

การอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Knowledge Management



เรื่อง หลักและวิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานเลขานุการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันพฤหัสบดีที่ 30 พฤษภาคม 2556 เวลา 13.30-15.30 น.

ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 6 คณะบริหารธุรกิจ

พิเศษ ปันรัตน์
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

การอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



เรื่อง หลักและวิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

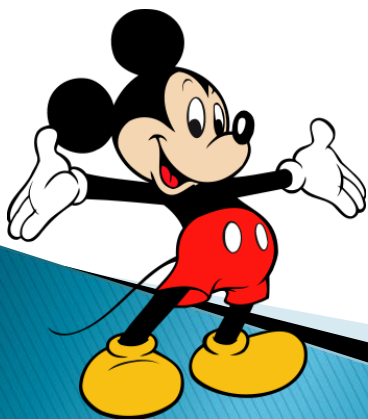
ขอขอบคุณแหล่งข้อมูลดี มีคุณภาพ

คุณเสถียร คามีสักดิ์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณจิตต์อารีย์ กนกนิรันดร์

คุณเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์



พิเศษ ปันรัตน์
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ
23 พฤษภาคม 2556

ประเด็นการนำเสนอ “คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)”



1.การทำคู่มือปฏิบัติงาน

หมายถึง

- ❖ เป็นเอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ที่กำหนดไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง
- ❖ มีคำอธิบายงานที่ปฏิบัติ ประวัติความเป็นมา
- ❖ มีแผนกลยุทธ์การปฏิบัติงาน
- ❖ กำหนดตัวชี้วัด/ การประเมินผล
- ❖ แต่ละบท/เรื่อง/หัวข้อต้องมีหลักความคิด วัตถุประสงค์ และเนื้อหาสาระที่มีความสมบูรณ์
- ❖ เนื้อหาในแต่ละเรื่อง มีกฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติ หนังสือเวียน มติ ต่างๆ เอกสารที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์และวิธีการ เทคนิคหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ ต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้ว และต้องจัดทำเป็นรูปเล่ม

2. คู่มือปฏิบัติงาน มีความสำคัญอย่างไร ?

ความสำคัญของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน....

- ❖ ใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สร้างความเข้าใจให้ตรงกัน
- ❖ ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจและสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง
- ❖ ใช้เป็นเครื่องมือประกันคุณภาพ ทำให้การทำงานเป็นระบบยิ่งขึ้น
- ❖ ใช้ในการบริหารจัดการ/การวิเคราะห์ระบบงานของหน่วยงาน
- ❖ *** ส่วนราชการส่วนใหญ่ให้ถือว่า “คู่มือปฏิบัติงาน” เป็นผลงานทางวิชาการ

3. คู่มือปฏิบัติงานที่ดีมีลักษณะอย่างไร ?

คู่มือปฏิบัติงานที่ดีต้องมีลักษณะสำคัญประกอบด้วย

❖ กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

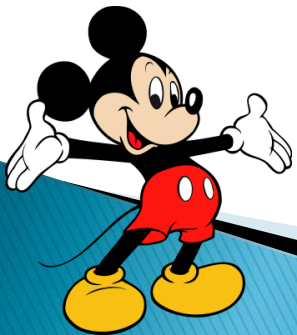
❖ เหมาะสมกับผู้ใช้ น่าสนใจ น่าติดตาม

❖ เป็นปัจจุบัน ระบุผู้ทำ วันที่..ที่ใช้ และมีตัวอย่างประกอบ

❖ *** หากระบุได้นำไปปฏิบัติจริงตั้งแต่เมื่อใด ที่หน่วยงานใด มีปัญหาอย่างไร ได้แก้ไขมาแล้วอย่างไร ทำให้มีน้ำหนักรมากขึ้น

4.วัตถุประสงค์ในการทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- ❖ เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของงาน.....และสื่อให้เห็นกระบวนการของงาน.....ตามมาตรฐาน
- ❖ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ไม่ผิดพลาด และมีประสิทธิภาพ
- ❖ เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างถูกต้องชัดเจน เป็นระบบ ระเบียบเรียบร้อย



5.คุณประโยชน์

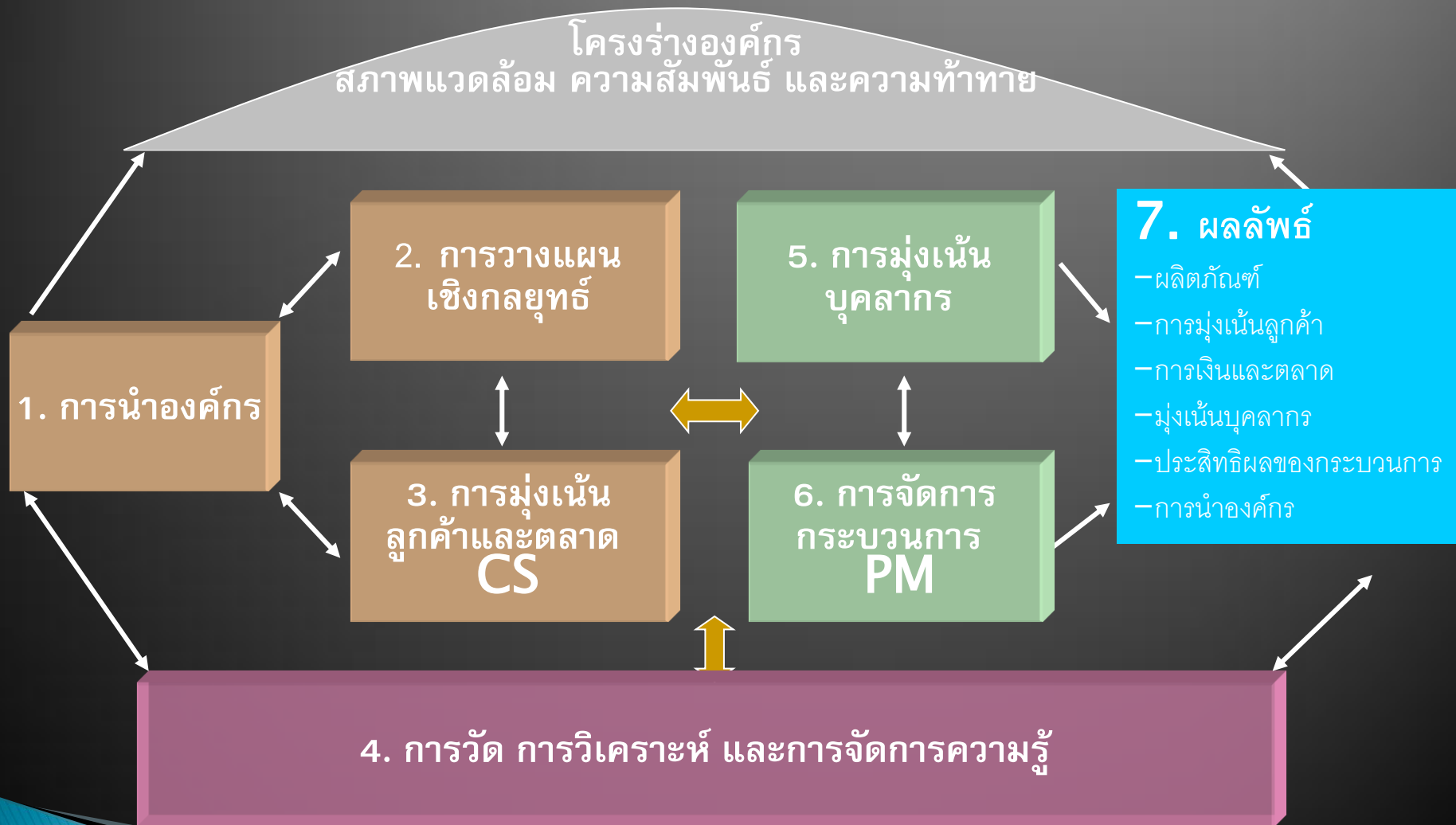
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ทำคู่มือการปฏิบัติงานทำไม ?

- ❖ ใช้เป็นผลงานเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น
- ❖ เพื่อเป็นผลงานสำหรับการขอตำแหน่งชำนาญการ / ชำนาญการพิเศษ/เชี่ยวชาญ/เชี่ยวชาญพิเศษ
- ❖ เป็นเอกสารหลักฐานประกอบการรายงานประกันคุณภาพ QA/SAR
- ❖ เพื่อดำเนินงานตามนโยบาย เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ TOA / PMQA

เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐสำคัญอย่างไร?

- ❖ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
- ❖ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
- ❖ สำนักงานประมาณ (สงป.)
- ❖ นโยบายมหาวิทยาลัย
- ❖ คณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย (ก.บ.ม.)



6.แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- ❑ เขียนเป็นบท อย่างน้อย 5 บท
- ❑ เป็นเรื่องที่สามารถใช้ประโยชน์ พัฒนางาน
- ❑ ทำให้ลดขั้นตอน เวลา ในการทำงาน (Lean)
- ❑ เป็นภาระงานที่รับผิดชอบ
- ❑ มีความรู้ ความเข้าใจ มีความชำนาญในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี
- ❑ สามารถนำไปปฏิบัติและทำงานได้
- ❑ *** ยกตัวอย่างที่ปฏิบัติได้ / ปฏิบัติไม่ได้

7. ประเภทคู่มือการปฏิบัติงาน

- คู่มือการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ เช่น งานบริหารและเลขานุการ งานสารบรรณ งานการเงิน งานบัญชี งานงบประมาณ เงินรายได้/เงินงบประมาณ งานพัสดุ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ งานนโยบายและแผน งานจัดทำหลักสูตร/รายวิชา งานประกันคุณภาพการศึกษา งานทะเบียนนิสิต งานบริการนิสิต งานโสตทัศนูปกรณ์ งานบริการห้องเรียน ห้องประชุม
- ▶ คู่มือที่ให้ความรู้เฉพาะด้าน เช่น ด้านการแพทย์ การพยาบาล การรักษาสุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเมือง เศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ฯลฯ

8. คู่มือปฏิบัติงานมี 3 ระดับ

1

Manual Book เป็นคู่มือที่นำเอา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน
มติ หนังสือตอบข้อหารือที่เกี่ยวข้องรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ ทำรูปเล่ม

2

Cook Book เป็นคู่มือที่มีลักษณะเหมือน
ระดับ 1 แต่เพิ่มขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน

3

Tip Book เป็นคู่มือที่ลักษณะเหมือน
ระดับ 1 ระดับ 2 แต่เพิ่มเทคนิค
ประสบการณ์ในสาขาวิชาชีพ

9.เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

1.ให้ทำคู่มือตรงกับภาระงานในความรับผิดชอบ

2.กำหนดชื่อเรื่อง ต้องเน้นกลุ่มผู้ใช้เช่น คู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง/คู่มือการบริหารบุคคล

3.กำหนดโครงเรื่อง มีขอบเขต /กรอบการเขียน

4.กำหนดเนื้อหา/การนำเสนอ ต้องมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์

5.เขียนอธิบายเนื้อหาโดยใช้ภาษาวิชาการ

6.ส่วนประกอบรูปเล่ม ต้องประกอบด้วย ส่วนนำ เนื้อหา (บท)
รายละเอียด รูป/ตาราง(ถ้ามี) บรรณานุกรม ภาคผนวก ประวัติ

10. ขั้นตอนและแนวทางการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์งานที่ปฏิบัติ งาน
อะไรบ้างที่ทำ ขั้นตอน ปัจจัยที่ใช้
หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ
ในการปฏิบัติงาน อะไรบ้าง แยก
ปัญหาเป็นข้อย่อย (คน /กฎ/
ระเบียบ)

