

บทความอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำ”

วันพฤหัสบดีที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๕

นางกาญจนา จุ่มแก้ว
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ

เขียนถึงความเป็นมาของงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ มีความสำคัญ อย่างไร มีความจำเป็นอย่างไร ที่ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานนี้เป็นงานหลัก หรืองานรองของหน่วยงาน หรือ ของตำแหน่งที่ปฏิบัติ

๑.๒ วัตถุประสงค์

ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎ ตามระเบียบ ตามข้อบังคับ ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน/ของผู้ปฏิบัติงาน/ของผู้รับบริการ

๑.๓ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือฯ ได้ทำประโยชน์ หลังจากการนำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ไปใช้ในหน่วยงานแล้ว

๑.๔ ขอบเขต

เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าจะครอบคลุมตั้งแต่ ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด ของหน่วยงานใด ใ้กับใคร และเมื่อใด

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

ต้องเขียนอธิบายชี้แจงถึงคำจำกัดความต่างๆ ที่มีอยู่ในคู่มือฯ เช่น คำศัพท์เฉพาะทั้ง ภาษาไทย หรือ ภาษาอังกฤษ หรือ คำย่อ

บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๒.๑ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

เป็นการเขียนอธิบายให้ผู้อ่านทราบว่าตำแหน่งที่ปฏิบัติงานตามคู่มือฉบับนั้น ๆ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนี้ตั้งแต่ต้นจนถึงงานสำเร็จ (พิจารณาตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน)

๒.๒ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานในคู่มือว่ามีลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างไร (พิจารณาตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน/คำสั่งมอบหมายภาระหน้าที่การให้ปฏิบัติ)

๒.๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ

เป็นการเขียนอธิบายตำแหน่งงานที่ผู้เขียนคู่มือดำรงอยู่รวมทั้งงานในคู่มือนี้มีการบริหารจัดการอย่างไร โดยสามารถเขียนเป็น แผนภูมิต้นไม้(Tree Diagram) ได้ ๓ ลักษณะ ดังนี้ ๑) โครงสร้างองค์กร ๒) โครงสร้างการบริหาร ๓) โครงสร้างการปฏิบัติงาน

บทที่ ๓ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

a. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงว่างานนี้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เป็นหลักเกณฑ์ว่าอย่างไร โดยเขียนสรุปให้เป็นภาษาเขียนที่สอดคล้องกับภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานทุกคนอ่านแล้วเข้าใจ ไม่ควรลอกมาจากตัวบทกฎหมาย เพราะจะทำให้ผู้อ่านเข้าใจยาก (ห้ามคัดลอกมาทั้งหมด ให้เขียนภาษาที่เข้าใจง่าย)

๓.๒ วิธีการปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงว่างานนี้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดวิธี ปฏิบัติงานไว้อย่างไร โดยเขียนอธิบายให้เป็นภาษาเขียนที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจง่าย และไม่ควรเป็นภาษากฎหมาย (ห้ามคัดลอกมาทั้งหมด ให้เขียนภาษาที่เข้าใจง่าย)

๓.๓ เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

เป็นการสรุปประเด็นสำคัญจากประสบการณ์ในงานของผู้เขียน แล้วสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓.๔ แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเขียนอธิบายในส่วนนี้เป็นการแสดงถึงการสั่งสมความรู้การพัฒนาตนเอง และการเป็นผู้มีความรอบรู้อย่างแท้จริงที่สามารถนำแนวคิดงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานที่ทำได้โดยการเขียนสรุปแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือสรุป ผลการวิจัยว่าเกี่ยวข้องกับงานในคู่มืออย่างไร ซึ่งอาจยึดแนวการนำเสนอว่าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และข้อควรระวัง/สิ่งที่ ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่งไร

บทที่ ๔ เทคนิคในการปฏิบัติงาน

๔.๑ กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนเสนอให้ผู้อ่านเข้าใจถึงกิจกรรม/แผนปฏิบัติงานที่อธิบายว่างานนี้จะสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น ต้องมีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร มีวิธีการดำเนินการอย่างไร

๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดเพื่อช่วยให้คนทำงานเห็นภาพ ขั้นตอน ลำดับการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน การเขียนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart) เป็นต้น

๔.๓ วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นการเขียนอธิบายว่างานในคู่มือนี้มีวิธีการติดตามงานอย่างไร และจะมีวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร

๔.๔ จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

เป็นการนำจรรยาบรรณของวิชาชีพนั้น ๆ หรือจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนมาประกอบการเขียนอธิบาย

บทที่ ๕ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

๕.๑ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ในบทนี้ผู้เขียนควรนำเสนอปัญหา อุปสรรค และการใช้คู่มือการ ปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ศึกษาค้นคว้า / ผู้นำคู่มือไปใช้สังเกตเห็นถึงปัญหา อุปสรรค การจัดทำ การนำไปใช้ และการแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ดำเนินการ ใช้คู่มืออย่างมีประสิทธิภาพ จากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มาเป็นเวลานาน

๕.๑ ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนควรที่จะเสนอแนวทางการพัฒนางานหรือปรับปรุงงานที่จะทำให้งานที่เราทำอยู่นั้นดียิ่งขึ้นไป หรือประหยัดทรัพยากร เช่น สามารถลดคน ลดเวลา ลดกระดาษ ฯลฯ

บรรณานุกรม

จัดทำบรรณานุกรมให้ยึดแนวทางตามคู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์ ของสถาบัน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ระเบียบ ประกาศ (ฉบับเต็ม) หรืออื่นๆ ที่จำเป็น

ประวัติผู้เขียน

จำเป็นต้องมี