บันทึกสรุปบทเรียนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เรื่อง วิธีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

กิจกรรมครั้งที่ .....1..... **วันที่** .....16.....มกราคม.....2561.....

ชื่อผู้บันทึก.....นายนรินทร์...คำตา.....นักวิชาการสัตวบาลปฏิบัติการ.....

ขอบเขตเนื้อหา

การบรรยายเกี่ยวกับความหมาย ขอบเขตหลัก ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน ปัจจัยสำคัญในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน องค์ประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน คุณสมบัติและทักษะของผู้จัดทำเอกสารการปฏิบัติงาน รวมถึงการฝึกปฏิบัติจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

บันทึกสรุปบทเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่างๆ ของกระบวนการ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน Work Manual

- เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การ
- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ตาม PM 5) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ เสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการทำงานปลอดภัย และไม่สร้างมลพิษแก่ชุมชน เพื่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ขอบเขตหลัก Work Manual

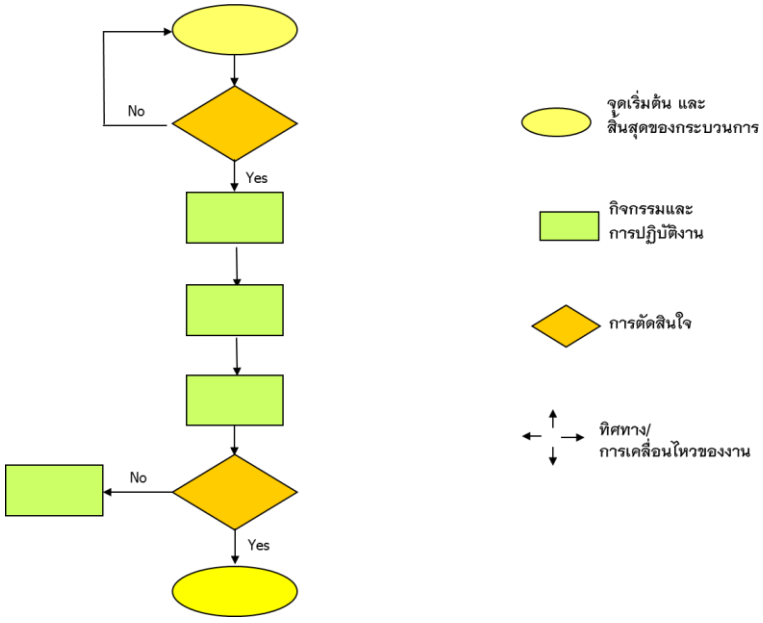
1. Work Flow ของกระบวนการ
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
   - รายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละขั้นตอนย่อย
   - เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ
   - แบบฟอร์ม
   - ผู้รับผิดชอบ
3. มาตรฐานงาน คือ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
   - มาตรฐานระยะเวลา
   - มาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น

4. ระบบการติดตามประเมินผล

- เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด
- กำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน

องค์ประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ (Objectives) เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนนี้ขึ้นมา
2. ขอบเขต (Scope) เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด
3. คำจำกัดความ (Definition) เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้อำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา
5. Work Flow กระบวนการ



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดรายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละขั้นตอนย่อย เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ แบบฟอร์ม ผู้รับผิดชอบ
7. มาตรฐานงาน คือ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น
   - มาตรฐานระยะเวลา
   - มาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น
8. ระบบติดตามประเมินผล
   - เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด
   - กำหนดรูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุก 6 เดือน
9. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติ พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น
10. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

ประโยชน์การจัดทำ Work Manual ต่อองค์การและผู้บังคับบัญชา

1. ใช้ฝึกอบรมข้าราชการใหม่
2. ประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรม เนื่องจากหัวหน้างานใช้เป็นคู่มือในการสอนงาน
3. ทำให้การกำหนดหน้าที่การงานชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน
4. ใช้ในการควบคุมงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง
5. เป็นคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Review) ของบุคลากร
6. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนงานใหม่
7. ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานการให้บริการ

ประโยชน์การจัดทำ Work Manual ต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ได้รับทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ได้เรียนรู้งานเร็วขึ้นทั้งตอนที่เข้ามาทำงานใหม่ / หรือตอนที่จะย้ายงานใหม่
3. มีขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน ทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น
4. รู้จักวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย
5. สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
6. สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งที่อ้างอิง
7. สร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสำคัญในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน
   - กระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย
   - เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม
   - เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
   - มีความน่าสนใจ น่าติดตาม
   - มีความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย
   - แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้
   - มีตัวอย่างประกอบ
2. คุณสมบัติและทักษะของผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

<u>คุณสมบัติ</u>	**<u>ทักษะ</u>**
• มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเรื่องนั้นๆ • เป็นคนช่างสังเกต • เอาใจใส่ในรายละเอียดของการปฏิบัติงาน • รู้ทฤษฎีและความรู้พื้นฐานของการวิเคราะห์ระบบงาน • รู้หลักการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ • รู้เทคโนโลยีสมัยใหม่	• ทักษะการวิเคราะห์ (Analysis Skills) • ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) • ทักษะออกแบบ (Design Skills) • ทักษะการประเมินผล (Evaluation Skills)