู่กับเงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน เช่น วิธีการปฏิบัติ เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน เช่น

วิธีการปฏิบัติ	เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน
1. ขั้นตอนการ.....	
1.	1.
	2.
2.	1.
	2.

2. ขั้นตอนการ.....

1.

1.

2.

2.

1.

2.

1. ทุกคนมีประสบการณ์ ให้เขียนออกมาให้เห็นภาพหรือแสดงออกให้เห็น ประเด็นสำคัญที่ต้องบอกผู้ที่มาทำงานแทนเราว่า ในแต่ละขั้นตอนนั้น ต้องระวัง ต้องมีเงื่อนไข อย่างไร หรือต้องคำนึงอะไรบ้าง อย่างไร

2. ให้เขียนตามหัวข้อหลัก และหัวข้อย่อย ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานจะทำความเข้าใจง่ายกว่า (ออกแบบการเขียนให้เข้าใจง่าย ๆ เวลาอ่านจะได้ดูได้ง่ายว่า แต่ละขั้นตอน ควรระวังหรือให้สังเกตประเด็นนี้ เป็นต้น)

3. การเขียนเงื่อนไขต้องดึง Tacit knowledge มาเขียน เพื่อสะท้อนความเป็นชำนาญการของตน

4. ประเด็นของเงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงานเป็นประเด็นที่เขียนไว้เพื่อให้ระมัดระวัง ในการทำงาน ซึ่งหากเกิดปัญหานี้เกิดขึ้น เราสามารถเอาประเด็นนี้ไปเขียนการแก้ไขปัญหได้ในบทที่ 5 ได้อีกด้วย



แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเขียนอธิบายในส่วนนี้เป็นการแสดงถึงการสั่งสมความรู้การพัฒนาตนเอง และการเป็นผู้มีความรอบรู้อย่างแท้จริงที่สามารถนำแนวคิดงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานที่ทำได้ โดยการเขียนสรุปแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือสรุป ผลการวิจัยว่าเกี่ยวข้องกับงานในคู่มืออย่างไร ซึ่งอาจยึดแนวการนำเสนอว่าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงาน และข้อควรระวัง/สิ่งที่ ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างไร

ประเด็นสำคัญ

1. อย่าเขียนแบบขนมขึ้น ให้เขียนแบบเล่าเรื่องราว แบบบทนำ แทรกงานวิจัย/ บทความแนวคิด ที่เกี่ยวข้อง
2. อาจจัดกลุ่มหัวข้อแนวคิด และอ้างอิงประกอบด้วย สรุปข้อมูลเชื่อมโยงไปยัง เรื่องของคู่มือปฏิบัติ
3. อาจนำหลักเกณฑ์ในบทที่ 3 ในการเกริ่นนำ และควรเชื่อมโยงถึงวิสัยทัศน์หรือ พันธกิจของหน่วยงาน
4. อาจนำหลักการพัฒนา ความก้าวหน้าของการพัฒนางานในคู่มือนี้ได้ เช่น เกริ่นมาแบบเดียวกับบทนำ การนำเทคโนโลยีมาพัฒนางานที่เกี่ยวข้องกับคู่มือนี้ จากอดีต ปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนาในอนาคต เป็นต้น
5. อ่านงานที่เกี่ยวข้องเยอะๆ อย่าลืมอ่านแล้วต้องบันทึกเอกสารอ้างอิงไว้ทุกครั้ง และเขียนให้เป็นไปตามหลักการเขียนบรรณานุกรม หรือ รูปแบบที่มาตรฐาน (ควรเป็นรูปแบบของวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัย)
6. แยกกรอบแนวคิดให้ออกจากหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานออกจากกัน

บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน

- 4.1 กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน/กลยุทธ์
- 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4.4 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน



กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน /กลยุทธ์

เป็นการเขียนเสนอให้ผู้อ่านเข้าใจถึงกิจกรรม/แผนปฏิบัติงานที่อธิบายว่างานนี้จะสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น ต้องมีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร มีวิธีการดำเนินการอย่างไร

ประเด็นสำคัญ

ขั้นตอนการทำงาน	กิจกรรม	กลยุทธ์การปฏิบัติงาน
1. ขั้นตอน	1.	1. 2.
	2.	1. 2.
	3.	1. 2.
2. ขั้นตอน	1.	1. 2.
	2.	1. 2.

1. ต้องให้เห็นแผนการปฏิบัติงานว่ามีการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เขียนเป็น Action plan และต้องสอดคล้องกับ หัวข้อการติดตามและประเมินผลด้วย

2. ให้ออกแบบการนำเสนออาจเป็นตาราง หรือแผนภาพ ขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แล้วให้แทรกกิจกรรม หรือแผนการดำเนินงานที่ทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

3. เช่น กิจกรรมให้ความรู้ผ่านการอบรม/คู่มือผู้รับบริการ กิจกรรม KM กิจกรรมระดมสมอง อื่นๆ

4. เขียนตามหัวข้อขั้นตอนหลัก ซึ่งสามารถระบุแผนกรอบเวลาในแต่ละกิจกรรม เพื่อให้สะดวกในการติดตามและประเมินผล

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด เพื่อช่วยให้คนทำงานเห็นภาพขั้นตอน ลำดับการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน ซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน การเขียนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart) เป็นต้น

- แสดงการไหลของงานว่าเป็นอย่างไร เจาะลึกใดที่ทำให้เกิดทางแยกของ Flowchart เอกสารใดที่เข้ามาเกี่ยวข้องบ้าง> หน้าตาเอกสาร/แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร>
- อ่านแล้ว ต้องสามารถทำตามได้ทันที และปฏิบัติแทนกันได้
- เขียนอธิบายอย่างละเอียด เนื่องจากเป็นหัวใจหลักของคู่มือ **** ต้องละเอียด****
- ให้เรียนรู้การเขียน Flowchart เพิ่มเติม เส้นเชื่อมโยง สี่เหลี่ยมการตัดสินใจ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของ Flowchart
- ให้ออกแบบเองอาจมีรายละเอียดที่ในเชิงเทคนิค วิธีการต่างๆ เขียนเชื่อมโยงกับบทที่ 3

ประเด็นสำคัญ

1. ต้องให้เห็นว่า การไหลของงานเป็นอย่างไร ปัจจัยใดที่ทำให้เกิดทางแยกของ Flowchart เอกสารใดที่เข้ามาเกี่ยวข้องหน้าตาเป็นอย่างไร
2. อ่านแล้ว สามารถทำตามได้ทันที ปฏิบัติแทนกันได้
3. เขียนอธิบายอย่างละเอียด เนื่องจากเป็นหัวใจหลักของคู่มือ **** ต้องละเอียด****
4. ต้องเข้าใจการเขียน Flowchart (เส้นเชื่อมโยง สี่เหลี่ยมการตัดสินใจ จุดสิ้นสุดของ Flowchart)
5. ให้ออกแบบเอง อาจมีรายละเอียดที่ในเชิงเทคนิค วิธีการต่าง ๆ เขียนเชื่อมโยงกับบทที่ 3
6. บางคนสับสนกับบทที่ 3 และบางคนสับสนกับแผนกิจกรรม โปรดทำความเข้าใจ
7. แบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารประกอบ ควรปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลสำคัญ

วิธีการติดตามและประเมินผลปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนอธิบายว่างานในคู่มือนี้มีวิธีการติดตามงานอย่างไร และจะมีวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร

กิจกรรม	การติดตาม / การประเมินผล
1. ขั้นตอนการ	
1.	1.
	2.
2.	1.
	2.

2. ขั้นตอนการ

1.

2.

1.

2.

1.

2.



จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

เป็นการนำจรรยาบรรณของวิชาชีพนั้น ๆ หรือจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน มาประกอบการ
เขียนอธิบาย

1. คู่มือทุกเล่ม อย่างน้อยต้องมีข้อมูลจรรยาบรรณ ของมหาวิทยาลัย และอ้างอิงข้อมูลจรรยาบรรณด้วย
(สรุป)
2. เพิ่มเติม จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ในบทนี้ผู้เขียนควรนำเสนอปัญหา อุปสรรค และการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ศึกษาค้นคว้า / ผู้นำคู่มือไปใช้ เล็งเห็นถึงปัญหา อุปสรรค การจัดทำ การนำไปใช้ และการแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ดำเนินการ ใช้คู่มืออย่างมีประสิทธิภาพ จากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มาเป็นเวลานาน ผู้เขียนควรที่จะเสนอแนวทางการพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน ที่จะทำให้งานที่เราทำอยู่นั้นดียิ่งขึ้นไป หรือประหยัดทรัพยากร เช่น สามารถลดคน ลดเวลา ลดกระดาษ ฯลฯ

➤ ต้องบอกถึงปัญหาตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน

✓ มีปัญหาอะไร

✓ แก้ไขด้วยวิธีใด

✓ ทำอย่างไร

✓ ผลเป็นอย่างไร

➤ แล้วตั้งปัญหาและอุปสรรค (แม้ยังไม่เกิดก็ตาม)

➤ ตอบปัญหา หรือแก้ปัญหาลอง (ชงเอง-กินเอง)

ข้อเสนอแนะ

ควรเป็นข้อเสนอแนะเชิงระบบ หรือนโยบาย ที่สร้างสรรค์ เสนอต่อผู้บริหาร ที่เป็นรูปธรรม ไม่ใช่การบ่นให้ฟังเฉยๆ เช่น

1. การสนับสนุนให้สายสนับสนุนของคณะ มีการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับสายงานของตนอย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อปี

2. เนื่องจากการปฏิบัติงานตามคู่มือฉบับนี้ เป็นการปฏิบัติงานส่วนหนึ่งของกระบวนการขั้นตอนการของการเขียนคู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำทั้งหมด ดังนั้นคณะควรส่งเสริมการพัฒนาระบบงานทั้งระบบไปพร้อมกัน อาจมีการกำหนดเป้าหมายที่มีผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนางานส่วนที่ตนเองปฏิบัติได้ ตามกรอบการพัฒนาทั้งระบบของคณะ

3. อื่นๆ

บรรณานุกรม

- จัดทำบรรณานุกรม ให้ยึดแนวทางตามคู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์ ของสถาบันฯ

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ระเบียบ ประกาศ (ฉบับเต็ม) หรืออื่นๆ ที่จำเป็น

ประวัติผู้เขียน

- จำเป็นต้องมี

➤➤➤➤➤➤➤➤➤ **Thank you** ➤➤➤➤➤➤➤➤➤➤➤➤➤➤➤

บรรณานุกรม

kpjarong@gmail.com Jarongsak.pu@kmitl.ac.th 081-493-6910 คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520