ขั้นที่ 4 ขั้นตอนกำหนด
โครงร่าง ทำสารบัญ เนื้อหา

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์แนวทางการ
แก้ไขจากปัญหา/สาเหตุขั้นที่ 2
คือ คน/กฎ/ระเบียบ

ขั้นตอนและแนวทางในการจัดทำคู่มือ

1. กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะทำ ค้นหา จัดหา รวบรวม และศึกษารายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำกระบวนการงาน/ขั้นตอนงาน Work Flow
3. เขียนรายละเอียดในแต่ละกระบวนการงาน/ขั้นตอนงาน
4. ทดสอบ
5. ปรับปรุง เผยแพร่ ใช้งานจริง
6. ประเมิน ปรับปรุง พัฒนาให้เป็นปัจจุบันและใช้เป็น

มาตรฐาน



โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน (1)

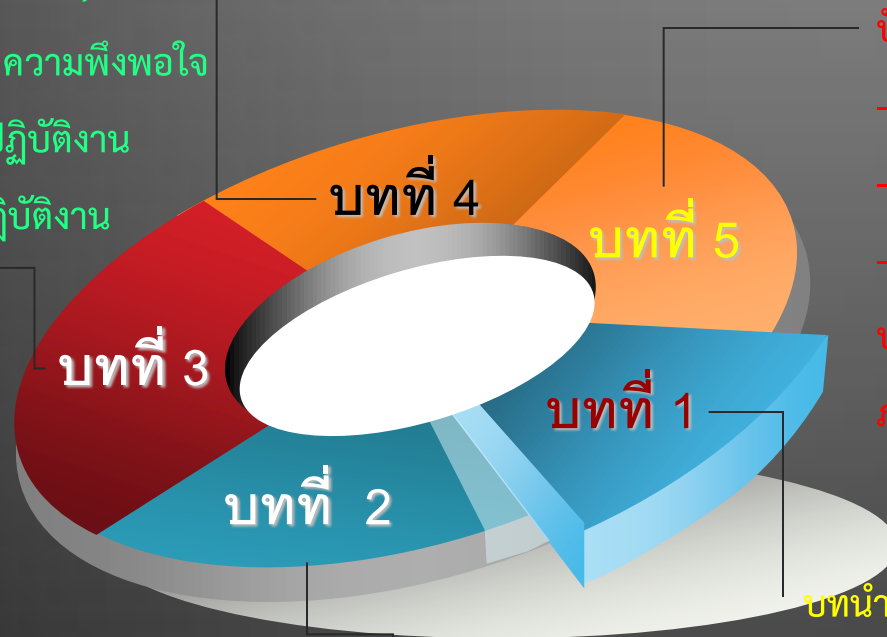
เสถียร คามิศักดิ์

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

- แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)
- วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
- การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- จรรยาบรรณ/จิตสำนึกในการปฏิบัติงาน

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

- หลักเกณฑ์/วิธีการดำเนินงาน
- สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน/ข้อควรระวัง/ข้อสังเกต
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ ที่เกี่ยวข้อง
- เอกสาร และงานวิจัย/แนวคิดที่เกี่ยวข้อง



ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน
- ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

บทนำ

- ความเป็นมา /ความสำคัญ (ภูมิหลัง)

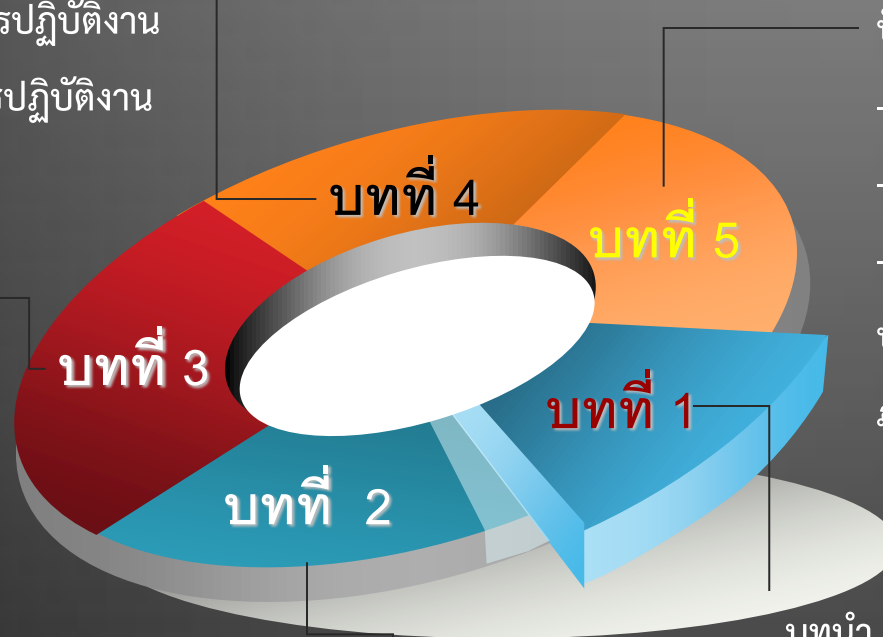
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ/บทบาทของตำแหน่ง
- โครงสร้างการบริหารจัดการ

- วัตถุประสงค์ของการศึกษา
- ประโยชน์ของการศึกษา
- ขอบเขตของการศึกษา

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)
- การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- จรรยาบรรณ/จิตสำนึกในการปฏิบัติงาน

- หลักเกณฑ์/การปฏิบัติงาน
- วิธีการปฏิบัติงาน
- เงื่อนไข /ข้อสังเกต/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน



- ปัญหาในการปฏิบัติงาน
- แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน
- ข้อเสนอแนะ

- ความเป็นมา
- วัตถุประสงค์การศึกษา
- ขอบเขตการศึกษา
- นิยามศัพท์หรือคำจำกัดความ

- โครงสร้างการบริหารจัดการ
- บทบาทความรับผิดชอบ
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน (3)

เรื่องช่วย จรุงศิริวัฒน์

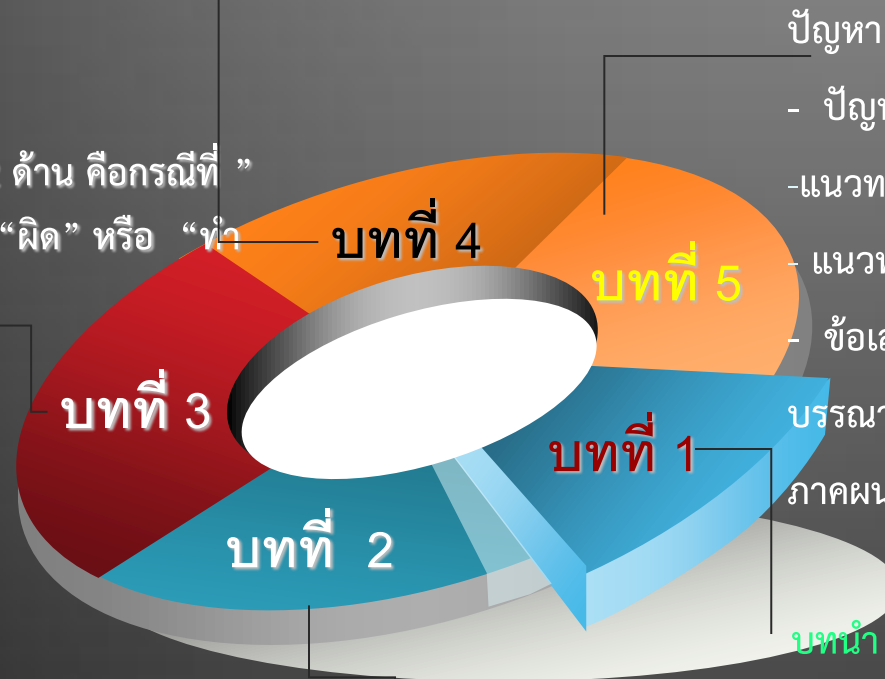
กรณีตัวอย่างศึกษา

- กรณีศึกษา 1.....
- กรณีศึกษา 2.....
- กรณีศึกษา 3.....

