



## แนวทาง สู่การปฏิบัติ

ก่อนที่จะเข้าสู่ขั้นตอนและเครื่องมือในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้น ผู้เรียนควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

- ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน
- คุณสมบัติและทักษะของผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- ผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน



### ลักษณะที่ดีของคู่มือการปฏิบัติงาน

ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ควรจัดทำให้มีลักษณะดังนี้

- 1) **เนื้อหากระชับ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย** เนื่องจากมีไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน มิใช่เพื่อคันคว้า คึกขาววิจัย ที่ต้องใช้เวลาในการอ่านค่อนข้างนาน คู่มือที่ดีต้องจดจำได้ง่าย และ ค้นหาขั้นตอนที่ต้องการทราบได้สะดวกและรวดเร็ว
- 2) **เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและฝึกอบรม** เพราะเมื่อจัดทำขึ้นมาแล้วต้องใช้ ประโยชน์ให้คุ้มค่า บางครั้งคู่มือที่เราทำขึ้นเอง เราอาจจะเข้าใจคนเดียว ดังนั้นต้อง คำนึงถึงผู้อ่านที่เป็นผู้ปฏิบัติงานใหม่ด้วย



- 3) เหมาะสมกับองค์การและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม ทั้งด้านรูปแบบ ภาษา การเข้าถึง
- 4) มีความน่าสนใจ น่าติดตาม โดยอาจจะใช้เทคนิคต่างๆ เช่น ตาราง รูปภาพ แผนภูมิ หรือผังงาน (Flowchart)
- 5) ความเป็นปัจจุบัน (Update) ไม่ล้าสมัย โดยการทบทวนและปรับเปลี่ยนขั้นตอน หรือรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญ ต้องมีความยืดหยุ่นโดยการไม่ระบุข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงลงไป เช่น วันที่ จำนวน ชื่อบุคคล ซึ่งอาจจะใช้ได้ไม่นานและล้าสมัยได้ง่าย
- 6) แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่บังคับใช้ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นเอกสารของหน่วยงานใด ล้าสมัยหรือยัง
- 7) มีตัวอย่างประกอบ เพื่อเพิ่มความเข้าใจ และป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน



### คุณสมบัติและทักษะของผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไม่ว่าในระดับใดของหน่วยงานหรือองค์กรก็ตาม ควรมีคุณสมบัติและทักษะต่างๆ ดังนี้

#### คุณสมบัติ

- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเรื่องนั้นๆ เพื่อจะเขียนได้ถูกต้อง ปฏิบัติได้จริง และมีประโยชน์
- เป็นคนช่างสังเกต เพราะต้องใช้ในการตรวจสอบกระบวนการ หรือความถูกต้องของเอกสาร
- เอาใจใส่ในรายละเอียดของการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถจัดทำได้ครบถ้วน
- รู้ทฤษฎีและความรู้พื้นฐานของการวิเคราะห์ระบบงาน
- รู้หลักการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน
- รู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเขียนผังงาน (Flowchart)

#### ทักษะ

- ทักษะการวิเคราะห์ (Analysis Skills) คือ การวิเคราะห์กระบวนการ ความสัมพันธ์ของกระบวนการ
- ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) คือ การใช้ภาษาในการจัดทำเอกสารให้เป็นที่เข้าใจได้ง่าย
- ทักษะออกแบบ (Design Skills) คือ การเลือกรูปแบบของการจัดทำเอกสารว่าแบบใดเหมาะสมและน่าสนใจ
- ทักษะการประเมินผล (Evaluation Skills) คือ การติดตามผลการใช้เอกสารว่ามีมากน้อยเพียงใด ต้องปรับปรุงเรื่องใดบ้าง



## ผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจะมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมากและหลากหลายที่ต้องคำนึงถึง เพื่อให้คู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นนั้นมีความเหมาะสม เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการ เป็นผู้ให้ข้อมูลได้ดีที่สุด เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานจริง และได้รับประโยชน์สูงสุดจากคู่มือ
- 2) ผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นตัวแทนของหน่วยงานที่มีความชำนาญในการจัดทำ
- 3) ผู้อนุมัติ กำหนดโดยองค์การเองว่าเป็นใคร ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารเพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารมีความเหมาะสม ถูกต้อง และมีประโยชน์
- 4) ผู้อ่าน ได้แก่
  - ภายในองค์การ เช่น ผู้บริหาร รัฐบาล ข้าราชการที่สนใจหรือต้องการเก็บไว้เพื่ออ้างอิง
  - ภายนอกองค์การ เช่น ประชาชน (ซึ่งอาจเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตามด้วย) ผู้ตรวจประเมินรับรองระบบ ผู้เข้าศึกษาดูงาน



เรามาริเริ่มต้นจัดทำคู่มือ  
การปฏิบัติงานด้วย 12 ขั้นตอน  
กันเลยดีกว่าครับ

### 4.1 ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ประกอบด้วย 12 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษารายละเอียดของงานจากเอกสาร คือ เอกสารเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ว่าจัดทำในรูปแบบใดบ้าง เป็นมาตรฐานเดียวกันหรือไม่ โดยศึกษาจากทุกๆ หน่วยงานภายในองค์การ ซึ่งอาจจะพบรูปแบบที่หลากหลาย และศึกษาวิธีการจัดเก็บ การนำออกมามีใช้งาน การดูแลรักษา หรือสภาพการใช้งานด้วย



