

รายงานการไปฝึกอบรม

โครงการค่ายฝึกอบรมทำผลงานทางวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 12
หัวข้อ “เทคนิคการทำวิจัย การทำงานวิเคราะห์ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานประจำ”

กลุ่มที่ 3 คู่มือการปฏิบัติงาน

ระหว่างวันที่ 13 -15 พฤศจิกายน 2567 ณ โรงแรมท็อปแลนด์ จังหวัดพิษณุโลก

2. รายละเอียดเกี่ยวกับการไปฝึกอบรม

2.1 รายงานการฝึกอบรม

1) วิธีการฝึกอบรม ฝึกอบรมการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานในโครงการค่ายฝึกอบรมการทำผลงานทางวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 12 หัวข้อ “เทคนิคการทำวิจัย การทำงานวิเคราะห์ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานประจำ” กลุ่มที่ 3 คู่มือการปฏิบัติงาน มีกำหนดการระหว่างวันที่ 13 - 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ณ โรงแรมท็อปแลนด์ จังหวัดพิษณุโลก โดยฟังการบรรยายจากวิทยากร และทำ workshop ให้หัดเขียนคู่มือ

2) สาระสำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีความก้าวหน้า มีทักษะในการทำผลงานที่มีคุณภาพถูกต้องตามหลักวิชาการ ตลอดจนเพื่อเป็นการสร้างโอกาสและเพิ่มขีดความสามารถ รวมทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมในการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของตนเองสู่ภายนอก เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และฝึกเทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามหลักวิชาการนำไปใช้ประกอบการขอตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ความหมายของคู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานตามความหมายของ ก.พ.อ 2553 หมายถึง เอกสารที่แสดงถึงเส้นทางการทำงาน ในงานหลักของตำแหน่ง ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอน รายละเอียดของกระบวนการ ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจน แนวทางการแก้ไขปัญหาและ ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งจะต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้ว และต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

ประเภทของคู่มือการปฏิบัติงานมี 3 ระดับ ดังนี้

1. Manual Book เป็นคู่มือที่นำเอา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ หนังสือตอบข้อหารือ ที่เกี่ยวข้องรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ ทำรูปเล่ม
2. Cook Book เป็นคู่มือที่มีลักษณะเหมือนระดับ Manual Book แต่เพิ่มขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน
3. Tip Book เป็นคู่มือที่มีลักษณะเหมือนระดับ Manual Book ระดับ Tip Book แต่เพิ่มเทคนิค ประสบการณ์ในสาขาวิชาชีพ และหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ และหรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน

1. เนื้อหากระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย
2. เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
3. เหมาะกับองค์กร และงานแต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
5. มีตัวอย่างประกอบ
6. ความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย

ความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้ปฏิบัติงานปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
3. ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
4. สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้เมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน
5. เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
6. บุคลากรเจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้

ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน

1. ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน
2. ช่วยลดการตอบคำถาม
3. ช่วยลดเวลาการสอนงาน
4. ทราบถึงตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ
5. ทราบถึงเทคนิคในการทำงาน

แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. เขียนเป็นบท อย่างน้อย 5 บท
2. เป็นเรื่องที่สามารถใช้ประโยชน์ นำไปใช้พัฒนางาน
3. ทำให้ลดขั้นตอน-เวลา ในการทำงาน
4. มีความรู้ ความเข้าใจ มีความชำนาญในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี
5. เป็นภาระงานที่รับผิดชอบ
6. สามารถนำไปปฏิบัติและทำงานได้
7. ยกตัวอย่างที่ปฏิบัติ/ไม่ปฏิบัติได้

เกณฑ์ในการประเมินผล

1. ระดับดี - มีเนื้อหาสาระถูกต้อง สมบูรณ์ ทันสมัย มีแนวคิดและนำเสนอที่ชัดเจน มีการนำเสนอความรู้/วิธีการทันต่อความก้าวหน้า คุณภาพของงานถูกต้องชัดเจน สามารถนำไปใช้อ้างอิง/ปฏิบัติได้ และมีประโยชน์ต่อการพัฒนางานในหน้าที่
2. ระดับดีมาก - ก่อให้เกิดความรู้ใหม่/เทคนิควิธีการใหม่ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบมาตรฐานงาน
3. ระดับดีเด่น - บุกเบิกใหม่/กระตุ้นให้เกิดความคิด ค้นคว้าต่อเนื่อง เป็นที่เชื่อถือยอมรับในวงวิชาชีพ

การเริ่มต้นเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

1. การเลือกเรื่องที่เขียน
2. การเพิ่มประสบการณ์
3. การบริหารเวลา
4. การวางแผนในการเขียน
5. เทคนิคการเขียน
6. การใช้ภาษา
7. เอาสารสนับสนุนและอ้างอิง
8. คุณธรรม จรรยาบรรณ
9. การเรียบเรียงต้นฉบับ

การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานให้เข้าใจง่าย

1. การใช้ภาพถ่าย
2. การใช้ภาพการ์ตูน
3. การใช้แบบฟอร์ม
4. การใช้ Multi Media

แนวทางการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์งานที่ปฏิบัติงานอะไรบ้างที่ทำ ขั้นตอนปัจจัยที่ใช้ หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข

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

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขจากปัญหา/สาเหตุขั้นที่ 2 คือ คน/กฎ/ระเบียบ

ขั้นที่ 4 ชั่งวางแผนกำหนดโครงสร้าง ทำสารบัญ เนื้อหา

ขั้นตอนในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. กำหนดหัวเรื่องที่จะทำรวบรวมและศึกษารายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำ Work Flow
3. เขียนรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน - ทดสอบ
4. ปรับปรุง

ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงาน

1. ใครเป็นผู้ใช้คู่มือนี้
2. คู่มือนี้ภายใต้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อตกลง มาตรฐานอะไรบ้าง ประกาศของมหาวิทยาลัย
3. ใครคือผู้รับบริการจากคู่มือนี้
4. คู่มือนี้ใช้ในหน่วยงานใด และสิ้นสุดที่ขั้นตอนใด
5. ขั้นตอนหลักของคู่มือนี้

องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน (กพร.)

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ เป็นการนำความเป็นมาของโครงการอบรม และความสำคัญของการทำคู่มือมาใช้ มีการระบุปัญหาความสำคัญชัดเจน

1.2 วัตถุประสงค์ เป็นการเขียนให้ชัดเจนว่าคู่มือนี้ทำไว้เพื่อใคร ใครเป็นผู้ใช้คู่มือนี้ และเขียนให้ครอบคลุมถึงหัวข้อเรื่อง และขอบเขตของคู่มือ

1.3 ขอบเขต เป็นส่วนสำคัญเพื่อสร้างกรอบของคู่มือทั้งหมด รวมถึง ขอบเขตของผู้ใช้คู่มือ ขอบเขตของผู้ให้บริการ ขอบเขตของหน่วยงาน ขอบเขตของหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน และขอบเขตของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ/ คำจำกัดความ เป็นการให้ความหมายของตัวแปร หรือ คำศัพท์ที่นำมาใช้ในการวิจัย ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้อ่านงานวิจัยกับผู้วิจัยคำ ที่ควรเขียนเป็นนิยามศัพท์เฉพาะควรเป็นตัวแปร หรือคำที่ผู้วิจัยเขียนบ่อยมากในงานวิจัยครั้งนั้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เป็นการเขียนไม่ซ้ำซ้อนกับวัตถุประสงค์ และเป็นประโยชน์ที่ได้รับหลังจากใช้คู่มือนี้แล้ว

บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง เป็นการอธิบายให้ผู้อ่านทราบว่า ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานตามคู่มือฉบับนี้มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง รวมทั้ง แสดงให้เห็นถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนี้ ตั้งแต่ต้นจนถึงงานสำเร็จ (พิจารณาตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน)

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานในคู่มือว่ามีลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างไร (พิจารณาตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน/คำสั่งมอบหมายภาระหน้าที่การให้ปฏิบัติ)

2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ เป็นการเขียนอธิบายตำแหน่งงานที่ผู้เขียนคู่มือดำรงอยู่ รวมทั้ง งานในคู่มือนี้มีการบริหารจัดการอย่างไร โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) ได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) โครงสร้างองค์กร 2) โครงสร้างการบริหาร 3) โครงสร้างการปฏิบัติงาน

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงว่า งานนี้มี กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เป็นหลักเกณฑ์ว่าอย่างไร โดยเขียนสรุปได้เป็นภาษาเขียนที่สอดคล้องกับภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทุกคนอ่านแล้วเข้าใจไม่ควรลอกมาจากตัวบทกฎหมายเพราะจะทำให้ผู้อ่านเข้าใจยาก

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงว่า งานนี้มี กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดวิธีปฏิบัติงานไว้อย่างไร