การยกตัวอย่างควรยกให้เห็น 2 ด้าน คือกรณีที่ “ถูก” หรือ “ทำได้ ” และกรณีที่ “ผิด” หรือ “ทำไม่ได้ “

กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ
ข้อบังคับ มติ เถลงค์
มาตรฐาน วิธีการวิเคราะห์

- กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ
- ข้อบังคับ มติ หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง
- เถลงค์มาตรฐาน
- การรวบรวมข้อมูล
- วิธีการคำนวณ/วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล



ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาและอุปสรรคการใช้คู่มือ
- แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน
- แนวทางพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน
- ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม
ภาคผนวก

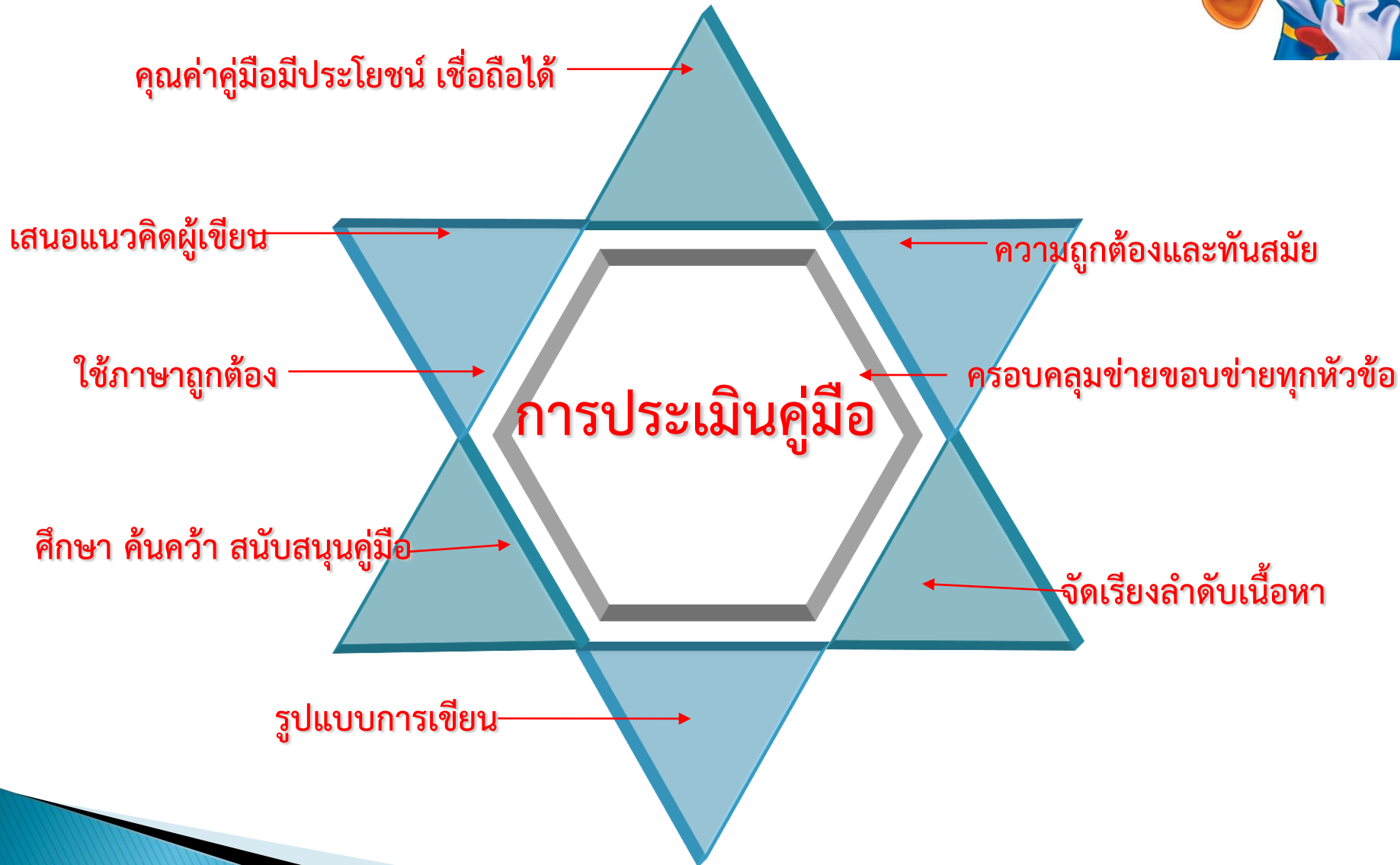
บทนำ

- ความเป็นมาและความสำคัญ
- คู่มือ - วัตถุประสงค์
- ประโยชน์ที่ได้รับ
- ขอบเขตของคู่มือ
- คำจำกัดความ
- ข้อตกลงเบื้องต้น

โครงสร้างและหน้าที่รับผิดชอบ

- โครงสร้างหน่วยงาน/บริหาร/อัตรากำลัง
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

12.หลักเกณฑ์การประเมินคู่มือ



13.การเปรียบเทียบ

คู่มือการปฏิบัติงาน

บทที่ 1 บทนำ
บทที่ 2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน/เงื่อนไข
บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค/แนวทางการแก้ไขและพัฒนางาน
• ภาคผนวก
บรรณานุกรม

การปฏิบัติงานวิจัย

บทที่ 1 บทนำ
บทที่ 2 ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย
บทที่ 4 ผลการศึกษา
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล
• ภาคผนวก
• บรรณานุกรม

เกณฑ์ในการพิจารณา

คู่มือปฏิบัติงาน

VS

งานวิจัย

ดี

เนื้อหาสาระถูกต้อง สมบูรณ์ทันสมัย มีแนวคิดและนำเสนอที่ชัดเจน มีการเสนอความรู้/วิธีการทันต่อความก้าวหน้า คุณภาพการใช้งานถูกต้องชัดเจน สามารถนำไปใช้อ้างอิง/ปฏิบัติได้ และมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในหน้าที่

ดีมาก

ก่อให้เกิดความรู้ใหม่/เทคนิควิธีการใหม่และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบมาตรฐานงาน

ดีเด่น

บุกเบิกใหม่ / กระตุ้นให้เกิดความคิดค้นคว้าต่อเนื่อง / เป็นที่เชื่อถือยอมรับในวงวิชาชีพ

ดี

ตรงตามวัตถุประสงค์ กระบวนการถูกต้องตามหลักวิชาการและนำไปปฏิบัติใช้มีประโยชน์ต่อการพัฒนางาน

ดีมาก

ก่อให้เกิดความรู้ใหม่/เทคนิควิธีการใหม่และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบมาตรฐานของงาน

ดีเด่น

บุกเบิกใหม่ / กระตุ้นให้เกิดความคิด ค้นคว้าต่อเนื่อง / เป็นที่เชื่อถือยอมรับในวงวิชาชีพ

ความสำเร็จ



Goals

ก้าวไกลด้วยผลงาน

สานฝันพิชิตชัย

มุ่งสู่แผนงาน

เพิ่มพูนความรู้

เฝ้าหาข้อมูล

มุ่งมั่นตั้งใจ

บันไดสู่ความสำเร็จเริ่มต้นที่ดี

การอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Knowledge Management



เรื่อง หลักและวิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานเลขานุการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันพฤหัสบดีที่ 30 พฤษภาคม 2556 เวลา 13.30-15.30 น.

ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 6 คณะบริหารธุรกิจ



พิเศษ ปันรัตน์
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