



## บันทึกการเล่าเรื่อง

กิจกรรมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักวิชาการและงานทะเบียน

เรื่อง เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ

วันศุกร์ที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เวลา ๑๕.๐๐ น

ณ ห้องประชุมชั้น ๕ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผู้ถ่ายทอดความรู้	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
นางสาวปยาณี จินาพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไปปฏิบัติการ สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	<p>ผู้ถ่ายทอด ได้นำเสนอความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร ด้วยการนำเสนอผลงาน ทั้งในระดับจากปฏิบัติการไปสู่ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการไปสู่ระดับชำนาญการพิเศษ โดยผู้ถ่ายทอดได้เข้ารับการฝึกอบรมการเขียนคู่มือปฏิบัติงานเพื่อจัดทำผลงานขอตำแหน่งที่สูงขึ้น รายละเอียดดังนี้</p> <p><b>เทคนิคและวิธีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานจากงานประจำ</b></p> <p>คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่ยังสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนไปในอนาคต</p> <p>๑.๑ วัตถุประสงค์ของคู่มือการปฏิบัติงาน</p> <p>เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน ได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกันและคงที่</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการทราบ และเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง เพราะจะแสดงถึงลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน (Flow of Steps)</li><li>ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร เพราะจะระบุรายละเอียดอย่างครบถ้วน</li><li>เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพราะถ้าผ่านการพิจารณา ทบทวน และอนุมัติแล้ว และมีการแสดงวัตถุประสงค์ในการจัดทำอย่างชัดเจน</li><li>เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน เพราะมีการแจกจ่ายไปยังผู้เกี่ยวข้องทุกคนและจัดเก็บไว้อ้างอิง</li></ul>	<p>- เทคนิคการทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อทำผลงานขอตำแหน่งที่สูงขึ้น</p> <p><b>๑. การเขียนบทนำ</b></p> <p>หลักการต่างๆไป ควรเขียนนำให้ผู้อ่านเข้าใจถึงปัญหา แนวคิด วัตถุประสงค์ ขอบเขต และประโยชน์ของเรื่องที่กำลังเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ควรเขียนให้ผู้อ่านอยากอ่านเรื่องที่กำลังเขียนว่า เป็นเรื่องที่สำคัญ มีความท้าทาย และน่าสนใจอย่างไร</p> <p><b>๒. การเขียนความเป็นมาและความสำคัญ</b></p> <p>เขียนอธิบายถึงภูมิหลัง อันเป็นที่มาของเรื่องที่กำลังเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร? มีความเป็นมาอย่างไร? มีความสำคัญอย่างไร? มีเหตุผล และ ความจำเป็นอะไร? งานที่เรา กำลังปฏิบัติอยู่นี้มีความสำคัญกับมหาวิทยาลัย กับหน่วยงานที่สังกัดอย่างไร? ถึงต้องมาเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้</p>

ผู้ถ่ายทอดความรู้	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
	<p>รายละเอียดได้ครบถ้วนมากกว่าการอธิบายด้วยวาจาเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจอธิบายตกหล่นไม่ครบถ้วน เพราะในบางกระบวนการอาจจะมีพนักงานมากหรือเข้าใหม่อยู่ตลอดเวลา จึงป้องกันการงานที่ไม่เหมือนกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ใช้เป็นสื่อในการประสานงาน เพราะมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาเกิดขึ้นสามารถใช้ในการประชุม หรือประสานงานร่วมกัน</li> <li>• ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน</li> <li>• ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด</li> <li>• ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน</li> <li>• แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน</li> <li>• บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้</li> <li>• สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่ง</li> <li>• ลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน</li> <li>• ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ</li> <li>• ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน</li> <li>• ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน</li> <li>• ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน</li> <li>• ช่วยลดการตอบคำถาม</li> <li>• ช่วยลดระยะเวลาในการสอนงาน</li> <li>• ช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ</li> <li>• ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ และปรับปรุงงาน</li> </ul> <p><b>องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน</b> ซึ่งเป็นเอกสารที่จะบอกเล่าให้ทราบถึงกระบวนการงานว่า “ใคร?” ต้อง “ทำอะไร?” “ทำที่ไหน?” “ทำเมื่อไร?” และ “ทำไม?” มี ๘ ส่วน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• วัตถุประสงค์(Objectives)</li> <li>• ขอบเขต(Scope)</li> <li>• คำจำกัดความ(Definition)</li> <li>• ความรับผิดชอบ(Responsibilities)</li> <li>• ขั้นตอนการปฏิบัติงาน(Procedure)</li> <li>• เอกสารอ้างอิง(Reference Document)</li> <li>• แบบฟอร์มที่ใช้(Form)</li> <li>• เอกสารบันทึก(Record)</li> </ul>	<p><b>๓. การเขียนวัตถุประสงค์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องมีความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน</li> <li>- จะต้องระบุสิ่งที่ต้องการให้ชัดเจน</li> <li>- ต้องมีเหตุผลในการทำ</li> <li>- ต้องมีขอบเขตด้านเวลาไว้ด้วย</li> </ul> <p><b>๔. การเขียนประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</b></p> <p>หลักในการเขียนประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขียนด้วยข้อความสั้น กะทัดรัด ชัดเจน</li> <li>- สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และอยู่ในขอบเขตของคู่มือ</li> <li>- ระบุประโยชน์ที่เกิดจากผลที่ได้คู่มือ</li> <li>- ในกรณีที่ระบุประโยชน์มากกว่า ๑ ประการ ควรระบุเป็นข้อ</li> </ul> <p><b>๕. การเขียนขอบเขตของคู่มือ</b></p> <p>เป็นการเขียนที่อธิบายให้ผู้นำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ได้ทราบถึงขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงานนี้ว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด? ถึงขั้นตอนใด? ของหน่วยงานใด? เกี่ยวข้องกับใคร? ที่ใด? และเมื่อใด?</p>

