

เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงานหลัก ให้ได้ชำนาญการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี |

2562

เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงานหลัก

ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง
มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้ง
ขรก.พลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้สูงขึ้น พ.ศ. 2553
(ลงวันที่ 22 ธ.ค. 2553)

ประเภททั่วไป

(ต่ำกว่าปริญญาตรี)

ระดับชำนาญงานพิเศษ

ระดับชำนาญงาน

ระดับปฏิบัติการ

ประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ

(ปริญญาตรีขึ้นไป)

ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ

ระดับเชี่ยวชาญ

ระดับชำนาญการ

ระดับปฏิบัติการ

ความหมายของคู่มือปฏิบัติงานหลัก

เอกสารแสดงเส้นทางการทำงานในงานหลัก ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ (ตามประกาศ ก.พ.อ. ปี 2553)

องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงานหลัก

- ❖ รายละเอียดของการปฏิบัติงาน
- ❖ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน
- ❖ ตัวอย่าง คำสั่ง ประกาศ แบบฟอร์มต่าง ๆ (ถ้ามี)
- ❖ ปัญหา แนวทางในการแก้ปัญหา และข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

ความสำคัญของคู่มือปฏิบัติงานหลัก

- ❖ ช่วยให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน
- ❖ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษางานได้อย่างรวดเร็วจากคู่มือปฏิบัติงาน
- ❖ ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องเมื่อมีการเปลี่ยนหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง
- ❖ ช่วยให้การบริหารงานของแต่ละหน่วยงานมีระบบและมีประสิทธิภาพ
- ❖ ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
- ❖ ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
- ❖ เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
- ❖ ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- ❖ บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้
- ❖ ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

ลักษณะของกลุ่มการปฏิบัติงานที่ดี

ชัดเจน เข้าใจง่าย

- ❖ เป็นประโยชน์ในการทำงานและการฝึกอบรม
- ❖ เหมาะสมกับหน่วยงานและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
- ❖ มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
- ❖ มีความเป็นปัจจุบัน(Update) ไม่ล้าสมัย
- ❖ มีตัวอย่างประกอบ

คู่มือที่เขียนควรเป็นเรื่องอะไร

1. ต้องเป็นงานหลักของตำแหน่ง
2. ต้องเป็นงานที่ปฏิบัติจริง
3. ผู้เขียนมีความรู้ มีความสนใจ
4. ไม่ควรตั้งชื่อว่า ความรู้เบื้องต้นหรือหลักการบริหารทั่วไป เพราะกว้างเกินไป
5. ต้องกระชับ ชัดเจน เพื่อให้เขียนได้ในแนวลึก เจาะลึก อย่างละเอียดลึกซึ้ง
6. หลีกเลี่ยงซ้ำกับผู้อื่น

ภาษาและเนื้อหาสาระ

- ❖ ตรงไปตรงมา
- ❖ ไม่ควรใช้ภาษาถิ่น
- ❖ ใช้ประโยคสั้น ๆ
- ❖ ไม่ควรใช้อักษรย่อ เว้นใช้กันแพร่หลายแล้ว

การสร้างเชื่อมั่นในตนเองได้อย่างไร

- ❖ ตนเองเป็นที่พึ่งแห่งตน
- ❖ นับถือตัวเองให้ได้
- ❖ มีความคิดเป็นของตัวเอง ตั้งมั่นว่าเขียนได้
- ❖ ลองทำดูก่อน อย่าคิดว่าทำไม่ได้
- ❖ ปลุกความคิดที่ไม่ท้อแท้ หمتหวัง

มีความเชื่อมั่นในตนเอง

- ❖ ปรัชญาผู้มีประสบการณ์ สงสัยถาม (อย่าอายที่จะถามผู้รู้)
- ❖ ทำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มากน้อยไม่สำคัญ
- ❖ หยุดเขียน ต้องจดแนวคิดที่จะนำเสนอย่อ ๆ ไว้
เพื่อการเขียนครั้งต่อไปจะได้เชื่อมติด



จะสร้างคุณค่าของคู่มืออย่างไร

- ต้องสอดแทรกความคิดเห็นของตนเอง วิพากษ์ วิจารณ์ วิเคราะห์ โดยการสรุปทุกครั้ง
- ต้องเขียนสรุปตอบปัญหาหรือวัตถุประสงค์ในบทที่ 1 ว่าเอกสารคู่มือฉบับนี้มีประโยชน์ในการนำไปใช้อย่างไร อาจสรุปไว้ท้ายบทที่ 5 หรือเอาไว้ที่คำนำก็ได้

ขั้นตอนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก

- ❖ นำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ (Job Description) มาพิจารณาว่ามีงานอะไรบ้าง
- ❖ วิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงานหลักของแต่ละงาน ตามที่รับผิดชอบ
- ❖ นำขั้นตอนการปฏิบัติงานตามข้อ 2 ไปปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
- ❖ กำหนดรายละเอียดของการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ แบบฟอร์มต่าง ๆ (ถ้ามี) ในแต่ละขั้นตอน

จะสร้างคุณธรรม/จรรยาบรรณอย่างไร

- ❖ อย่าลอกผลงานผู้อื่น โดยไม่อ้างอิง (โจรกรรมทางวิชาการ-เป็นการคว่ำเอามา)
- ❖ อย่าอำพราง แอบอ้างว่าเป็นแหล่งข้อมูลแรก
- ❖ การอ้างอิงจะทำให้ผู้อ่านเกิดความศรัทธาในข้อเขียน เป็นข้อยืนยันว่าได้เขียนจากการอ่านอย่างแตกฉาน ปลุกฝังนิสัยสุจริตทางวิชาการ



โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน

ไม่มีโครงสร้างและรูปแบบที่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน สามารถเขียนได้หลายลักษณะตามรูปแบบของงานคู่มือการปฏิบัติงานควรเขียนให้เข้าใจง่าย ยึดหยุ่น และรัดกุม ใช้คำศัพท์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้กำหนดส่วนประกอบของรูปเล่ม แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย ปก คำนำ สารบัญ

ส่วนที่ 2 บริบทของมหาวิทยาลัย / หน่วยงาน

1. บริบทของมหาวิทยาลัย

ในส่วนนี้ ประกอบด้วย ประวัติ และรายละเอียดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัด ได้แก่

- 1.1 ประวัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- 1.2 อัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
- 1.3 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย
- 1.4 เป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
- 1.5 ตราสัญลักษณ์ประจำมหาวิทยาลัย
- 1.6 ประวัติของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 1.7 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 1.8 นโยบายของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 1.9 เป้าประสงค์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 1.10 โครงสร้างการบริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 1.11 บุคลากรและโครงสร้างของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

นำงานที่ได้วิเคราะห์ไว้ซึ่งถือเป็นหัวใจของกลุ่มการปฏิบัติงานหลัก มาจัดทำ Flow Chart แล้วรวบรวมนำมาเป็นส่วนที่ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้เขียนแบ่งออกเป็นขั้นตอน เมื่อกำหนดขั้นตอนแล้วก่อนที่จะนำแต่ละขั้นตอนไปกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงาน ควรปรึกษาผู้เกี่ยวข้อง เช่น ปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เพื่อป้องกันความผิดพลาด

การกำหนดรายละเอียดของการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

1. อธิบายการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน (ทำอะไร อย่างไร)
2. มีเอกสาร กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ แบบฟอร์ม (ถ้ามี) ตัวอย่างต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งใช้ประกอบในแต่ละขั้นตอน
3. ในแต่ละขั้นตอนให้ระบุว่า มีปัญหา แนวทางแก้ไขปัญหา หรือข้อเสนอแนะอย่างไร (ถ้ามี)

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง คือ แหล่งข้อมูลในการนำข้อมูลมากล่าวอ้างในเนื้อหา เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้

ประวัติผู้เขียน

ในส่วนนี้เป็นการกล่าวถึงประวัติผู้เขียน โดยระบุ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ประวัติการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเตือนใจ

- ❖ เป้าหมายสำคัญของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก เพื่อต้องการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน่วยงาน ไม่ใช่ทำเพื่อขอตำแหน่งที่สูงขึ้น
- ❖ แต่ถ้ามีคุณสมบัติเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการก็สามารถใช้คู่มือปฏิบัติงานหลักมาเป็นผลงานได้
- ❖ การนำเสนอจึงไม่จัดทำเป็น 5 บท ตามที่มีการเผยแพร่อยู่ทั่วไป



แหล่งข้อมูล

ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้ง ขรก.พลเรือน
ในสถาบันอุดมศึกษาให้สูงขึ้น พ.ศ. 2553

สุรัชย์ ขวัญเมือง. 2560. เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง แนวทางการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก.

สุวิทย์ ผิวพั่นคำ. (2558). เอกสารประกอบการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “เทคนิคการเขียน
ผลงานวิเคราะห์ สังเคราะห์และการทำวิจัยสถาบัน สำหรับบุคลากร สายสนับสนุน”. คณะ
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เสถียร คามิศักดิ์. เอกสารประกาการบรรยายเรื่อง การเขียนคู่มือปฏิบัติงานประจำ.