3.3 เจ็อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน เป็นการสรุปประเด็นสำคัญจากประสบการณ์ในงานของผู้เขียนแล้วสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.4 แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการเขียนอธิบายในส่วนที่เป็นการแสดงถึงการสั่งสมความรู้ พัฒนาตนเอง และการเป็นผู้มีความรอบรู้อย่างแท้จริงที่สามารถนำแนวคิดงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานที่ทำได้โดยการเขียนสรุปแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือสรุปผลการวิจัยว่าเกี่ยวข้องกับงานคู่มืออย่างไร ซึ่งอาจยึดแนวการนำเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน

4.1 กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน เป็นการเขียนเสนอให้ผู้อ่านเข้าใจถึงกิจกรรม/แผนปฏิบัติงานที่อธิบายว่า งานนี้จะสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้นต้องมีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร มีวิธีการดำเนินการอย่างไร

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการเขียนอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดเพื่อช่วยให้คนทำงานเห็นภาพขั้นตอน ลำดับการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน ซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเขียนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart) เป็นต้น

4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการเขียนอธิบายว่างานในคู่มือนี้มีวิธีการติดตามงานอย่างไร และจะมีวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร

4.4 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน เป็นการนำจรรยาบรรณของวิชาชีพนั้นๆ หรือจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนมาประกอบการเขียนอธิบาย

บทที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การนำจรรยาบรรณของวิชาชีพนั้นๆ หรือจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนมาประกอบการเขียน ผู้เขียนควรนำเสนอปัญหา อุปสรรค และการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ศึกษาค้นคว้า/ผู้นำคู่มือไปใช้ เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค การจัดทำ การนำไปใช้ และการแก้ไขปัญหาคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อจะได้ดำเนินการใช้คู่มืออย่างมีประสิทธิภาพจากประสบการณ์ของผู้เขียนที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มาเป็นเวลานาน

ผู้เขียนควรเสนอแนวทางการพัฒนางานหรือปรับปรุงงานที่จะทำให้งานที่เราทำอยู่นั้นดียิ่งขึ้นไป หรือประหยัคทรัพยากร เช่น ลดเวลา ลดกระดาษ เป็นต้น โดยแบ่งเป็น ดังนี้

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนา

5.3 ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

จัดทำบรรณานุกรมโดยยึดแนวทางตามคู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์ของสถาบัน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ระเบียบ ประกาศ หรืออื่นๆ ที่จำเป็น

ประวัติผู้เขียน

(4) ประโยชน์ที่ได้รับ

1) ได้รับความรู้และเทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องตามหลักวิชาการ

2) ทำให้ทราบถึงเทคนิคแนวทางการเขียนคู่มือให้มีคุณภาพและเกิดความน่าสนใจ

3) ทำให้ทราบถึงประสบการณ์ ข้อคิดเห็น และเทคนิคต่างๆ จากวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมด้วยกัน

4) นำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้กับการเขียนคู่มือของตนเอง

5) ใช้เป็นคู่มือประกอบการทำงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

6) นำไปใช้จัดทำ (ร่าง) คู่มือการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา

(5) ข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนฝึกอบรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการขอตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต

**โครงร่างคู่มือการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา
นางวรรณิ์ สมทรวนิช ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ**

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	1
วัตถุประสงค์ของคู่มือการปฏิบัติงานปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	3
ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	5
นิยามศัพท์เฉพาะของคู่มือการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของคู่มือการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	9
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	10
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานการทำกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	10
ลักษณะงานที่ปฏิบัติของกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	10
โครงสร้างการบริหารจัดการกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	14
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	15
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	18
วิธีการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	20
ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	31
แผนการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	31
ขั้นตอนการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	33
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	36
จริยธรรมในการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	40
บทที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	43
ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานกิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	43
แนวทางแก้ไขและพัฒนากิจกรรมสัมมนาเสริมประจำชุดวิชา	45
ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	54
ประวัติผู้เขียน	64

ภาพประกอบการฝึกอบรมโครงการค่ายฝึกอบรมทำผลงานทางวิชาการ
 ของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 12
 หัวข้อ “เทคนิคการทำวิจัย การทำงานวิเคราะห์ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานประจำ”
 กลุ่มที่ 3 คู่มือการปฏิบัติงาน ณ โรงแรมท็อปแลนด์ จังหวัดพิษณุโลก
 วันที่ 13 -15 พฤศจิกายน 2567 ของนางวรณีย์ สมุทรวนิช





