

การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

เสถียร คามีสักดิ์ บุคลากรเชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อดีตผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่/

อดีตผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารงานบุคคลและพัฒนาระบบ

บรรจุ 20 มิถุนายน 2520

18 มีนาคม 2537

เจ้าหน้าที่บุคคลชำนาญการ

9 มีนาคม 2541

เจ้าหน้าที่บุคคลชำนาญการพิเศษ

(บุคลากรเชี่ยวชาญ 9)

แนวคิดการทำคู่มือการปฏิบัติงาน

การเขียนผลงาน

เสถียร คามีสักดิ์

เจ้าหน้าที่บุคคลชำนาญการพิเศษ

(บุคลากรเชี่ยวชาญ 9)

คู่มือการทำงาน

Work Instruction *ISO

รายละเอียดของงานเฉพาะอย่าง แบบที่ละขั้นตอน (STep by step)
เพื่อควบคุมให้ผู้ปฏิบัติทำตามได้อย่างถูกต้องทุกครั้ง
ตั้งแต่เริ่มแรก เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสการเกิดปัญหาต่าง ๆ
(ระบบของ **ISO** คู่มือการเปิด-ปิดเครื่องอุปกรณ์ไฟฟ้า)

คู่มือการปฏิบัติงาน

Work Manual* ก.พ.ร.2552

เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของ
กระบวนการระบุถึงขั้นตอน และรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ขององค์กร
และวิธีการควบคุมกระบวนการนั้น จัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซ้ำซ้อน
มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคนสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการ
เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน ก.พ.อ.2553

เอกสารแสดงเส้นทางการทำงานในงานหลักของตำแหน่ง
ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอน และ
รายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ
ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหา
และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานดังกล่าว
ซึ่งต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้ว

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มแรก 2549

“การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน”

ผู้แต่ง เสถียร คามีสักดิ์ จำนวนพิมพ์ครั้งแรก 1,500 เล่ม

พิมพ์ที่ศูนย์การพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เป้าหมายคือนโยบายคุณภาพ **ISO** สำนักงานอธิการบดี

“สร้างสรรค์ผลงาน บริการด้วยใจ ชำรงไว้ซึ่งคุณภาพ ISO”

ISBN 974-8182-11-8

การอ้างอิงใน ก.พ.ร. 2552

ก.พ.ร. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(ฉบับปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2552)

เรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติการ Work Manual อ้างไว้

ในหน้า 54-57 ระบุเอกสารอ้างอิงไว้ในหน้า 84 ว่ามาจาก

หนังสือการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2549)

คู่มือการปฏิบัติงานมี 3 ลักษณะ

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
2. เพื่อให้เพื่อนผู้ปฏิบัติงานทำงานทดแทนกันได้
3. เพื่อให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

คู่มือการปฏิบัติงานมี 3 ระดับ

1. **MANUAL BOOK**

2. **COOK BOOK**

3. **TRIP BOOK**

MANUAL BOOK

เป็นคู่มือที่นำเอา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน มติ
หนังสือตอบข้อหารือที่เกี่ยวข้องมารวบรวมไว้
เป็นหมวดหมู่ แล้วทำเป็นรูปเล่ม

COOK BOOK

เป็นคู่มือที่มีลักษณะเหมือน ระดับที่ 1 แต่เพิ่มขั้นตอน
วิธีการปฏิบัติงานเข้าไป เหมือนกับการปรุงอาหารจะมีวิธีการ
ผสมผสาน จะได้อะไรก่อนหลัง

TRIP BOOK

เป็นคู่มือที่ลักษณะเหมือนระดับ 1 ระดับ 2 แต่เพิ่มเทคนิค
ประสบการณ์ในสาขาวิชาชีพเข้าไปเป็นการต่อยอด / จัดพิเศษ/
เพิ่มพิเศษ/อำนวยความสะดวกให้มากเป็นพิเศษ

15 แนวคิดในการเขียนคู่มือ

1. สร้างแรงจูงใจ
2. บริหารเวลา
3. ตั้งสติอดทนใจสู้

15 แนวคิดในการเขียนคู่มือ

4. ไม่มีความรู้ที่จะเขียน สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

5. จะเขียนเรื่องอะไร

6. จะวางโครงร่าง/สารบัญ/กำหนดหัวข้ออย่างไร

15 แนวคิดในการเขียนคู่มือ

7. จะเขียนสั้นยาว กี่หน้า/กำหนดขอบเขต
8. จะต้องมีความสมดุลทางวิชาการอย่างไร
9. จะต้องอ้างอิงอย่างไรบ้าง/ตรงไหนคือ **KM**

15 แนวคิดในการเขียนคู่มือ

10. จะสร้างแรงดึงดูดใจ/สร้างความสนใจอย่างไร
11. จะต้องสร้างรูปแบบการเขียนอย่างไร
12. จะต้องใช้ภาษาเนื้อหาสาระอย่างไร

15 แนวคิดในการเขียนคู่มือ

13. จะต้องมึคุณธรรมจรรยาบรรณอย่างไร

14. จะต้องสร้างคุณค่าของคู่มืออย่างไร

15. จะต้องเรียงต้นฉบับอย่างไร

MOTIVATION

1. **Self Motivation**
2. **Role model**
3. **Love motivation**

MOTIVATION

4. **Inpiration by passion**
5. **Aim motivation**

Self Motivation

แรงบันดาลใจจากตัวเอง พยายามเอาชนะและก้าวข้ามอุปสรรค
ที่ขวางกั้น ทัศนคติภาพของตัวเอง จุดเด่นต้องเพิ่ม-เสริมเข้าไป
จุดด้อยต้องเร่งแก้ไข เมื่อชนะตัวเองได้ก็จะเป็นแรงบันดาลใจ

Role Model

แรงบันดาลใจจากบุคคลต้นแบบ เรียนรู้เคล็ดลับในการประสบความสำเร็จของบุคคลต้นแบบที่เราเชื่อมั่นศรัทธาต่อบุคคลนั้น จะเรียนรู้คัดลอกตรงได้รวดเร็ว หลีกเลียงอุปสรรค ที่เขาพบ
หาทางป้องกันไว้ล่วงหน้า

Love Motivation

แรงบันดาลใจจากความรัก เราชักใคร่สักคน ก็อยากจะทำดี
ทำให้สำเร็จเพื่อคนคนนั้น ไม่ว่าจะเป็น ครอบครัว พ่อแม่ ปู่ย่า
แฟน (วัยหนุ่มสาว) เพื่อเป็นรางวัลแก่ชีวิต

INSPIRATION BY PASSION

แรงบันดาลใจจากเลือกในสิ่งที่ชอบและทำในสิ่งที่ใช่
เราต้องเลือกหัวข้อที่เราชอบเราสนใจเราเชี่ยวชาญ
จึงจะเป็นแรงบันดาลใจให้ทำจนสำเร็จ

AIM MOTIVATION

แรงบันดาลใจจากการตั้งเป้าหมาย จะทำให้เราอีกเหิม
ในสิ่งที่เรามุ่งหวัง อยากจะทำให้สำเร็จ อาจตั้งเป้าหมาย
เป็นบท ๆ ไปก่อน

(ผมตั้งเป้าหมายเพื่อจะได้ตอบคำถามกับเพื่อน ๆ น้อง ๆ ว่าทำอย่างไร)

TIME MANAGEMENT

1. ต้องมี **Timeline** จะเกิดขึ้นเมื่อไร วางแผนแต่ละ
ช่วงเวลาว่าจะทำอะไร จะได้ไม่หลงผลิตผลไปกับสิ่งที่
ไร้สาระ ต้องตั้งมั่นเขียนให้ได้ 1 หน้าก็ยังมี

TIME MANAGEMENT

2. ต้องมี **To do list** รายการที่จะต้องทำแต่ละวัน จัดลำดับ
ความสำคัญ **Priority** ทุกคืนก่อนนอน
ต้องจัดทำรายการที่ต้องทำวันพรุ่งนี้ ต้องบริหารจัดการกับ
เวลาทุกชั่วโมงทุกนาทีอย่างมีประสิทธิภาพ
อย่างพลัดวันประกันพรุ่ง