- 2) **สังเกตการปฏิบัติงานจริง** โดยเปรียบเทียบกับเอกสารที่ศึกษาว่าตรงกันหรือไม่ ทั้งขั้นตอน ผู้ใช้ ปริมาณการใช้ ซึ่งการปฏิบัติงานจริงอาจจะมากกว่าหรือน้อยกว่าที่เขียนไว้เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำให้ถูกต้องตามการปฏิบัติงานจริง แต่การปฏิบัติงานจริงบางขั้นตอนอาจไม่มีความจำเป็น ก็สามารถลดทอนกระบวนการได้
- 3) **จัดทำขั้นตอนการทำงาน (Work Flow) อย่างง่าย** ที่แสดงถึงที่มาที่ไป ลำดับขั้นตอนก่อนหลัง หรือความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยการร่าง (Draft) ขึ้นมาก่อน
- 4) **จัดทำรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน** โดยการนำขั้นตอนการทำงาน (Work Flow) มาขยายความให้สมบูรณ์ โดยระบุผู้รับผิดชอบ เอกสารอ้างอิง วิธีการควบคุม เทคนิคต่างๆ เพื่อให้เป็นเอกสารที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด
- 5) **มีการทดสอบโดยให้ผู้ปฏิบัติงานอ่าน** และผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอ่าน เพื่อดูว่าเข้าใจและสะดวกต่อการอ่านหรือใช้งานหรือไม่ น่าสนใจ กระชับ และชัดเจนหรือไม่
- 6) **ตรวจสอบกับนิติกร**ว่ามีประเด็นใดขัดต่อกฎหมาย หรือกฎระเบียบของทางหน่วยงานหรือไม่ เพื่อป้องกันการระบุถึงขั้นตอนบางอย่างหรือข้อมูลบางอย่างที่ไม่ถูกต้องและไม่สามารถปฏิบัติตามได้
- 7) **ขออนุมัติ** เมื่อตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว ต้องขออนุมัติจากผู้มีอำนาจในการนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 8) **บันทึกเข้าระบบการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร** หรือที่เรียกว่า Document Master List และ Distribution List เพื่อให้ทราบว่า องค์กรมีเอกสารทั้งหมดกี่ฉบับ มีเรื่องใดบ้าง ของหน่วยงานใด เริ่มบังคับใช้เมื่อใด และใครบ้างที่ต้องนำไปใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางหรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 9) **ดำเนินการแจกจ่ายหรือเผยแพร่** โดยใช้วิธีการที่แตกต่างกัน เช่น ส่งมาจากต้นฉบับและแจกจ่าย นำไปเผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต หรือจัดส่งเป็นแผ่นซีดีหรือดีวีดี ตามความเหมาะสมและประเภทของเอกสาร
- 10) **ดำเนินการฝึกอบรมหรือชี้แจงวิธีการใช้** เพื่อให้ทราบและเข้าใจตรงกันว่าปัจจุบันมีเอกสารเรื่องใดบ้างที่จัดทำขึ้นใหม่ หรือทดแทนของเดิมที่อาจจะล้าสมัย รวมถึงเพื่อเปิดโอกาสให้ซักถามหากมีข้อสงสัย
- 11) **มีการทดสอบความเข้าใจของผู้ใช้งาน** เมื่อแจกจ่ายให้ผู้ใช้งานหรือผู้เกี่ยวข้องแล้ว อาจดำเนินการทดสอบว่ามีการนำไปปฏิบัติงานจริงหรือไม่ โดยทำการทดสอบ เช่น ทดสอบก่อนและหลังการใช้ (Pre-Test / Post-Test)
- 12) **รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด** เมื่อเริ่มมีการใช้งานอาจจะพบข้อจำกัดหรือจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ให้ผู้จัดทำรับดำเนินการทบทวนและแก้ไขใหม่ ซึ่งการแก้ไขสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับปัจจัยในการเปลี่ยนแปลง เช่น กระบวนการ ผู้รับผิดชอบ หรือสภาพแวดล้อม เป็นต้น



## 4.2 เครื่องมือพิเศษในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

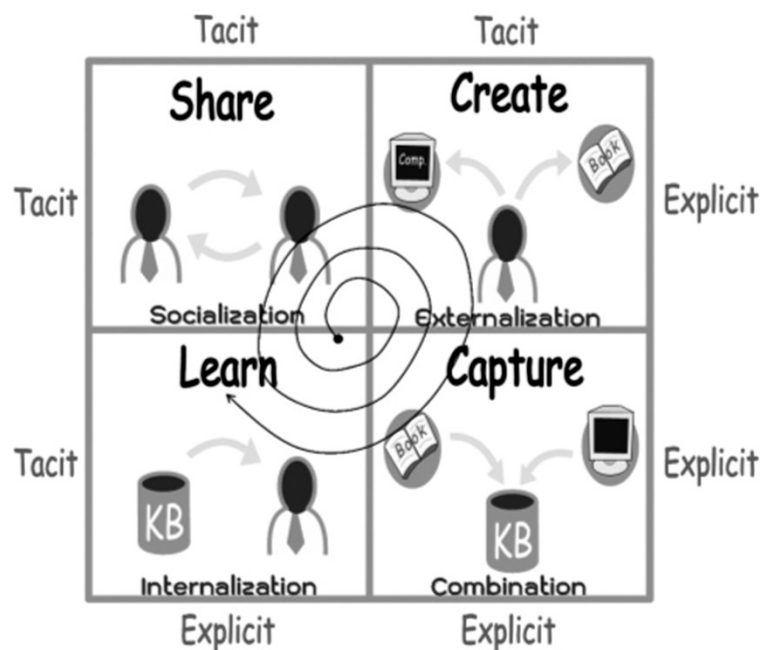
ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้น มีเครื่องมือพิเศษที่จะช่วยในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้คู่มือเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และเครื่องมือบางอย่างยังช่วยสร้างความดึงดูดใจ น่าสนใจให้เนื้อหาอีกด้วย โดยเครื่องมือต่างๆ ที่จะนำเสนอไว้ มีดังนี้

### 1) การศึกษาดูงาน

จัดศึกษาดูงานในองค์กรที่มีการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) ในเรื่องที่ต้องการทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเรียนรู้ตัวอย่างซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีมาผสมผสานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบางขั้นตอนให้สมบูรณ์กว่าสิ่งที่เราทำอยู่ในปัจจุบัน

### 2) กระบวนการจัดการความรู้ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)

การจัดให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกัน ซึ่งถือเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการจัดการความรู้ที่เรียกว่า “วงจรความรู้ (Knowledge Spiral) หรือ การสร้างและการถ่ายทอดความรู้ (SECI Model)” ซึ่งเป็นวงจรในการสร้างและถ่ายทอดความรู้ผ่านกระบวนการ 4 ลักษณะ โดยจะหมุนเป็นเกลียวไปเรื่อยๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด เพราะการเรียนรู้ การสร้าง และการถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆ จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพ



ภาพที่ 2 : การสร้างและถ่ายทอดความรู้ (SECI Model)  
โดย Ikujiro Nonaka และ Hirotaka Takeuchi



โดยส่วนที่นำมาปรับใช้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานก็คือ กระบวนการสกัดความรู้ ออกจากตัวคน (Externalization) ซึ่งเป็นกระบวนการสร้างและถ่ายทอดความรู้แบบ Tacit to Explicit คือ การที่บุคคลอธิบายและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่ในตัว แล้วถ่ายทอด/บันทึก ออกมาในรูปแบบของเอกสารหรือสื่อต่างๆ (Create) ที่สามารถเก็บไว้ใช้และส่งมอบไปสู่ผู้อื่นได้ เช่น การบันทึกเสียงบทสัมภาษณ์ หรือการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนมาจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน เป็นต้น



หมายเหตุ : สามารถอ่านรายละเอียดได้ในชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรื่อง “การจัดการความรู้” (Knowledge Management) ฉบับปรับปรุงปี 2552

