



การจัดการความรู้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
ประเด็น การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
หัวข้อ “การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)”

ปีงบประมาณ 2565 (ปีการศึกษา 2564)

Knowledge Management

การจัดการความรู้

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำนำ

คู่มือการจัดการความรู้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้บุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาการจัดการ ได้ทราบถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเล็งเห็นความสำคัญและสามารถจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในการพัฒนากระบวนการและความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ

คณะกรรมการจัดการความรู้คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการการจัดการความรู้ครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการความรู้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทุกคนต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้

คณะวิทยาการจัดการ

ตามที่คณะวิทยาการจัดการ ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาระบบบริหารจัดการ สอดคล้องกับพันธกิจหลักของคณะวิทยาการจัดการด้านการบริหารจัดการ คณะ ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในหัวข้อ “การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน” โดยจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2565 ณ ห้องประชุมธัญกร ชั้น 1 คณะวิทยาการจัดการ สามารถสรุปองค์ความรู้ เพื่อเผยแพร่ความรู้ให้บุคลากรได้รับทราบและนำความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมนำไปทดลองปฏิบัติ ดังนี้

จากการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้มีผู้เสนอเทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่

1. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
2. การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน
3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน
4. การสร้างความชำนาญในการทำงาน/การพัฒนาทักษะของพนักงาน
5. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ.....
6. ทบทวนหน้าที่และการดำเนินงาน
7. การพัฒนาด้านการสื่อสารระหว่างพนักงาน
8. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำปีการงบประมาณ 2565 (ปีการศึกษา 2564)

หัวข้อ “การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน”

คู่มือปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่หน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า ควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
3. ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
4. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน
5. ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

6. บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้
7. ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
8. ใช้เป็นเอกสารประกอบการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับชำนาญการ

ลักษณะของคู่มือปฏิบัติงานที่ดี

1. ชัดเจนเข้าใจง่าย
2. เป็นประโยชน์ในการทำงานและการฝึกอบรม
3. เหมาะสมกับหน่วยงานและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าเชื่อถือ น่าติดตาม
5. มีความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
6. มีตัวอย่างประกอบ

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. มีคู่มือปฏิบัติงานของแต่ละงาน
2. ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด
3. ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน
4. ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน และลดการตอบคำถาม
5. ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน
6. ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานไม่เป็นระบบ
7. ลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
8. ผู้ร่วมงานสามารถทำงานแทนกันได้
9. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วกรณีมีการถ่ายโอนงาน เมื่อมีการโยกย้ายงาน

หรือเกษียณอายุราชการ

วิธีปฏิบัติงาน/วิธีการทำงาน

วิธีการปฏิบัติงานจะมีรายละเอียดของงาน วิธีการปฏิบัติงานเฉพาะและ/หรือขั้นตอนย่อยของกระบวนการ ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะ คำแนะนำในการปฏิบัติงานรวมถึงวิธีการที่องค์กรนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยละเอียด

เทคนิคการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ
2. เอาใจใส่รายละเอียดของงาน

3. มีความรู้และวิเคราะห์ระบบงานได้เป็นอย่างดี
4. มีทักษะการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ
5. มีทักษะการออกแบบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนา/ปรับปรุงงาน
6. มีทักษะในการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

โครงสร้างและรูปแบบของคู่มือปฏิบัติงาน

สามารถเขียนได้หลายลักษณะตามรูปแบบของงาน คู่มือปฏิบัติงานควรเขียนให้เข้าใจง่าย ยึดหยุ่น และรัดกุม ใช้คำศัพท์ให้เหมาะสมแก่ผู้ใช้งาน

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง งานสถานีวิทยุเพื่อการศึกษา : ราชภัฏเรดิโอ FM.105.50 MHz.

นายเคลือบรงค์ หน่อคำ
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ปฏิบัติการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

คำนำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สถานีวิทยุเพื่อการศึกษา : ราชภัฏเรดิโอ FM.105.50 MHz. ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วย ขั้นตอน วิธีการ ในการจัดทำผังรายการวิทยุกระจายเสียงประจำปี การผลิตข่าวต้นชั่วโมง "ราชภัฏนิวส์" และการผลิตสปอตประชาสัมพันธ์ งานประชุม อบรม สัมมนา และ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มีความสนใจ ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำผังรายการวิทยุกระจายเสียง การผลิตข่าวต้นชั่วโมง และการผลิตสปอตประชาสัมพันธ์ ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และไม่ขัดแย้งกับ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ สามารถศึกษางานได้อย่างรวดเร็ว หรือสามารถทำงานทดแทนกันได้อีกด้วย

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะช่วยให้ผู้อ่านได้ศึกษาขั้นตอน กระบวนการ และเทคนิคในการ ปฏิบัติงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อเป็นการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

นายเคลือณรงค์ หน่อคำ
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ปฏิบัติการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

สารบัญ

- บทที่ 1 บทนำ
 - 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ
 - 1.2 วัตถุประสงค์
 - 1.3 ประโยชน์ของคู่มือ
 - 1.4 ขอบเขตของคู่มือ
 - 1.5 คำจำกัดความ
 - บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 2.1 โครงสร้างการบริหารจัดการ
 - 2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ก.พ.อ.
 - 2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย
 - บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน
 - 3.1 หลักเกณฑ์/การปฏิบัติงาน
 - 3.2 วิธีกรปฏิบัติงาน
 - 3.3 ข้อควรระมัดระวังในการปฏิบัติงาน
 - บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน
 - 4.1 กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน
 - 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)
 - 4.3 เทคนิคการปฏิบัติงาน
 - 4.4 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ปัญหาและอุปสรรคการใช้คู่มือ
 - 5.2 แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน
 - 5.3 แนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน
 - 5.4 ข้อเสนอแนะ
- บรรณานุกรม
ภาคผนวก
ประวัติผู้เขียน

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

อธิบายถึงความเป็นมาและความสำคัญของคู่มือปฏิบัติงาน (เล่มที่ต้นกำลังเขียนอยู่) โดยเขียนถึงความจำเป็นมาของงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ มีความสำคัญอย่างไร มีความจำเป็นอย่างไรที่ต้องมีคู่มือปฏิบัติงาน และคู่มือนี้สนับสนุนงานของคณะวิทยาการจัดการหรือมหาวิทยาลัยอย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

อธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานนี้ ได้แก่

- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

อธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือทราบถึงประโยชน์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานนี้ ได้แก่

- ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการดำเนินงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

อธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือทราบถึงขอบเขตหรือข้อจำกัดของคู่มือปฏิบัติงานนี้ว่าครอบคลุม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ หลักเกณฑ์ และวิธีการ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใครและเมื่อใด

1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น

อธิบายชี้แจงให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือทราบถึงคำจำกัดความต่างๆ ที่มีอยู่ในคู่มือปฏิบัติงานนี้ คำศัพท์เฉพาะที่มีในคู่มือนี้

บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 โครงสร้างการบริหารจัดการ

ลักษณะการแสดงจะเป็นแผนผังชื่อของหน่วยงาน แยกออกเป็นงาน ชื่อตำแหน่ง และชื่อผู้ปฏิบัติงาน

2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ก.พ.อ.

ลักษณะงานโดยทั่วไป ชื่อตำแหน่งในสายงานและระดับตำแหน่ง ด้านการปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการบริการ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ก.พ.อ. ที่เว็บไซต์ ส.ก.อ.

2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

บรรยายถึงงานหลักๆ ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันทั้งหมด ด้านปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการบริการ

จากภาระงาน/หน้าที่ความรับผิดชอบข้างต้น ผู้จัดทำคู่มือได้เลือกเอาภาระงานเกี่ยวกับ “.....” มาจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานนี้ เพื่อใช้เป็นในการปฏิบัติงานของงาน.....

บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์/การปฏิบัติงาน

ผู้เขียนคู่มือปฏิบัติงาน ต้องเขียนอธิบายให้ผู้ศึกษา/ผู้ใช้คู่มือทราบถึง กฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ มติ หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง เกณฑ์มาตรฐาน แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน วิธีการวิเคราะห์ ข้อมูล ที่มีอยู่ในคู่มือปฏิบัติงานนี้ (ใช้กฎหมาย/ระเบียบ ข้อใดในการปฏิบัติงาน)

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

เป็นการสรุปความของขั้นตอนการดำเนินงานของงานที่เลือกมาทำคู่มือ

3.3 ข้อควรระมัดระวังในการปฏิบัติงาน

เป็นการอธิบายเงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระมัดระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงานของงานที่เลือกมาทำคู่มือ

บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน

4.1 กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน

แสดงเป็นตารางการปฏิบัติงานและช่วงเวลาในการดำเนินการ

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

เป็นแผนผังแสดงขั้นตอนการทำงานด้วยการนำกิจกรรมต่างๆ มาใส่กรอบ แล้วนำมาเรียงต่อกันตามลำดับขั้นตอน เชื่อมโยงเป็น Flow Chart

4.3 เทคนิคการปฏิบัติงาน

เป็นการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงานที่เลือกมาทำเป็นคู่มือ

4.4 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

อธิบายถึงวิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้เขียนคู่มือ อาจแยกเป็นสองส่วน เช่น การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง และวิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน (ใช้หลักอะไรในการปฏิบัติ)

บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหาและอุปสรรคการใช้คู่มือ

เขียนปัญหาที่พบในขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีปัญหาอะไร

5.2 แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน

เมื่อพบปัญหาแล้วได้แก้ไขปัญหาคด้วยวิธีการอะไร ทำอย่างไร ผลเป็นอย่างไร

5.3 แนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เขียนแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงงานเป็นอย่างไร

5.4 ข้อเสนอแนะ

อธิบายข้อเสนอแนะในการพัฒนางานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่น่ามาจัดทำคู่มือเพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงานในอนาคต

การเขียนบรรณานุกรม

โดยยึดรูปแบบการเขียนบรรณานุกรมแบบ APA และจัดเรียงตามลำดับอักษรแบบพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่เขียน แต่ไม่ใช่เนื้อหาของงาน เป็นส่วนที่น่ามาเพิ่มขึ้นในตอนท้าย เพื่อช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้าได้เข้าใจยิ่งขึ้นจะมีภาคผนวกหรือไม่ แล้วแต่ความจำเป็น หากจะมีควรจัดไว้ในหน้าต่อจากบรรณานุกรม (นำทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องในคู่มือมารวบรวม)

