

บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี
ชื่อผลงาน...เทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน.....

1.เจ้าของผลงาน...งานยุทธศาสตร์และบุคลากร.....
2.สังกัด.....กองบริหารทรัพยากร มทร.ล้านนา เชียงราย

3.ชุมชนนักปฏิบัติ ด้านการผลิตบัณฑิต
 ด้านการวิจัย
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)
 เทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)

ทักษะด้านความรู้ ความสามารถ และองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนทางการศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นต่อการสนับสนุนการจัดการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา และบัณฑิตที่จบการศึกษาเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรสนับสนุนการจัดการศึกษา จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อสถาบันการศึกษา เพื่อให้สถาบันการศึกษามีศักยภาพยิ่งขึ้นและพัฒนาให้ทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน และอนาคต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นสถานศึกษาให้ความรู้ด้านวิชาการ และวิชาชีพแก่นักศึกษา เปิดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรอบรู้ มีความสามารถทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองปณิธานมหาวิทยาลัยฯ ที่ว่า “บัณฑิตนักปฏิบัติ” และ มทร.ล้านนา เชียงราย เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ และเป็นส่วนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแก่สายวิชาการ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ มีประสิทธิภาพ และผลิตบัณฑิตที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ ทั้งนี้คณะกรรมการการจัดการความรู้ ดัชนีบริหารจัดการ มทร.ล้านนา เชียงราย จึงได้จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น และเกิดนวัตกรรมใหม่ในกระบวนการทำงาน

6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

1. ค้นหาหาข้อมูล ค้นหาตัวอย่าง และเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และหลักวิธีการเขียนตามแบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน และวิธีการเขียน Flowchart เทคนิคเกี่ยวกับการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ
 2. ร่างสารบรรณก่อนการอธิบายในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้มีทิศทางในการทำคู่มือ ประกอบด้วย
 - 2.1 บทนำ “บริบท มทร.ล้านนา”
 - 2.2 บริบท มทร.ล้านนาเชียงราย และหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 2.3 โครงสร้างองค์กร /โครงสร้างการบริหารงาน/โครงสร้างการปฏิบัติงาน
 - 2.4 การเกริ่นนำ เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือ วัตถุประสงค์ / ขอบเขต/นิยามศัพท์เฉพาะ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ)
 - 2.5 บรรณานุกรม /เอกสารอ้างอิง (แหล่งที่มาเกิน 5 หน่วยงาน ให้จัดทำเป็นบรรณานุกรม)
 3. เลือกงานที่ถนัดที่สุด 1 งาน เพื่อเขียนขั้นตอนอธิบายในแต่ละขั้นตอนให้ละเอียดที่สุดตามโฟลวชาร์ตกระบวนการทำงานที่เลือก
 4. อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามแบบฟอร์มส่วนที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้
 - 4.1 ในแต่ละขั้นตอน ควรมีการเขียนเกริ่นนำ ดังรายละเอียดต่อไปนี้
 - 1) วรรคที่ 1 เช่น การปฏิบัติงาน(ชื่องาน/ตามด้วยอธิบาย/มีความสำคัญอย่างไร /โดดเด่นอย่างไร / ยิ่งใหญ่แบบไหน /พิเศษอย่างไร เป็นต้น)...
 - 2) วรรคที่ 2 เช่น จากประสบการณ์ในงานหลักที่ปฏิบัติ.....(ชื่อคู่มือ).... และอธิบายต่อ... เราพบอะไรในงานนี้ และข้อมูลเชิงสถิติ ข้อมูลเชิงตัวเลข นำมาอ้างอิง ทำงานนี้แล้วประสบปัญหาอะไร
 - 3) วรรคที่ 3 จากปัญหาวรรคที่ 2 จากปัญหาข้างต้น การปฏิบัติงาน.....(ชื่อคู่มือ)... ยังขาดอะไร แล้วพบอะไรในข้อมูลเชิงสถิติที่อ้างถึง และจำเป็นต้องเพิ่มเติมอะไรในงานนี้ เพื่อจะแก้ไขปัญหาในวรรคที่ 2
 - 4) วรรคที่ 4 ดังนั้น เหตุอะไรทำให้เราจำเป็นต้องทำคู่มือ....(ชื่อคู่มือ)... อธิบายต่อ...พิเศษอย่างไร เพิ่มเติมอย่างไร เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาและเมื่อทำคู่มือนี้แล้วจะเป็นประโยชน์อะไรบ้าง ต่อองค์กร
- สรุปทั้ง 4 วรรค โดยการบรรยายสรุป
- 5) วรรคที่ 5 คู่มือปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน.....(ชื่อคู่มือ).....
 - 6) วรรคที่ 6 อธิบายคำนิยาม ที่ใช้เกี่ยวกับเนื้อหาในคู่มือ
 - 7) วรรคที่ 7 อธิบายขั้นตอนในการปฏิบัติงาน แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart)

4.2 การทำงานผ่านโปรแกรมต่าง ๆ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป, โปรแกรมอัตโนมัติ ให้ใช้โปรแกรมแคปหน้าจอรูปภาพ โหลดโปรแกรม Snagit มาใช้

1) การแคปหน้าจอไว้ ให้ใส่ข้อความอธิบายทิ้งไว้ เพื่อสามารถแก้ไขข้อความได้ในภายหลัง

2) การกำหนดชื่อภาพให้กำหนดหัวข้อเรื่อง ลำดับภาพ และมีคำอธิบายว่ารูปภาพคืออะไร ลงในท้ายรูปภาพ เสมอ

3) การอธิบายขั้นตอนท้ายภาพ ประกอบด้วย

4) การอธิบายภาพ เป็นสัญลักษณ์ ได้ทั้งตัวเลข และตัวอักษร จะอธิบายในส่วนของรูปก่อน ตามด้วยรูป หรือ อธิบายก่อนการวางรูป เป็นต้น แต่จัดให้ดูรูปแบบสวยงาม

4.3 ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา ควรมีทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

4.4 อ้างอิงระเบียบ และข้อบังคับ ไว้ในคู่มือด้วยเพื่อรองรับและตรวจสอบได้ และเพื่อความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

5. การทำคู่มือเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพ ควรเป็นเรื่องเฉพาะ เรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น

6. เอกสารอ้างอิง ต้องมีการอ้างอิงเอกสารที่เรานำมาประกอบในคู่มือด้วย ในท้ายเล่มคู่มือ ในหัวข้อ “บรรณานุกรม” เอกสารอ้างอิง อาทิ กฎระเบียบ ข้อบังคับทางกฎหมาย, พระราชบัญญัติ, เอกสาร ตำราต่าง ๆ ข้อมูลที่นำมาจากเว็บไซต์ เป็นต้น

7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)

1. มีเทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ช่วยให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถเขียนคู่มือการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น

2. บุคลากรในหน่วยงานมีความเชี่ยวชาญในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4. หน่วยงาน มีความน่าเชื่อถือ และมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการจัดทำเทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1) บุคลากร

1.1) มีทักษะความรู้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

1.2) บุคลากรมีความเข้าใจวิธีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

1.3) บุคลากรมีความมุ่งมั่น พยายาม เสียสละในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

2) ผู้บริหาร

2.1) ผู้บริหารให้ความสำคัญ ส่งเสริมสนับสนุน และมีนโยบายในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน

2.2) มีการสร้างขวัญและกำลังใจ แรงจูงใจ และมีการให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

2.3) มีระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป

1) บุคลากรขาดแรงจูงใจ และไม่มีเวลาในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน

2) บุคลากรขาดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน