

บทสรุปจากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้
เรื่อง
“การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน”

วันที่ 7 พฤษภาคม 2557

เวลา 09.30 -12.00 น.

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

ตามที่ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2557 และวันที่ 27 พฤษภาคม 2557 โดยองค์ความรู้ที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในวันนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไปอีก หากจะได้มีการบันทึกรวบรวมองค์ความรู้ดังกล่าวไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้กับบุคลากรในสำนักฯ ได้ทราบ

ดังนั้น ผู้จัดทำจึงได้สรุปองค์ความรู้จากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้เผยแพร่ให้กับบุคลากรทุกท่านได้ทราบและนำความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มงคล ปุษยตานนท์)
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ตามที่ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ในวันที่ 7 พฤษภาคม 2557 และวันที่ 27 พฤษภาคม 2557 เวลา 09.30-12.00 น. ณ ห้อง 4C-05 ชั้น 4 อาคารสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยนางพนมศรี เลิศศุภวิทย์นภา รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ซึ่งสามารถสรุปองค์ความรู้ได้ดังนี้

คู่มือปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เอกสารแสดงเส้นทางการทำงานในงานหลักของตำแหน่งตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้ว และต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

หัวข้อคู่มือปฏิบัติงาน

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญ

วัตถุประสงค์

ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

โครงสร้างการบริหารจัดการ

บทที่ ๓ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงาน

เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

บทที่ ๔ เทคนิคในการปฏิบัติงาน

แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

บทที่ ๕ ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน

ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก (ถ้ามี)

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญ

เป็นการนำเข้าสู่เนื้อเรื่อง

แสดงให้เห็นผู้อ่านทราบถึงความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญของงานที่นำมาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน

เขียนร้อยเรียงจากใหญ่ไปเล็ก

คู่มือการดูแลระบบ...

คู่มือการดูแลและซ่อมบำรุง.....

คู่มือการให้บริการ.....

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.....ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจ ๔ ด้านของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันมี ๑๑ คณะ/วิทยาลัย ๓ สำนัก ๓ หน่วยงานวิสาหกิจ ผลิตภัณฑ์.....รุ่น นักศึกษาปัจจุบัน...คน สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มีภารกิจด้าน.....ปัจจุบันแบ่งโครงสร้างเป็น ๑ สำนัก ๓ ฝ่าย ได้แก่.....

ฝ่าย.....มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ.....โดยงาน.....มีขอบเขตหน้าที่ในการ.....เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกด้าน.....ของสำนักคอมพิวเตอร์ดำเนินไปด้วยความสะดวก มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย

ดังนั้น เพื่อให้.....จึงนำมาสู่การจัดทำคู่มือ.....

เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลง..... จึงนำมาสู่การจัดทำคู่มือ.....

๑.๒ วัตถุประสงค์

แสดงให้เห็นผู้อ่านทราบวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ตัวอย่าง

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ.....

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน.....และปฏิบัติให้เป็นแนวทาง

เดียวกัน

ตัวอย่าง

เพื่อแสดงเส้นทางการทำงานในงาน.....ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดกระบวนการ

เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมีคู่มือการปฏิบัติงาน.....ที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การ

๑.๓ ขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

แสดงให้เห็นผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของเนื้อหาของเรื่องสิ่งที่น่าสนใจในคู่มือว่าครอบคลุมถึงเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับใคร/หน่วยงานใด

บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๒.๑ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

- ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ ด้านการปฏิบัติการ การวางแผน การประสานงาน

-ชำนาญงาน/ชำนาญงานพิเศษ ด้านการปฏิบัติการ การกำกับดูแล การบริการ ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (งานหลัก งานรอง งานอื่นๆ)

บทที่ ๒ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตัวอย่าง เขียนตามภารกิจของสำนักฯและตำแหน่ง

- ภารกิจของสำนักฯ
- โครงสร้างการแบ่งส่วนงานในสำนักฯ/อัตรากำลัง
- บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน.....
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (งานหลัก งานรอง งานอื่นๆ)

๒.๓ โครงสร้างการบริหารจัดการ

แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในและโครงสร้างการบริหาร

- โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัย
- โครงสร้างการแบ่งส่วนงานของสำนักฯ
- โครงสร้างการแบ่งส่วนงาน/อัตรากำลังสำนักฯ
- โครงสร้างการบริหารงานของสำนักฯ

บทที่ ๓ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

๓.๑ หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

นำเสนอหลักเกณฑ์ทั้งหมดที่ใช้ในการปฏิบัติงานเรื่องนั้นๆ

หลักเกณฑ์ หมายถึง พระราชบัญญัติ ข้อบังคับ กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติ หนังสือเวียน เขียนตามลำดับการกำหนดหลักเกณฑ์

เขียนตามประเภทหลักเกณฑ์ เช่น หลักเกณฑ์จากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย หลักเกณฑ์มหาวิทยาลัย หลักเกณฑ์สำนัก

การดำเนินงาน.....อยู่ภายใต้/เป็นไปตามหลักเกณฑ์/ข้อกำหนด จำนวน.....ฉบับ ได้แก่

เขียนตามลำดับการกำหนดหลักเกณฑ์

๑.

๒.

๓.

เขียนตามประเภทหลักเกณฑ์

๑. หลักเกณฑ์จากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่

๑.๑

๑.๒

๒.หลักเกณฑ์มหาวิทยาลัย

๒.๑

๒.๒

๓.หลักเกณฑ์สำนักฯ

๓.๑

๓.๒ วิธีการปฏิบัติงาน :

วิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนงาน

<input type="checkbox"/> ขั้นตอน	วิธีการ
การจัดทำประกาศ....	๑.ศึกษาข้อกำหนด/บทบัญญัติ/มติ/หนังสือเวียน ๒. สรุปประเด็นสำคัญ ๓. จัดทำประเด็น/ขั้นตอน/แบบฟอร์มการดำเนินการ ๔. ยกร่างประกาศ ๕. เสนอคณะกรรมการ/คณะทำงาน.พิจารณา.... ๖. แก้ไขปรับปรุงร่างประกาศตามมติคณะกรรมการ/ คณะทำงาน ๖. เสนอผู้มีอำนาจลงนาม... ๗. แจกเวียนประกาศให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๘. upload ประกาศใน website คณะ

วิธีการปฏิบัติงาน

เทคนิคในการทำงาน

รวบรวมข้อกำหนด : ฉบับยกเลิก / ฉบับปัจจุบัน

จัดทำฐานข้อมูล : จำนวน/รายชื่อผู้รับทุน แยกตามปีการศึกษา/ประเภททุน/จำนวนทุน/
จำนวนเงิน

ใช้ IT : สืบค้นข้อมูล รายงานข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข้อมูล

จัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ : อ้างอิง ติดตามเรื่อง ตอบคำถาม

ศึกษา style ผู้บริหาร

๓.๓ เจือใจ/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

นำเสนอจาก ประสบการณ์ คำแนะนำ

กฎหมาย ชั้นความลับ

ระดับความสำคัญของผู้ที่เกี่ยวข้อง

สิทธิประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ความเสี่ยง ความเสียหาย

ภาคผนวก หมายถึง จะมีหรือไม่ แล้วแต่ความจำเป็น เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่เขียน แต่ไม่ใช่เนื้อหาของงานเป็นส่วนที่นำมาเพิ่มเติมขึ้นในตอนท้ายเพื่อช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้าเข้าใจได้แจ่มแจ้งยิ่งขึ้น เช่น แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ รูปภาพ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ระดับ ๑ Manual Book

นำกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน
หนังสือตอบข้อหารือ มติต่างๆที่
เกี่ยวข้อง รวบรวมให้เป็นหมวดหมู่

จัดทำเป็นรูปเล่ม

ระดับ ๒ Cook Book ๑ + แต่เพิ่มขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน

ระดับ ๓ Tip Book ๑ + ๒ + เทคนิค ประสบการณ์ในสาขาวิชาชีพ

ลักษณะคู่มือที่ดี

กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย

น่าสนใจ น่าติดตาม

ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน

เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

กำหนดชื่อเรื่อง ตรงกับภาระงานหลัก

รวบรวมเอกสาร จัดไว้เป็นหมวดหมู่

ศึกษาเอกสาร จัดประเด็นสำคัญ/หลัก

กำหนดโครงเรื่อง กรอบการเขียน ขอบเขตเนื้อหา

ออกแบบการจัดทำ แบบตัวอักษร แบบตัวเลข หัวข้อใหญ่ หัวข้อย่อย
กั้นหน้า กั้นหลัง ตำแหน่งหมายเลขหน้า

ลงมือทำ กำหนดเวลาแล้วเสร็จ

พิสูจน์อักษร พจนานุกรม

เกณฑ์การประเมินคุณภาพของคู่มือการปฏิบัติงาน

ประเภทผลงาน	ระดับคุณภาพ
คู่มือปฏิบัติงานหลัก	<p>ระดับดี เป็นเอกสารแสดงเส้นทางการทำงานในงานหลักของตำแหน่งตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ดังกล่าวซึ่งต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้ว และต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษาและสามารถนำไปใช้เป็นแหล่งอ้างอิงหรือนำไปปฏิบัติได้</p> <p>ระดับดีมาก ใช้เกณฑ์เดียวกับระดับดีและต้อง</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ก่อให้เกิดความรู้ใหม่หรือเทคนิควิธีการใหม่ ๒. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบหรือมาตรฐานของงาน <p>ระดับดีเด่น ใช้เกณฑ์เดียวกับระดับดีมากและต้อง</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. มีลักษณะเป็นงานบุกเบิกความรู้ใหม่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ๒. มีการกระตุ้นให้เกิดความคิดและค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง <p>เป็นที่เชื่อถือและยอมรับในวงวิชาชีพ</p>

สรุปองค์ความรู้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ได้ดังนี้

สิ่งที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้อในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. มาตรฐานการจัดทำข้อมูลร่วมกันของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

1.1 บทนำ

1.1.1 ความเป็นมาและภารกิจโดยย่อของมหาวิทยาลัย สำนักฯ ฝ่าย และงาน และเชื่อมโยงมาสู่บทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งของผู้จัดทำคู่มือ

- วิธีการในการรวบรวมข้อมูล

1. มอบหมายผู้รับผิดชอบ

1.1.2 การเชื่อมโยงจากข้อ 2.1.1 มาสู่ความสำคัญของงานที่นำมาจัดทำคู่มือ

1.1.3 กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1.1.4 กำหนดขอบเขตของการจัดทำคู่มือ

- ขอบเขตของเนื้อหาที่นำเสนอ เช่น การให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง แก่หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย

1.1.5 การหาผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูล

2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง (ให้สอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง)

2.2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ให้สอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และงานที่ได้รับมอบหมาย/ให้บุคลากรลงไปฝึกปฏิบัติและนำมาแลกเปลี่ยนกันอีกครั้ง)

1) เขียนแยกเป็นงานหลัก งานรอง งานอื่นๆ ที่ได้มอบหมาย

2) เขียนตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

3) เขียนตามรูปแบบที่ตนถนัด

2.2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ (เป็นรูปแบบเดียวกันข้อ 1-3) (งานบุคคลรับผิดชอบ)

1) โครงสร้างหน่วยงานของมหาวิทยาลัย

2) โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักฯ

3) โครงสร้างการบริหารงานของสำนัก

4) โครงสร้างอัตรากำลัง (ระบุให้ว่าเราอยู่ส่วนใดขององค์กร/อาจเป็นรูปภาพและชื่อ)

2.2.4 การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) กำหนดรูปแบบการนำเสนอเดียวกัน

2) ขึ้นอยู่กับความถนัดของผู้ทำ

2. รูปแบบการพิมพ์ การจัดรูปแบบตามรูปแบบการจัดวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

3.1 ออกแบบหน้าปกรูปแบบเดียวกัน

3.2 ตัวเลขอารบิก

3.3 รูปแบบการเรียงเลขหน้า

3.3 แบบอักษรไทยสารบรรณ TH Sarabun PSK

3.4 การใช้ภาพประกอบให้เหมาะสมและสอดคล้องในเนื้อหาของคู่มือ

3. เทคนิคการทำคู่มือ

3.1 ทำแบบเรียงที่ละบท

3.2 ทำตามที่ต้นถนัด ถนัดบทไหนก็ทำบทนั้นก่อน

3.3 ทำตามข้อมูลที่รวบรวมไว้