ผู้ถ่ายทอดความรู้	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
	<p>โครงร่าง/โครงเรื่อง(Outline)ไว้ในเอกสาร การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน Work Manual ไว้เป็นจำนวน ๕ บท ดังนี้</p> <p><b>บทที่ ๑</b> บทนำ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ</li> <li>- วัตถุประสงค์</li> <li>- ขอบเขต</li> <li>- นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ</li> </ul> <p><b>บทที่ ๒</b> บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง</li> <li>- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</li> <li>- โครงสร้างการบริหารจัดการ</li> </ul> <p><b>บทที่ ๓</b> หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน</li> <li>- วิธีการปฏิบัติงาน</li> <li>- เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน</li> <li>- แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</li> </ul> <p><b>บทที่ ๔</b> เทคนิคในการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</li> <li>- วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>- จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน</li> </ul> <p><b>บทที่ ๕</b> ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขและการพัฒนางาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน</li> <li>- แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน</li> <li>- ข้อเสนอแนะ</li> </ul>	<p>ตลอดจนครอบคลุมถึง กฎระเบียบ มติที่ประชุม ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ หนังสือเวียน อะไร? ฯลฯ</p> <p><b>๖. การเขียนคำจำกัดความ/นิยามศัพท์เฉพาะ</b></p> <p>อาจนิยามโดยอาศัยจาก ทฤษฎี จากหลักการ หรือจากแนวคิดของผู้รู้</p> <p><b>๗. การเขียนโครงสร้างหน่วยงาน</b> ซึ่งประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● โครงสร้างองค์กร (Organization chart)</li> <li>● โครงสร้างการบริหารหน่วยงาน (Administration chart)</li> <li>● โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart)</li> </ul> <p><b>๘. การเขียนภาระหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานและตำแหน่ง</b> ซึ่งจะประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ภาระหน้าที่หลักของหน่วยงานที่สังกัด</li> <li>● ภาระหน้าที่หลักของงานที่สังกัด</li> <li>● ภาระหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่ง</li> </ul> <p><b>๙. การเขียนหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน</b> ผู้เขียนไม่ควรไปคัดลอกหรือพิมพ์ตามต้นฉบับตัวจริงมาทั้งหมด ควรสรุปให้เป็นภาษาเขียนที่เป็นสำนวนของตนเองที่สามารถนำไปปฏิบัติได้</p>

ผู้ถ่ายทอดความรู้	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
		<p><b>๑๐. การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b></p> <p>ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่าทำอะไร? ทำที่ไหน? ทำอย่างไร? ทำเมื่อไร? ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาค้นคว้า/ผู้นำคู่มือไปใช้มองเห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและงานโดยเขียนออกมาในรูป Flow chart ทำให้เกิดความเข้าใจง่าย</p> <p><b>เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานให้เข้าใจง่าย</b> ซึ่งประกอบด้วยเทคนิควิธีต่างๆ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เทคนิคการใช้ตัวอย่าง</li> <li>● เทคนิคการใช้รูปภาพ</li> <li>● เทคนิคการใช้การ์ตูน</li> <li>● เทคนิคการใช้ภาพมัลติมีเดีย</li> <li>● เทคนิคการใช้ตารางหรือแบบฟอร์ม</li> </ul>



การถอดบทเรียนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ  
After Action Review (AAR)

1. เป้าหมายของการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้คืออะไร

เพื่อให้สามารถเขียนคู่มือการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามหลักวิชาการ

2. สิ่งที่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร

บุคลากรได้รับความรู้ มีความรู้ความเข้าใจที่มากขึ้น และนำความรู้ไปใช้ในการเขียนคู่มือเพื่อเสนอขอตำแหน่งได้

3. สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. สิ่งที่เกิดความคาดหวังคืออะไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. คิดจะกลับไปทำอะไรต่อ

.....

.....

.....