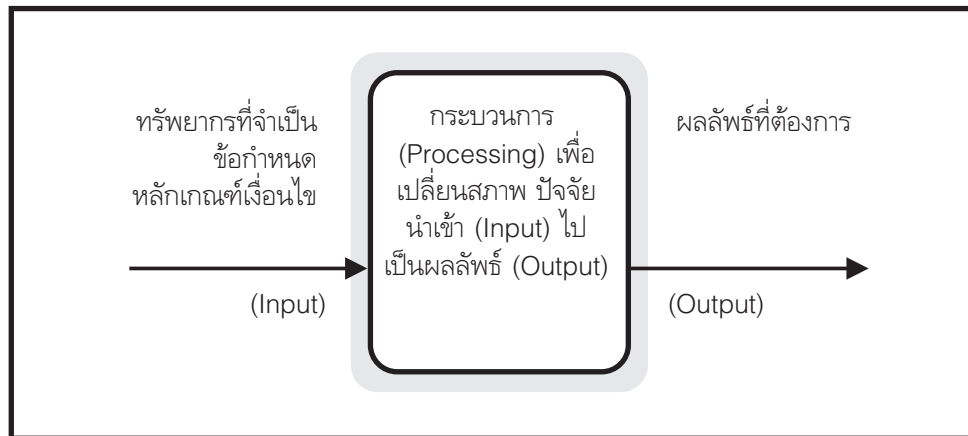
### 3) การจัดทำผังงาน (Flowchart)

ผังงาน (Flowchart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

#### ประโยชน์ของผังงาน (Flowchart)

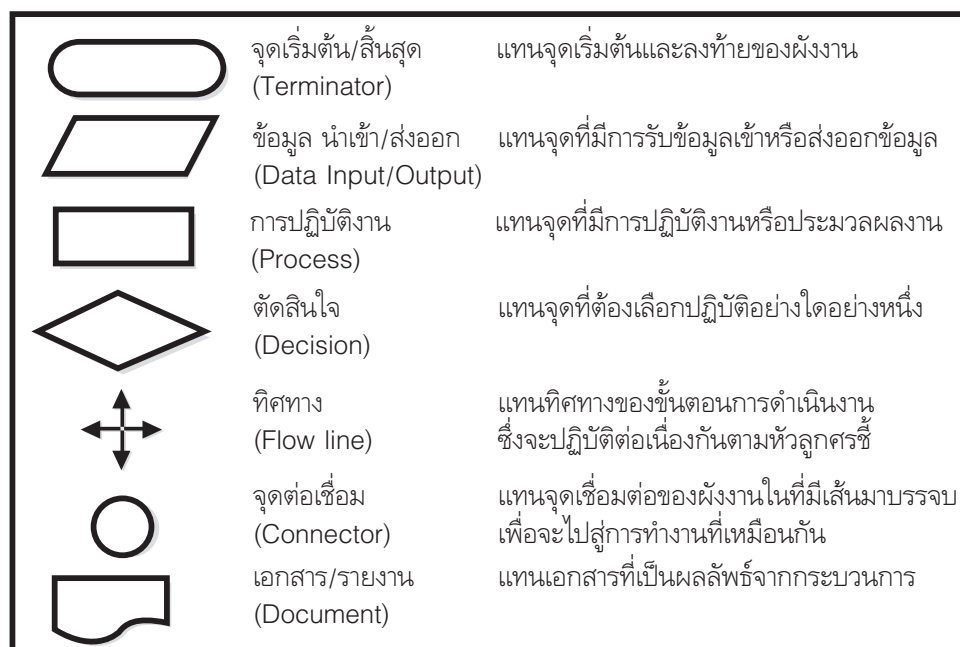
- ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานง่ายขึ้น
- เป็นเครื่องมือสำหรับฝึกอบรมพนักงาน เพราะเข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจน ดีกว่าการอ่านแต่ตัวหนังสือทั้งหมด
- ช่วยในการบ่งชี้ถึงปัญหา และโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ ชัดเจน สะดวก และรวดเร็ว
- ช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพราะแสดงทิศทางให้เห็นว่าใครทำอะไร ก่อนและหลัง
- สะดวกในการนำไปเขียนเป็นระเบียบปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติงานหรือวิธีปฏิบัติงาน ในลำดับต่อไป

ในการจะเขียนผังงาน (Flowchart) นั้น ควรเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์งานที่จะทำการเขียนขั้นตอนการทำงานเสียก่อน โดยสามารถเริ่มต้นวิเคราะห์ด้วยวิธีการศึกษา และวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis) หรือเรียกอีกแบบว่าการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า-ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Input-Output Analysis) ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้เห็นทั้งภาพใหญ่และภาพย่อยของกระบวนการงาน ถือเป็นจุดเริ่มของการมองลำดับขั้นตอนต่างๆ ให้ออกมาเป็นภาพที่ชัดเจนดังแสดงในภาพ



ภาพที่ 3 : การวิเคราะห์งานเชิงระบบ

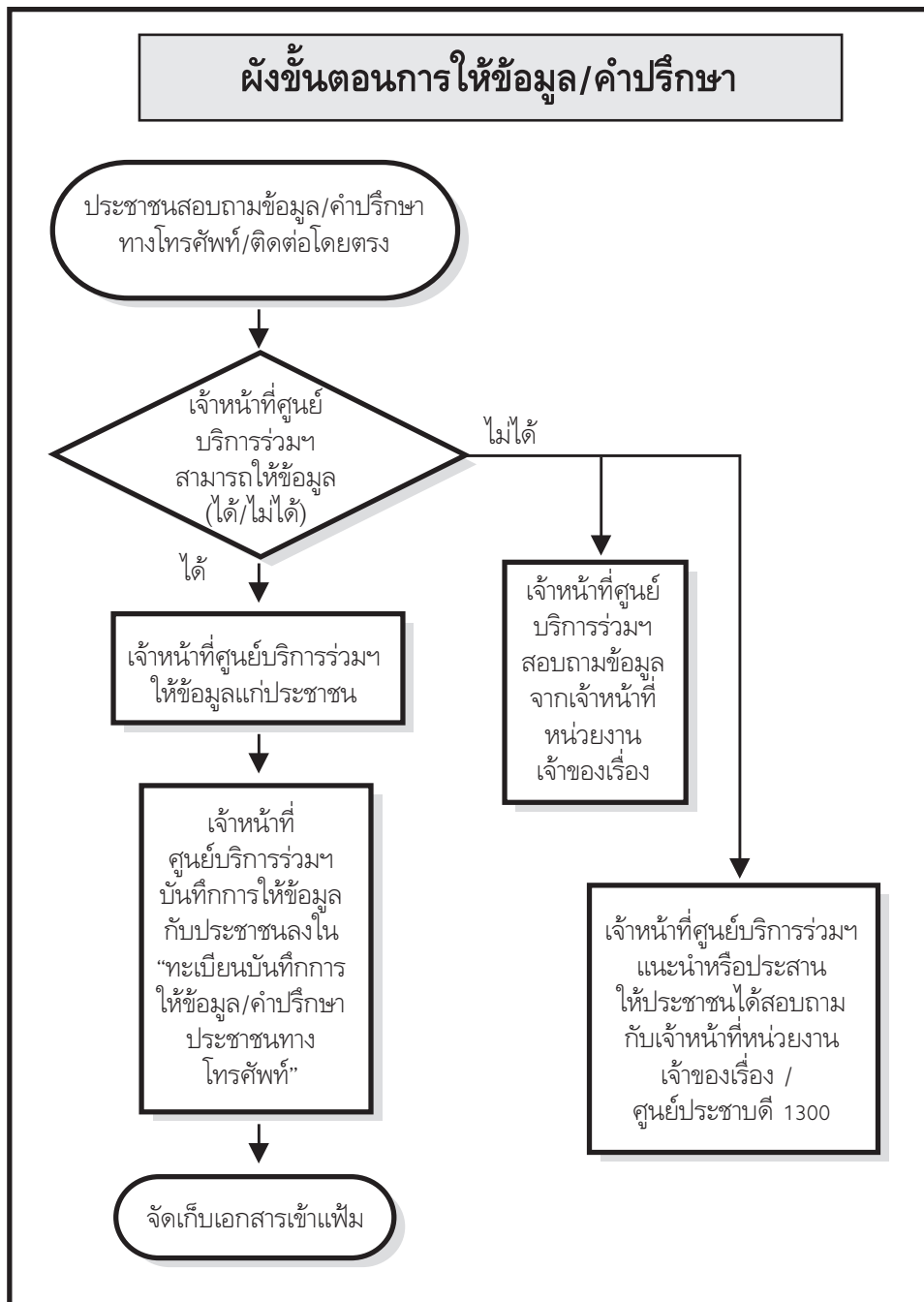
หลังจากที่เราได้รู้ปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ต้องการ (Output) พร้อมกับกำหนดกระบวนการที่อยู่ในแต่ละลำดับขั้นได้แล้ว เราสามารถนำผังงาน (Flowchart) เข้ามาช่วยอธิบายทิศทางการเดินของลำดับขั้นและการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ผังงาน (Flowchart) ยังสามารถนำมาช่วยในการประชุม เพื่อมอบหมายงานและแบ่งหน้าที่ เนื่องจากทำให้ทุกคนเห็นถึงจุดต่างๆ ในขั้นตอนได้อย่างชัดเจน



ภาพที่ 4 : สัญลักษณ์ที่ใช้ในผังงาน (Flowchart)



## ตัวอย่างผังงาน (FlowChart) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์





ผังงาน (Flowchart) นี้ แสดงให้เห็นถึงวิธีการใช้สัญลักษณ์ตามที่ได้แนะนำไว้ข้างต้นว่าใช้อย่างไร จะเห็นว่าในสัญลักษณ์หนึ่งๆ สามารถใช้ได้หลายครั้งขึ้นอยู่กับทิศทางและขั้นตอนของงาน สิ่งที่ไม่มีในตัวอย่างนี้ คือ การใช้สัญลักษณ์เชื่อมต่อขั้นตอน เพราะขั้นตอนสิ้นสุดภายในหน้าเดียว

ในการใช้งานจริง ผังงาน (Flowchart) ที่เขียนง่ายๆ ล้วนๆ และกระชับแบบนี้จัดทำขึ้นเพื่อดูภาพรวมของกระบวนการมากกว่าที่จะนำไปให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพราะเพียงแค่เข้าใจกระบวนการแต่ไม่ทราบวิธีการ

#### การเขียนผังงาน (Flowchart)

ปัจจุบันการเขียนผังงาน (Flowchart) ถือเป็นวิธีหนึ่งในการจัดทำเอกสารที่ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยเฉพาะในภาคเอกชน และหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานก็เริ่มใช้ผังงาน (Flowchart) เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแล้วเช่นเดียวกัน การเขียนผังงาน (Flowchart) เป็นกิจกรรมที่ทำได้ง่าย ชัดเจน แต่อาจมีข้อจำกัดในการจัดทำลงคอมพิวเตอร์ เพราะกว่าจะจัดให้สวยงาม ลงตัว ต้องใช้เวลาพอสมควร แต่ปัจจุบันมีโปรแกรมที่ช่วยในการเขียนผังงาน (Flowchart) ให้ง่ายขึ้น สำหรับการเขียนผังงาน (Flowchart) ที่ดี ควรปฏิบัติดังนี้

- (1) ผู้เขียนควรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานจริง คือ เจ้าของกระบวนการเป็นผู้จัดทำเอง
- (2) กำหนดกระบวนการที่ต้องเขียนผังงาน (Flowchart) โดยการมองในภาพรวมขององค์กรก่อนว่า ทั้งหมดมีกี่กระบวนการ
- (3) เขียนขั้นตอน กิจกรรม การตัดสินใจ ในเชิงบรรยายว่ามีปัจจัยนำเข้า (Input) - กระบวนการ (Process) - ผลลัพธ์ (Output) สัมพันธ์กันอย่างไร
- (4) จัดลำดับก่อนหลังของขั้นตอนดังกล่าว โดยนำขั้นตอนหรือกิจกรรมย่อยๆ ที่เขียนขึ้นมาเรียงลำดับก่อนหลัง
- (5) เขียนผังงาน (Flowchart) โดยใช้สัญลักษณ์ที่เหมาะสม ตามแนวทางการใช้สัญลักษณ์ที่กำหนดให้ โดยทุกหน่วยงานในองค์กรเดียวกันควรใช้ให้เหมือนกัน
- (6) ตรวจสอบและปรับปรุงผังงาน (Flowchart) ที่แล้วเสร็จ ว่าถูกต้องตามความเป็นจริงหรือไม่ โดยส่งผู้อื่นที่เกี่ยวข้องช่วยตรวจสอบ ทบทวน และพิจารณาว่าปฏิบัติได้จริง กระบวนการมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน และทำแล้วได้ประโยชน์

#### 4) การใช้แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มต่างๆ ที่ทางหน่วยงานจัดทำขึ้นเอง หรือมาจากส่วนกลาง เช่น จากสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อใช้เป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ อาจอยู่ในรูปของ ตาราง ข้อความ ข้อความร่วมกับตาราง เช่น แบบฟอร์มขออัตราค่าจ้าง แบบฟอร์มเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง แบบฟอร์มขอใช้ห้องประชุม เป็นต้น แบบฟอร์มที่ดีควรมีการใช้สัญลักษณ์แทนความหมายเข้ามาช่วย แทนที่จะมีแต่ข้อความจำนวนมาก เพราะทำให้เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ และประหยัดพื้นที่



### ข้อดี

- (1) ปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน เพราะเสมือนเป็นการบังคับให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามขั้นตอนไปในตัว
- (2) เก็บรายละเอียดได้ครบ แบบฟอร์มจะมีช่องหรือตารางให้บันทึกข้อความ (Check Point) ดังนั้นหากบันทึกไม่ครบทุกช่อง แสดงว่าปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ แบบฟอร์มในการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า การออกแบบแบบฟอร์มที่ดีจะรวมขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน และการบันทึกไว้ในแบบฟอร์มเดียวกัน
- (3) มีความยืดหยุ่นในการแก้ไข ทำได้ง่าย เพราะไม่ต้องวาดการ์ตูนหรือถ่ายภาพใหม่ หากมีการเปลี่ยนแปลง ปกติมักจะสร้างแบบฟอร์มโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word หรือ Excel ซึ่งแก้ไขได้ง่าย

### ข้อด้อย

- (1) ไม่มีรายละเอียดวิธีการบันทึกข้อมูล แบบฟอร์มบางอย่าง เมื่อจัดทำขึ้นมาแล้วไม่มีคำแนะนำหรือแนวทางในการบันทึกข้อมูลซึ่งหากไม่มีการกำหนดวิธีการใช้แบบฟอร์มไว้ ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ทราบความหมายในการบันทึกข้อมูลของแต่ละช่อง หรือหัวข้อในแบบฟอร์มใช้ภาษาหรือคำศัพท์ที่ไม่ชัดเจน เช่น เป็นภาษาอังกฤษ หรือศัพท์เฉพาะ
- (2) อาจผิดพลาดได้หากไม่มีการฝึกอบรม แบบฟอร์มบางอย่าง ต้องมีการอบรมวิธีการใช้ว่าใช้เมื่อใด กับหน่วยงานใด หรือฝึกปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่าบันทึกข้อมูลได้ถูกต้อง เช่น แบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งต้องมีการคำนวณคะแนนหรือวิธีการประเมินด้านสมรรถนะ (Competency) ว่าให้พิจารณาอย่างไร หากอ่านจากคู่มือหรือแนวทางก็อาจจะไม่เข้าใจเช่นกัน
- (3) การแก้ไขแบบฟอร์มที่สั่งพิมพ์จากโรงพิมพ์แบบฟอร์มบางอย่างมีการใช้ทั่วทั้งองค์กรหรือทั่วประเทศ จึงมีการสั่งพิมพ์จากโรงพิมพ์เพื่อทยอยนำมาใช้ แต่ภายหลังหากต้องแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียดทำให้ต้องยกเลิกหรือทำลายแบบฟอร์มที่เหลือทั้งหมด
- (4) สำเนาแบบฟอร์มที่ไม่ชัดเจน เพราะอาจจะเกิดจากการสำเนาจากฉบับสำเนาอีกครั้งหนึ่ง ไม่ใช่จากต้นฉบับ ทำให้ไม่ชัดเจน ลางเลือน และอาจบันทึกข้อมูลผิดพลาดได้อีกทั้งเสียภาพพจน์ของหน่วยงานหรือองค์กรด้วย



ตัวอย่างแบบฟอร์มทะเบียนบ้านที่การให้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวง

(କ୍ର ୧)

ทะเบียนบันทึกการให้ข้อมูล/คำปรึกษาประชาชนทางโทรศัพท์ ศูนย์บริการร่วมฯ.....

[illegible]



## 5) การใช้ภาพการ์ตูน

การจัดทำวิธีปฏิบัติงานโดยใช้ภาพการ์ตูนเป็นที่นิยมมากในประเทศญี่ปุ่น แม้แต่ในเมืองไทยเองก็เริ่มที่จะนำมาใช้อย่างแพร่หลายแล้วเช่นกัน ส่วนใหญ่เรามักจะพบเห็นในรูปแบบของโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ การรณรงค์ต่างๆ เช่น วิธีการขับซื้ออย่างปลอดภัยของกระทรวงคมนาคม การปรุงอาหารให้ถูกสุขลักษณะของกระทรวงสาธารณสุข วิธีปฏิบัติตนบนเครื่องบินของการบินไทย วิธีการประหยัดพลังงานของกระทรวงพลังงาน วิธีการเลือกตั้ง หรือแม้แต่ป้ายห้ามต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

### ข้อดี

- (1) สะดุดตา น่าสนใจ ปกติคนส่วนใหญ่ชอบดูรูปมากกว่าการอ่านตัวหนังสือ ยิ่งรูปนั้นวาดได้สวยงาม สีสันสดใส ยิ่งดึงดูดความสนใจได้มากขึ้น เมื่อคนสนใจที่จะดูภาพเหล่านี้ การที่จะชี้แจงรายละเอียดหรือเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับการปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ ย่อมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- (2) เข้าใจได้ง่าย การใช้ภาพการ์ตูนเป็นการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เพราะผู้รับสารหรือผู้ที่ต้องปฏิบัติตามอาจจะเป็นคนทุกเพศทุกวัยตั้งแต่เด็กจนกระทั่งผู้ใหญ่เป็นผู้ที่อ่านหนังสือไม่ได้ หรือชาวต่างชาติ เมื่อมองเห็นภาพอาจสามารถที่จะเข้าใจได้ ในประเด็นนี้เราต้องไม่ลืมว่าประชาชนที่มาติดต่อกับหน่วยงานราชการนั้นมีทุกประเภทดังกล่าวข้างต้น

### ข้อด้อย

- (1) ดูไม่ค่อยเป็นทางการ ภาพการ์ตูน เป็นภาพที่ดูสนุกสนาน ไม่เคร่งเครียด ซึ่งอาจจะไม่เหมาะกับบางหน่วยงานที่ต้องสร้างความน่าเชื่อถือหรือเป็นทางการ เช่น กระทรวงยุติธรรม กระทรวงการคลัง เป็นต้น แต่ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับนโยบายและความเหมาะสมในการใช้งาน เพราะการจัดทำคู่มือบางเรื่องที่เป็นลายลักษณ์อักษรอาจยากต่อการสร้างความเข้าใจได้ ซึ่งถ้าใช้เป็นภาพวาดอาจชัดเจนมากกว่า
- (2) การหาคนเขียนภาพที่มีฝีมือ ถึงแม้การวาดหรือใช้ภาพการ์ตูนจะเป็นที่นิยมแพร่หลายมากขึ้น แต่บางหน่วยงานอาจจะมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่มีฝีมือในการจัดทำ ซึ่งหากทำออกมาได้ไม่ดีอาจส่งผลในเชิงลบได้และทำให้ไม่มีผู้สนใจที่จะศึกษาหรือปฏิบัติตาม
- (3) ลงรายละเอียดได้ไม่ครบถ้วน การใช้ภาพการ์ตูนไม่สามารถอธิบายเนื้อหาเรื่องราวหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนได้ เช่น เอกสารที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย การระบุจำนวนตัวเลข หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในระดับระเบียบปฏิบัติ (Procedure) กิจกรรมเหล่านี้ควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรจะเหมาะสมและชัดเจนกว่า ส่วนการใช้ภาพการ์ตูนจะเหมาะกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในระดับวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) มากกว่า



## ตัวอย่างการใช้ภาพการ์ตูนจากคู่มือการปฏิบัติตนเมื่อประสบอุบัติเหตุสารเคมี กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



1. พยายามจำแนกว่าสารเคมีดังกล่าวเป็นสารเคมีชนิดไหน โดยพิจารณาจากฉลากหรือแผ่นป้ายที่ติดอยู่ข้างภาชนะ เพื่อจะสามารถระมัดระวังตัวเองจากสารเคมีอันตรายได้อย่างเหมาะสม



2. อย่าพยายามกระทำในสิ่งที่ไม่รู้จริง เพราะอาจก่อให้เกิดผลเสียอย่างรุนแรงโดยไม่ได้คาดคิด เช่น การล้างภาชนะบรรจุหรือบริเวณที่มีกรดหกอาจทำให้เกิดปฏิกิริยารุนแรงได้



3. โทรศัพท์ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ☐ เกิดเหตุในกรุงเทพมหานคร โทร.199 หรือศูนย์กรุงเทพมหานคร โทร.1555 หรือกรมควบคุมมลพิษ โทร.1650
- ☐ เกิดเหตุในต่างจังหวัด โทร.1999 หรือกรมควบคุมมลพิษ โทร.1650
- ☐ เกิดเหตุบนทางหลวง โทร.1193

- ☐ เกิดเหตุบนทางด่วน โทร. 1543
- ☐ เกิดเหตุบนท้องถนน แจ้งศูนย์ปลอดภัยคมนาคม โทร.0-2280-8000
- ☐ เกิดเหตุเกี่ยวกับวัตถุกำมันตรังสี แจ้งสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติในเวลาราชการ โทร.0-2579 5230-4 ต่อ 552, 553, 139 นอกเวลาราชการ โทร.0-2579-5230-4 หรือ 0-2562 0123
- ☐ แจ้งศูนย์รับแจ้งเหตุและประสานงานด้านการบรรเทาสาธารณภัย โทร.0-224-7450-9
- ☐ ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โทร.1784
- ☐ ศูนย์นเรนทร โทร.1669



4. ข้อมูลที่ท่านควรแจ้ง เมื่อพบเห็นเหตุการณ์

- ☐ สถานที่เกิดเหตุ
- ☐ ลักษณะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- ☐ ชนิด/ประเภทของสารเคมี(ถ้าทราบ)
- ☐ จำนวน/ปริมาณของสารเคมีที่หกหรือรั่วไหล (ถ้าทราบ)
- ☐ มีแหล่งน้ำหรือชุมชนอยู่ใกล้เคียงบริเวณที่เกิดเหตุหรือไม่

6) การใช้ภาพอ้างอิง

การจัดทำวิธีปฏิบัติงานโดยใช้ภาพถ่ายนั้น นับเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ดี เพราะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นภาพที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ลดขั้นตอนและเวลาในการอธิบาย เพราะบางกระบวนการยากที่จะอธิบายให้เข้าใจได้ หรืออาจจะเข้าใจได้แตกต่างกัน ถ้าผู้ปฏิบัติมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ตัวอย่างการใช้ภาพถ่ายอ้างอิงในการปฏิบัติงานทั่วไป เช่น การจัดห้องประชุม ลักษณะของถังดับเพลิงประเภทต่างๆ การจัดเตรียมเครื่องมือแพทย์ในการผ่าตัด การจัดโต๊ะอาหารสำหรับรับรองแขกระดับชาติ ตัวอย่างสินค้าที่ดีและไม่ดี ลักษณะสีของสารต่างๆ ที่ต้องตรวจสอบ เป็นต้น ซึ่งจะเน้นที่ความถูกต้อง และเป็นแบบอย่างที่ใช้อ้างอิงในการปฏิบัติ อาจไม่เหมาะสมหากใช้ภาพการ์ตูน

ข้อดี

- (1) เข้าใจได้ง่าย ประหยัดเนื้อที่ ในภาพๆ หนึ่ง สามารถอธิบายหรือแทนคำบรรยายได้หลายร้อยคำหรือหลายหน้า และบางกระบวนการหรือบางขั้นตอนยากต่อการอธิบายให้เข้าใจด้วยข้อความซึ่งอาจผิดพลาดได้ง่าย
- (2) เป็นรูปธรรม จูงใจให้เกิดการปฏิบัติตามได้ง่าย ภาพถ่ายทำให้เกิดความเข้าใจที่เป็นรูปธรรม เข้าใจตรงกัน และเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ดี หรือแม้กระทั่งใช้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน เช่น การทำกิจกรรม 5 ส. เปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังทำว่ามีสภาพที่แตกต่างกันอย่างไร

ข้อด้อย

- (1) การหาภาพที่เหมาะสม ภาพบางภาพต้องใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้จัดทำอาจจะหาภาพที่มีความสมบูรณ์ได้ยาก แต่ประเด็นนี้ไม่น่ากังวลมากนัก เพราะหากมาตรฐานเปลี่ยนแปลงไป เราก็สามารถถ่ายภาพใหม่มาแทนที่ได้ทันที เพราะปัจจุบันมีกล้องดิจิทัลที่สะดวกในการบันทึกภาพอยู่แล้ว
- (2) ความพร้อมของอุปกรณ์ การถ่ายภาพต้องใช้กล้องและผู้ถ่ายที่มีฝีมือ



พอสมควร ดังนั้นอาจติดขัดเรื่องความไม่พร้อมของอุปกรณ์และผู้ถ่ายภาพได้ เพราะภาพที่ใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานนั้นต้องชัดเจน รายละเอียดครบถ้วน การจัดองค์ประกอบที่ดี และแสงสว่างเพียงพอ

- (3) ไฟล์ภาพมีขนาดใหญ่ ภาพถ่าย มักเป็นภาพที่มีพื้นที่ หรือไฟล์ขนาดใหญ่ หากนำมาจัดทำเป็นวิธีปฏิบัติงาน ต้องนำมาตัดต่อลงในคอมพิวเตอร์ ดังนั้นผู้ถ่ายภาพต้องมีความรู้ในการย่อภาพที่ถ่ายให้มีขนาดเล็กลงและรู้โปรแกรมในการตัดต่อด้วย



### ตัวอย่างการใช้ภาพอ้างอิงจากคู่มือแนวทางการจัดการของเสียอันตรายจากห้องปฏิบัติการ

กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

#### การจัดห้องปฏิบัติงาน

กรมควบคุมมลพิษ



การใช้งานอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการเมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานให้นำสารเคมีของเสีย ภาชนะ และอุปกรณ์ออกจากตู้ดูดควัน



การจัดเก็บ/จัดอุปกรณ์และเครื่องแก้วให้เป็นระเบียบ สะดวกในการนำมาใช้งาน



ตู้เก็บแยกประเภทสารเคมี

### 7) การใช้มัลติมีเดีย (Multimedia)

ในยุคของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรามีเครื่องมือใหม่ๆ ที่ทันสมัยมากขึ้นที่มาช่วยในการปฏิบัติงาน มัลติมีเดีย ก็คือ สื่อผสมหลายอย่าง ครอบคลุมสื่อหลายประเภท เช่น วิดีทัศน์, โปรแกรมอินเตอร์แอคทีฟ (Interactive Program) ซึ่งอาจจะเป็นทั้งในรูปแบบของซีดี ดีวีดี หรือจัดเก็บบนฐานข้อมูลหรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น เช่น วิธีป้องกันอัคคีภัย วิธีการขนส่งและบรรทุกสินค้าขึ้นรถ วิธีการปฐมพยาบาลผู้ป่วย



### ข้อดี

- (1) ทันท่วงที ทั้งรูปแบบ การใช้งาน ความสะดวกรวดเร็ว และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- (2) มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจ เนื่องจากได้เห็นทั้งภาพและเสียงเหมือนดูสารคดี หรือทีวี หลายหน่วยงานได้ฝึกอบรมพนักงานให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยการให้ดูวิดีโอ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะชอบเพราะน่าติดตาม และจดจำได้ง่ายมากกว่าการอ่านหนังสือหรืออ่านเอกสารที่เป็นข้อความ หรือเข้าใจชัดเจนกว่าการดูภาพนิ่ง ใช้เวลาน้อยกว่าและสามารถเปิดทวนซ้ำได้ง่าย
- (3) สะดวกในการเผยแพร่ จัดเก็บ และบันทึก การเผยแพร่หรือการเข้าถึงข้อมูลสะดวกและประหยัดกว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสาร ที่ต้องสำเนา และแจกจ่ายไปยังหน่วยงานต่างๆ ทั่วประเทศ ซึ่งต้องมีการจัดส่งและอาจเสียหายได้ และต้องเรียกคืนเมื่อมีการยกเลิกของเดิม เพราะการเผยแพร่โดยการ Post บนอินเทอร์เน็ตนั้นสะดวกและรวดเร็ว การจัดเก็บก็ประหยัดเนื้อที่เพราะเก็บในระบบ Server

### ข้อด้อย

- (1) ค่าใช้จ่ายในการจัดทำ หากหน่วยงานนั้นมีผู้ใช้งานน้อย ก็จะไม่คุ้มทุน เพราะมีค่าใช้จ่ายสูง แต่หากมีผู้ใช้งานจำนวนมาก หรือใช้ทั่วประเทศต้นทุนจะต่ำมาก
- (2) ข้อจำกัดในการใช้งานของบุคลากร คู่มือการปฏิบัติงานที่ดี ต้องสามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด หากผู้ใช้งานยังขาดความรู้ในการใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย คู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบนี้ก็จะมิประโยชน์น้อย ดังนั้นต้องคำนึงถึงขีดความสามารถในการใช้งานของบุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีความซับซ้อนด้วย
- (3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ การเข้าถึงเนื้อหาในรูปแบบของไฟล์ซีดีหรือดีวีดีนั้น บางหน่วยงานอาจมีอุปกรณ์ในการอ่านหรือเล่นที่จำกัด หรือไม่เพียงพอกับความต้องการ ทำให้เป็นภาระหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายของหน่วยงานได้ เพราะหากมีอุปกรณ์น้อย การใช้งานก็จะไม่สะดวกเพราะต้องรอหรืออาจจะไม่ทันการณ์



## ตัวอย่างการใช้สื่อมัลติมีเดียในการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานวิศวกรรมช่างยนต์

**ตัวอย่าง CAI, Multimedia**  
( เป็นสื่อการเรียนรู้ที่ง่าย สนุกๆ และมีความเคลื่อนไหว )

เรียนรู้ผ่านระบบเครือข่าย ทุกที่ทุกเวลา ทุกมุมโลก

ใช้คอมพิวเตอร์ไหนก็ได้ ไม่จำเป็นต้องลงโปรแกรม

สามารถใส่แผ่น ซีดี ดีวีดี ไว้ในห้องสมุด เพื่อสืบค้นหาข้อมูลตลอดเวลาตามต้องการ

สามารถเซฟข้อมูลใส่ Thumb Drive ภาพ เนื้อหา และข้อมูล อยู่ครบทุกประการ

เซฟใส่ Compact Flash, SD Card, Memory Stick เปิดคอมพิวเตอร์ใดก็ได้ เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูลได้ตลอด

เมื่อสร้างงานเสร็จแล้ว สื่อชุดนี้สามารถ ใส่ในแผ่นซีดี ดีวีดี Thumb Drive, SD Card, Memory Stick อื่นๆ แก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลได้ตลอดเวลา สามารถนำขึ้นเว็บไซต์ หรือ อีเลิร์นนิ่ง ให้นักศึกษา ประชาชนได้เรียนรู้ได้ตลอดเวลา แชร์ข้อมูลและความรู้ให้กับทุกคน มีบททดสอบแบบ Drag and Drop, Multiple Choice ฯลฯ วิดีโอสอนการทำงาน และการซ่อมบำรุง รักษา ระบบเบรค ไม้รู้ ไม่เข้าใจตอนไหน ตรงไหน ก็สามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

รายละเอียดเพิ่มเติม โทร. 089-697-3557  
*The Professional Team*

เมื่อทราบขั้นตอนและเครื่องมือต่างๆ  
ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแล้ว...  
เรามาเริ่มวางโครงร่าง/โครงเรื่อง (Outline)  
คู่มือการปฏิบัติงานกันต่อเถาะครับ





## เทคนิคการจัดทำโครงร่าง/โครงเรื่อง (Outline) คู่มือการปฏิบัติงาน

การวางแผนการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานที่ดี ควรมีการจัดทำโครงร่าง/โครงเรื่อง (Outline) เพื่อเป็นแนวทางว่าจะเขียนอะไร อย่างไร มีประเด็นสำคัญอะไรบ้าง และต้องศึกษาค้นคว้า หาข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนใดบ้าง โดยเมื่อลงมือเขียนและหารายละเอียดมาประกอบการเขียนแล้ว อาจต้องมีการปรับปรุงโครงร่าง/โครงเรื่อง (Outline) ให้สมบูรณ์สอดคล้องกับเนื้อหา และนำมาใช้เป็นสารบัญของคู่มือการปฏิบัติงาน

การวางโครงร่าง/โครงเรื่อง (Outline) ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ควรกำหนดเป็นบทๆ ที่เป็นประเด็นสำคัญ ดังแสดงในตัวอย่างด้านล่างที่กำหนดเป็น 5 บทหลัก ดังนี้



## ตัวอย่างการกำหนดโครงร่าง/โครงเรื่อง (Outline) ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

บทที่
1. บทนำ
- ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ
- วัตถุประสงค์
- ขอบเขต
- นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ
2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- โครงสร้างการบริหารจัดการ
3. หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข
- หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน
- วิธีการปฏิบัติงาน
- เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน
- แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. เทคนิคในการปฏิบัติงาน
- แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน
5. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
- ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- แนวทางแก้ไขและพัฒนา
- ข้อเสนอแนะ
บรรณานุกรม
ภาคผนวก (ถ้ามี)
ประวัติผู้เขียน



### คำอธิบายโครงร่าง/โครงเรื่อง (Outline) ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

- **ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ** : เป็นการเขียนอธิบายชี้แจง ความเป็นมา ความสำคัญ และความจำเป็นที่ตัดสินใจเลือกงานหนึ่งมาเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน โดยอาจยึดแนวทางการเขียนอธิบายได้ดังนี้
  - Who ใครเป็นผู้กำหนด หรือเป็นผู้อนุมัติให้งานนี้มา
  - What อะไรเป็นประเด็นหลักของงานนี้ หรือรายละเอียดของงานนี้มีอะไรบ้าง
  - Where งานนี้กำหนดให้ปฏิบัติที่ใดบ้าง สังกัดหน่วยงานใด
  - Why ทำไมต้องมีงานนี้ ทำไมต้องกำหนดไว้ที่นี้ ทำไมต้องกำหนดเวลานี้
  - How งานนี้ต้องทำอะไร มีความสำคัญอย่างไร มีประโยชน์อย่างไร และเกี่ยวข้องกับงานอื่นๆ อย่างไร
- **วัตถุประสงค์** : เป็นการเขียนอธิบายให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ขึ้นมา เช่น จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นมาเพื่อให้มั่นใจได้ว่าคนทำงานสามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการที่กำหนดไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ โดยในการกำหนดวัตถุประสงค์จะต้องกำหนดให้ชัดเจนตามผู้ที่จะยึดถือใช้คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เช่น ตัวผู้เขียนเอง เพื่อนร่วมงานที่ทำงานทดแทน ผู้ดำรงตำแหน่งนี้ทุกคน ผู้รับบริการ หรือทุกท่านทั้งหมดที่กล่าวมา เนื่องจากเวลาเขียนคู่มือการปฏิบัติงานนั้นในรายละเอียดข้อมูล เนื้อหา และเทคนิคในการปฏิบัติงานต้องชัดเจนว่าจะบ่งบอกถึงใครที่จะถือปฏิบัติตามคู่มือฉบับนี้บ้าง
- **ขอบเขต** : เป็นการเขียนอธิบายให้ผู้เขียนและผู้อ่านได้คำนึงถึงขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนั้นๆ รวมถึงความทันสมัย และความครอบคลุม เช่น เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ใดบ้าง มีใครเป็นผู้รับผิดชอบ หรือบุคคล/หน่วยงานใดเกี่ยวข้องบ้าง มีระยะเวลาตั้งแต่เมื่อใดถึงเมื่อใด และครอบคลุมงานจากขั้นตอนไหนถึงไหน
- **นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ** : เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์ซึ่งอาจเป็นภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศ หรือคำย่อที่กล่าวถึงในคู่มือเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
- **บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง** : เป็นการเขียนอธิบายให้ผู้อ่านทราบว่าตำแหน่งที่ปฏิบัติงานตามคู่มือฉบับนั้นๆ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนี้ตั้งแต่ต้นจนถึงงานสำเร็จ (พิจารณาตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน)
- **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ** : เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานในคู่มือว่ามีลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างไร (พิจารณาตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน/คำสั่งมอบหมายภาระหน้าที่การให้ปฏิบัติ)



- **โครงสร้างการบริหารจัดการ** : เป็นการเขียนอธิบายตำแหน่งงานที่ผู้เขียนคู่มือดำรงอยู่ รวมทั้งงานในคู่มือนี้มีการบริหารจัดการอย่างไร โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram) ได้ 3 ลักษณะ ดังนี้
  - (1) โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) : ระบุชื่อหน่วยงาน
  - (2) โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) : ระบุชื่อตำแหน่งและระดับ
  - (3) โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) : ระบุชื่อผู้ปฏิบัติ
- **หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน** : เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงว่า งานนี้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดไว้เป็นหลักเกณฑ์ว่าอย่างไร โดยเขียนสรุปให้เป็นภาษาเขียนที่สอดคล้องกับภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทุกคนอ่านแล้วเข้าใจ ไม่ควรลอกมาจากตัวบทกฎหมาย เพราะจะทำให้ผู้อ่านเข้าใจยาก
- **วิธีการปฏิบัติงาน** : เป็นการเขียนอธิบายชี้แจงว่า งานนี้มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดวิธีปฏิบัติงานไว้อย่างไร โดยเขียนอธิบายให้เป็นภาษาเขียนที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจง่าย และไม่ควรเป็นภาษากฎหมาย
- **เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน** : เป็นการสรุปประเด็นสำคัญจากการศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ หรือจากการสังเกต การจดบันทึกในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานที่นำมาเขียนเป็นคู่มือ แล้วนำมาเขียนเสนอเป็นเงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงการปฏิบัติงานในงานนั้นๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้เขียน แล้วสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- **แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** : การเขียนอธิบายในส่วนนี้เป็นการแสดงถึงการสั่งสมความรู้ การพัฒนาตนเอง และการเป็นผู้มีความรอบรู้อย่างแท้จริงที่สามารถนำแนวคิดงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนางานที่ทำได้ โดยการเขียนสรุปแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือสรุปผลการวิจัยว่าเกี่ยวข้องกับงานในคู่มืออย่างไร ซึ่งอาจยึดแนวการนำเสนอว่าเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงาน และข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงานนั้นๆ อย่างไร
- **แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน** : เป็นการเขียนเสนอให้ผู้อ่านเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์หลักของแผน โดยอธิบายว่างานนี้จะสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น ต้องมีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร มีวิธีการดำเนินการเชิงรุกอย่างไร
- **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** : เป็นการอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด เพื่อช่วยให้คนทำงานเห็นภาพขั้นตอน ลำดับการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน ซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการใช้เครื่องมือในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่กล่าวถึงในหัวข้อ 4.2 เช่น การเขียนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flowchart) เป็นต้น



- **วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน** : เป็นการเขียนอธิบายว่างานในคู่มือนี้มีวิธีการติดตามงานอย่างไร และจะมีวิธีประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร
- **จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน** : เป็นการนำจรรยาบรรณของวิชาชีพนั้นๆ หรือจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนมาประกอบการเขียนอธิบาย
- **ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน** : เป็นการนำข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่ได้รับรวบรวมจากแหล่งต่างๆ ในองค์กร เช่น จากผู้มีประสบการณ์ บทความ ผลงานวิจัย การจดบันทึกประจำวัน/สัปดาห์ การประชุม และการสัมภาษณ์ เป็นต้น มาสรุปและเขียนอธิบายพร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนา เพื่อเป็นฐานข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ประกอบการแก้ปัญหา และตัดสินใจได้อย่างถูกต้องรวดเร็วยิ่งขึ้น
- **บรรณานุกรม** : เป็นการจัดทำรายชื่อสิ่งพิมพ์ หรือเอกสารที่ใช้ประกอบการค้นคว้า โดยจะต้องจัดทำให้ถูกต้องตามแบบมาตรฐานที่กำหนด โดยแยกเป็นบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เรียงตามลำดับตัวอักษรแบบพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน และพจนานุกรมภาษาอังกฤษ
- **ภาคผนวก (ถ้ามี)** : เป็นการเสนอส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่เขียนในคู่มือ แต่ไม่ใช่เนื้อหาหลักของงาน โดยนำมาเพิ่มในตอนท้ายเพื่อช่วยให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- **ประวัติผู้เขียน** : นำเสนอเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านที่ต้องการติดต่อกับผู้เขียนเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม





Handwriting practice area with horizontal dotted lines.