TIME MANAGEMENT

3. ต้องมี **Deadline** ต้องขีดเส้นตายให้กับงาน ว่างานนั้น
จะเสร็จในเดือนอะไร ปีอะไร เพื่อให้ทราบขอบข่ายของงาน
จะทำให้เราลด ละ เลิกพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคอันใหญ่หลวงต่อ
ความสำเร็จ
“ทำทันที หรือในทันทีที่สามารถทำได้”

TIME MANAGEMENT

เกิดเป็นคนจึงต้องทำ ทำไม่เป็นต้องหัดทำ หัดเป็นแล้วต้องทำเอง
ทำไม่คล่องหมั่นหัดทำ คิดจะทำทำทันที สมควรทำรีบทำ
ยามจนยิ่งต้องทำ ยามร่ำรวยทำต่อไป ทำไม่ดีรีบแก้ไข
ทำจนตายแล้วไม่ต้องทำ

SOCIAL MEDIA

สังคมออนไลน์ มีทั้งคุณอนันต์และโทษมหันต์

1. เช็คอีเมล ในช่วงเช้า และในช่วงเย็น หรือเวลาที่เหมาะสม
เพียงวันละสองครั้ง
2. เมื่ออาชีพอ่านแล้วตอบทันที จะไม่ต้องกลับมาอ่านใหม่
สร้างความประทับใจผู้ติดต่อ (อย่าลืมสิ่งที่ตอบไป)

ตั้งสติ-สู่ตาย

ต้องต่อสู้พยายามจนสุดความสามารถ ทำในสิ่งที่ตั้งใจไว้
หากไม่ประสบความสำเร็จ 3-4 ครั้ง ค่อยเปลี่ยนมุมมองใหม่

หาเครื่องมือใหม่ หากคนปรึกษาหาหรือใหม่

“สิ่งใดก็ตามหากเราอยากได้ หรือต้องการมันจริงๆ

จงอย่าปล่อยให้มันเป็นอันตราย หากปล่อยให้ไป ความสำเร็จอาจอยู่แค่เอื้อม

หรือ ติดปลายจมูกแค่นั้น”

ตรวจสอบอีกครั้ง

1. ความถูกต้องและความทันสมัย
2. ความสมบูรณ์และลึก
3. รูปแบบ เหมือนกันตลอดทั้งเล่มหรือไม่
4. การจัดเรียงลำดับเนื้อหา

ตรวจสอบอีกครั้ง

5. ความถูกต้องและความเหมาะสมในการใช้ภาษา

6. การเสนอความคิดของตนเอง

7. คุณค่าของกลุ่ม ประโยชน์ นำไปใช้ปฏิบัติงานอะไรได้อย่างไร
(คำนำ /สรุปท้ายบทที่ 5)

เรียงต้นฉบับสมบูรณ์

1. ได้ต้นฉบับ ต้องทดลองใช้ปฏิบัติ/ ทดลองใช้ซ้ำ
2. อ่านบททวน ปรับแก้ไข เพิ่ม ลด
3. ผสมผสานเชื่อมโยงให้เกิดความกลมกลืน
4. ปรับแก้ความซ้ำซ้อน สะกด การ์ตูนต์
5. เพิ่มสิ่งที่ขาดให้สมบูรณ์ การเรียงสลับหน้า กลับหัว กลับหาง

ฝากสุดท้าย คำนิยม

1. หัวหน้า-ผู้บริหาร-ผู้ทรงคุณวุฒิ-ผู้มีชื่อเสียงในแวดวงสาขานั้น ๆ
2. เขียนยกย่อง-ชมเชย-อนุญาติ
3. รับประกันคุณภาพ/ให้เกียรติ

ฝากประสบการณ์

การเขียนผลงานจะสำเร็จได้ อ่าน ฟัง คิด ตาม

ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ไม่เป็นคนผัดวันประกันพรุ่ง

แล้วลงมือเขียนให้ได้วันละย่อหน้าก็พอ

สถานที่ติดต่อ

sathien@swu.ac.th

sathienkameesak@hotmail.com

sathienkameesak@gmail.com