

## สรุปเนื้อหา

### “การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้ เพื่อการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ”

วิทยากร : ดร.จรงค์ศักดิ์ พุฒนวม

#### สิ่งที่ได้รับจากการอบรม

1. ผู้ได้เข้าร่วมอบรม ได้รู้จักรูปแบบและแนวทางในการทำคู่มือปฏิบัติงาน
2. ผู้เข้าร่วมอบรมได้เรียนรู้เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน
3. ได้ฝึกเขียนคู่มือปฏิบัติงานและรู้จักองค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน
4. เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการขอดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น
5. เพื่อพัฒนางานประจำ

#### จุดเริ่มต้นในการพัฒนางานประจำ

1. ต้องรู้จักบทบาทของตนเอง ซึ่งบทบาทของสายสนับสนุนเป็นการสนับสนุนการทำงานของสายวิชาการ ช่วยวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย เพื่อประกอบการตัดสินใจของสายวิชาการ และผู้บริหาร
2. ต้องสร้างฐานความคิด ใน 5 ด้าน อันได้แก่ ความเชี่ยวชาญในงาน ความคิด วิสัยทัศน์ การทำงาน เป็นทีม และคิดอย่างเป็นระบบ
3. การสร้างแรงบันดาลใจจากการทำงานประจำ
4. มีความสุขจากการทำงานประจำ
5. มีเป้าหมาย และตั้งจุดว่าคิดแล้วต้องทำให้ได้
6. ศึกษาเส้นทางของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
7. ลงมือทำคู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือปฏิบัติงาน คือ เอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ที่กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (Job Description) มีความอธิบายงานที่ปฏิบัติ ความเป็นมา กลยุทธ์การปฏิบัติงาน มีการกำหนดตัวชี้วัด ประเมินผล ซึ่งในแต่ละบท/เรื่อง/หัวข้อ ต้องมีความคิดหลัก วัตถุประสงค์ และมีเนื้อหาสาระที่มีความสมบูรณ์ มีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละเรื่อง มีกฎระเบียบ พระราชบัญญัติ หนังสือเวียน หลักเกณฑ์ มีแนวปฏิบัติ มีปัญหาและแนวทางแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ประกอบในการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

#### คู่มือปฏิบัติงาน จุดเริ่มต้นของการพัฒนางานประจำ

- เริ่มต้นจากแรงบันดาลใจจากงานประจำของตนเอง
- สร้างเป้าหมายให้กับตนเอง
- คิดบวกและคิดอย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่ยึดติดกับอดีตมากเกินไป
- สร้างคุณค่าให้ตนเองและโฟกัสกับการพัฒนางาน
- สร้างงานให้แข็งแกร่งกว่าเดิมโดยใช้หัวใจในการทำงาน

## ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
3. ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
4. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
5. เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ให้บริการติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
6. ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
7. ได้งานที่มีคุณภาพตามกำหนด
8. ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน แต่ผลงานรู้งานซึ่งกันและกัน
9. บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้
10. ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่เป็นระบบ
11. ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
12. ช่วยลดการตอบคำถาม และลดเวลาสอนงาน
13. ช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ
14. ผู้ปฏิบัติทราบรายละเอียด และทำงานได้อย่างถูกต้อง
15. ทราบถึงเทคนิคในการทำงาน

## แนวทางการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน 4 ชั้น

### ชั้นที่ 1 วิเคราะห์งานที่ปฏิบัติ

เอางานที่ได้รับมอบหมายมาพิจารณาว่ามีงานอะไรบ้าง แยกเป็นงาน ๆ งานหลัก งานรอง แล้วมาเขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart) รวมทั้งพิจารณาปัจจัยในการทำงานในแต่ละชั้น อันได้แก่ มีหลักเกณฑ์ มีวิธีการกำหนด มีเงื่อนไขไว้อย่างไรบ้าง

### ชั้นที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ

วิเคราะห์ปัญหาที่ในการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง เช่น ปัญหาของขั้นตอน ปัญหาของหลักเกณฑ์ ปัญหาของวิธีการ ปัญหาของเงื่อนไข

### ชั้นที่ 3 วิเคราะห์แนวทางแก้ไข

เอาปัญหาจากชั้นที่ 2 มาวิเคราะห์เสนอแนวทางแก้ไข

### ชั้นที่ 4 วางแผนกำหนดโครงสร้าง

จัดทำสารบัญชวางโครงสร้าง

## การจัดทำโครงร่างคู่มือปฏิบัติงาน

### บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

วัตถุประสงค์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ขอบเขตของคู่มือ

คำจำกัดความเบื้องต้น

### บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่รับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

โครงสร้างการบริหารจัดการ

### บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงาน

เงื่อนไข/ข้อสังเกต/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chat)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยใช้มาตรฐานคุณภาพงาน กำหนดเป็นตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่ใช้

### วัดผล

ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

กรณีศึกษา เป็นการตั้งคำถาม แล้วตอบคำถาม

จรรยาบรรณ และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

### บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียน