



การจัดการความรู้สายสหประชาชาติ 2566
เรื่อง “การเขียนคู่มือปฏิบัติงานตาม
แนวทางของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
และระบบพี่เลี้ยงให้มีคุณภาพ”

ทำไมต้องจัดการความรู้

ตามมาตรา 11 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ การสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารให้กว้างขวาง ประมวลผลความรู้ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถให้ข้าราชการ เป็นผู้มีความรู้ในวงการสมัยใหม่ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีคุณธรรม ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติราชการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันองค์กรสมัยใหม่แทบทุกองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้ เนื่องจากความรู้นั้นถือได้ว่าเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งที่ทรงคุณค่าต่อองค์กร องค์ความรู้หลายประเภทถึงแม้ว่าจะไม่สามารถประเมินมูลค่าออกมาอยู่ในรูปของทรัพย์สินเงินทองได้ แต่สินทรัพย์ประเภทนี้เป็นสินทรัพย์ที่ช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรทั้งในระยะสั้นและ ระยะยาว ซึ่งองค์ความรู้มักจะเกิดขึ้นกับเฉพาะบุคคล และองค์ความรู้ส่วนใหญ่มักจะติดตัวบุคคลไปมากกว่าที่จะตกอยู่กับองค์กร องค์กรจึงต้องหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อรักษาสินทรัพย์นี้ไว้ เพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ในอนาคต

ดังนั้น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงกำหนดให้มีมีการจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ บุคลากรสายสนับสนุน โดยมีเป้าหมายในการจัดการองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการ ที่มีวัตถุประสงค์หลัก (Objective) เพื่อสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาลมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดแนวปฏิบัติให้มีการบูรณาการองค์ประกอบ 3 ด้าน (คน เทคโนโลยี และกระบวนการบริหารความรู้) เพื่อให้กระบวนการจัดการองค์ความรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานสนับสนุนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจต่าง ๆ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะกรรมการจัดการความรู้สายสนับสนุน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปีการศึกษา 2566

วิธีการ/การดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้

1. การบ่งชี้ความรู้

คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ฯ กำหนดขอบเขตและประเด็นการจัดการองค์ความรู้

2. การคัดเลือกแหล่งความรู้ (เอกสารและบุคคล)

1. คัดเลือกตัวอย่างคู่มือปฏิบัติงานที่ผ่านการประเมินคุณภาพ สรุปรูปเป็นกรอบตามแนวทางของมหาวิทยาลัย (เอกสาร)

2. คัดเลือกพี่เลี้ยงที่มีประสบการณ์การเขียนคู่มือที่ผ่านการประเมินคุณภาพ (บุคคล)

- นางจันทร์พอง มงคล (งานบริหารทั่วไป)
- น.ส.เจนจิรา แก้วมณี (งานบริการการศึกษาและพัฒนานักศึกษา)
- นายอุเทน หินอ่อน (งานบริการวิชาการฯ และพัสดุ)

3. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสายสนับสนุนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ระดับปฏิบัติการ

4. การจัดกิจกรรมถ่ายทอด/แลกเปลี่ยนเรียนรู้

พี่เลี้ยงในแต่ละงานถ่ายทอดความรู้ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

5. การรวบรวม สกัด และการจัดเก็บความรู้

จัดทำคู่มือการเขียนคู่มือปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ

6. การเผยแพร่องค์ความรู้ (การเข้าถึงองค์ความรู้)

เผยแพร่องค์ความรู้บนเว็บไซต์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

7. การประเมินผลและการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

บุคลากรสายสนับสนุนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความรู้ความเข้าใจในการเขียนคู่มือปฏิบัติงานให้มีคุณภาพตามแนวทางของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

8. การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

จำนวนคู่มือปฏิบัติงานที่มีคุณภาพไม่น้อยกว่า 6 เรื่อง

เทคนิค/วิธีการการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน (สารบัญ)

1. คำนำ
2. สารบัญ
3. ส่วนที่ 1 ส่วนนำ
 - 3.1 ความเป็นมาและความสำคัญ
 - 3.2 วัตถุประสงค์
 - 3.3 ขอบเขตของคู่มือ
 - 3.4 คำจำกัดความเบื้องต้น
 - 3.5 บริบทของหน่วยงาน
4. ส่วนที่ 2 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน
5. ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทคนิคการปฏิบัติงาน ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
6. เอกสารอ้างอิง
7. ภาคผนวก

1. คำนำ

การเขียนคำนำตามแนวทางของมหาวิทยาลัยจะประกอบไปด้วย 2 ย่อหน้า คือ ย่อหน้าที่ 1 เป็นส่วนสรุปขั้นตอน/กระบวนการที่เชื่อมโยงไปยังรายละเอียดเนื้อหาของคู่มือในเล่ม ย่อหน้าที่ 2 เป็นส่วนของผู้เขียนคู่มือ

ตัวอย่าง (คู่มือที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ)

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง “.....” เล่มนี้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.) พ.ศ. 2553 เป็นเอกสารแสดงเส้นทางการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอน รายละเอียด เทคนิค ของการปฏิบัติงาน ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ปัญหาที่พบ แนวทางแก้ไข พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในแต่ละขั้นตอนของการ.....(ตามชื่อของคู่มือ)..... ได้แก่(ตามหัวข้อขั้นตอน)..... จากความรู้และประสบการณ์ของผู้เขียน

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์กับ(ตามวัตถุประสงค์ของคู่มือ)..... สามารถนำไป(ทำอะไรได้)..... และขอขอบคุณ.....(ใครบ้าง)..... รวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุน จนคู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

2. สารบัญ

- 2.1 สารบัญเนื้อหา
- 2.2 สารบัญตาราง (ถ้ามี)
- 2.3 สารบัญภาพ (ถ้ามี)

3. ส่วนที่ 1 ส่วนนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การเขียนความเป็นมาและความสำคัญจะประกอบไปด้วย 2 ย่อหน้า คือ ย่อหน้าที่ 1 เป็นส่วนของความเป็นมา เช่น พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่มือในเรื่องที่เขียนและเชื่อมโยงไปยังย่อหน้าที่ 2 ส่วนของความสำคัญของการมีคู่มือเรื่องนี้ตามความเป็นมาในย่อหน้าที่ 1 ซึ่งทั้ง 2 ย่อหน้าต้องมีความเชื่อมโยงกัน

ตัวอย่าง (คู่มือที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ)

3.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 13 การบริหารพัสดุ มาตรา 112 ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการควบคุมและดูแลพัสดุที่อยู่ในความครอบครองให้มีการใช้และการบริหารพัสดุที่เหมาะสม คุ่มค่า และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐมากที่สุด มาตรา 113 การดำเนินการตามมาตรา 112 ซึ่งรวมถึงการเก็บ การบันทึก การเบิกจ่าย การยืม การตรวจสอบ การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุ ให้เป็นไปตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนด ประกอบกับระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ให้ดำเนินการตามหมวด 9 การบริหารพัสดุ ส่วนที่ 1 การเก็บและการ บันทึก ข้อ 203 การเบิกจ่ายพัสดุ ข้อ 204

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง จึงต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติและระเบียบดังกล่าวรวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

3.2 วัตถุประสงค์

การเขียนวัตถุประสงค์ของคู่มือปฏิบัติงานโดยทั่วไปเพื่อนำไปใช้ประโยชน์กับบุคคล 3 กลุ่ม คือ 1) เพื่อใช้ประโยชน์เองไว้ทบทวนหรือเพื่อเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานแทนใช้ประโยชน์ และ 3) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจทั่วไปใช้ประโยชน์ ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องมีครบทุกกลุ่มแต่อย่างน้อยต้องมีกลุ่มที่ 4 (ปฏิบัติงานแทน) ที่เป็นวัตถุประสงค์หลักของคู่มือ

ตัวอย่าง (คู่มือที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ)

1. วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานแทนใช้ประโยชน์

- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานแทนมีคู่มือ.....(ชื่อคู่มือ).....สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

2. วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจทั่วไปใช้ประโยชน์

- เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ความเข้าใจ.....(ชื่อคู่มือ).....

3. วัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์เองไว้ทบทวน

- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีคู่มือ.....(ชื่อคู่มือ).....ไว้ทบทวนรายละเอียดการปฏิบัติงาน

4. วัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์เองไว้เผยแพร่ความรู้และประสบการณ์

- เพื่อเผยแพร่ประสบการณ์และเทคนิคการปฏิบัติงาน.....(ชื่อคู่มือ).....

3.3 ขอบเขตของคู่มือ

การเขียนขอบเขตของเนื้อหาคู่มือสามารถเขียนได้ 2 ลักษณะ คือ 1) เขียนในลักษณะเป็นข้อหรือ 2) เขียนในลักษณะความเรียง

ตัวอย่าง (คู่มือที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ)

1. เขียนในลักษณะเป็นข้อ

คู่มือปฏิบัติงาน.....(ชื่อคู่มือ).....มีขอบเขต ดังนี้

1. การเก็บพัสดุ
2. การบันทึกพัสดุ
3. การเบิกจ่ายพัสดุ
4. การยืมพัสดุ
5. การตรวจสอบพัสดุ
6. การบำรุงรักษาพัสดุ
7. การจำหน่ายพัสดุ

2. เขียนในลักษณะความเรียง

คู่มือปฏิบัติงาน.....(ชื่อคู่มือ)..... เป็นการปฏิบัติงานบริหารพัสดุเฉพาะในส่วนของการตรวจสอบพัสดุและการบำรุงรักษาพัสดุ เน้นการปฏิบัติ.....(พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด).....

3.4 คำจำกัดความเบื้องต้น

เป็นคำจำกัดความเฉพาะที่ใช้อธิบายคู่มือปฏิบัติงานเรื่องที่ทำ เช่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หมายถึง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

3.5 บริบทของหน่วยงาน

- 1.5.1 ประวัติความเป็นมา (โดยย่อ)
- 1.5.2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก
- 1.5.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ
- 1.5.4 โครงสร้างการบริหารงาน
- 1.5.5 บทบาทหน้าที่ตามมาตรฐานตำแหน่ง (มาตรฐานตำแหน่งตามประกาศ ก.พ.อ. 2553)
- 1.5.5 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง (บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน)

4. ส่วนที่ 2

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน




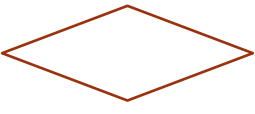
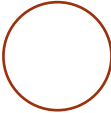
อธิบายถึงพระราชบัญญัติ/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ/แนวปฏิบัติ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับทั้งหมดที่นำมาอ้างอิงในรายละเอียดเนื้อหาของคู่มือปฏิบัติงานโดยสรุปมาเพียงใจความสำคัญไม่ใช่การคัดลอกมาทั้งหมด


5. ส่วนที่ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทคนิคการปฏิบัติงาน ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

3.1 ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

ใช้สัญลักษณ์ตามมาตรฐานของแผนผัง (Flow Chart) ใช้คำกริยาสั้น ๆ และระบุระยะเวลาการปฏิบัติกำกับไว้ในทุกขั้นตอน

สัญลักษณ์	ความหมาย
	สัญลักษณ์แทนจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการปฏิบัติงาน
	สัญลักษณ์แทนการดำเนินการ/ประมวลผลข้อมูล
	สัญลักษณ์แทนการรับและแสดงข้อมูล
	สัญลักษณ์แทนการเปรียบเทียบเพื่อให้ตัดสินใจเลือกโดยจะมีเส้นออกจากสัญลักษณ์นี้ เพื่อชี้ไปยังการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขที่เป็นจริงและชี้ไปยังการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขที่เป็นเท็จ
	สัญลักษณ์แทนจุดเชื่อมของผังงาน ในกรณีที่มีทางเลือกของการดำเนินการแล้วกลับมาดำเนินการต่อไปด้วยขั้นตอนเดียวกัน

สัญลักษณ์	ความหมาย
	สัญลักษณ์แทนจุดเชื่อมต่อของผังงานกรณีขึ้นหน้ากระดาษใหม่

3.2 เทคนิคการปฏิบัติงาน

การเขียนอธิบายรายละเอียดเทคนิคการปฏิบัติงาน ให้เขียนอธิบายพร้อมยกตัวอย่าง หรือเขียนอธิบายจากตัวอย่าง เพื่อให้เห็นภาพการปฏิบัติได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งการเขียนอธิบายมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ผู้จัดทำต้องเลือกให้เหมาะสมกับรายละเอียดเนื้อหาที่ต้องเขียนอธิบาย โดยกำหนดหมายเลขหัวข้อหลักและหัวข้อย่อยให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

3.2.1 ใช้วิธีการเขียนอธิบายจากรายละเอียดการปฏิบัติงาน

ตัวอย่าง (คู่มือที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ)

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จการรายงานตรวจสอบพัสดุประจำปี

การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จการรายงานการตรวจสอบพัสดุประจำปี ผู้ปฏิบัติงานจะต้องจัดทำรายงานภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน หลังสิ้นสุดปีงบประมาณที่ตรวจสอบ

3.2.2 ใช้วิธีการเขียนอธิบายจากรูปภาพ

ตัวอย่าง

ลงชื่อเข้าสู่ระบบ

ชื่อผู้ใช้ : uthen (1)

รหัสผ่าน : ***** (2)

ตกลง (3)

ภาพที่ 1 แสดงยืนยันสิทธิ์การใช้งานระบบ

- (1) ให้ผู้ใช้งานป้อนชื่อผู้ใช้
- (2) ให้ผู้ใช้งานป้อนรหัสผ่าน
- (3) หลังจากป้อนชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านถูกต้องแล้วให้ผู้ใช้งานกดปุ่ม “ตกลง”

3.2.3 ใช้วิธีการเขียนอธิบายโดยยกตัวอย่างถูกผิด

ตัวอย่าง (การนับชั่วโมงการเดินทางไปราชการภายในประเทศ)

ตัวอย่างที่ผิด	ตัวอย่างที่ถูกต้อง
นับตั้งแต่เวลาที่ออกเดินทาง จำนวน 8 ชั่วโมง เป็น 1 วัน	1. นับตั้งแต่เวลาที่ออกเดินทาง จำนวน 24 ชั่วโมง เป็น 1 วัน 2. เศษของวันเกิน 12 ชั่วโมงขึ้นไป นับเป็น 1 วัน 3. เศษของวัน เกิน 6 ชั่วโมงขึ้นไป นับเป็นครึ่งวัน

3.2.4 อื่น ๆ ตามความเหมาะสมกับรายละเอียดเนื้อหาที่เขียนอธิบาย

3.3 ปัญหา/อุปสรรค

เขียนอธิบายปัญหา/อุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

3.4 ข้อเสนอแนะ

เขียนอธิบายข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปรับปรุง/พัฒนาให้การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนดียิ่งขึ้น หรือข้อพึงระวังระหว่างการปฏิบัติงาน

6. เอกสารอ้างอิง

รวบรวมรายการเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามส่วนที่ 2 (หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน) เพื่อให้ผู้อ่านได้สืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมได้

7. ภาคผนวก

ประวัติของผู้จัดทำคู่มือ ประกอบด้วย

- 1) ประวัติส่วนตัว
- 2) ประวัติการศึกษา
- 3) ประวัติการทำงาน
- 4) ประวัติการฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน