

## แบบบันทึกเรื่องเล่า “จุดประเด็น – ประเด็นความรู้ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม”

ชื่อ นางสาวศุภี สุกุล สามารถ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ  
สังกัด คณะพยาบาลศาสตร์ โทรศัพท์ (มือถือ) 081-9656908 อีเมลล์ salid\_sa@yahoo.com  
ขอส่งผลงานเข้าประกวดในประเด็นความรู้ที่

4) ด้านการให้บริการ หรือการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

### ข้อกำหนด

1. ชื่อประเด็นความรู้ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

2. แนวความคิดที่เลือกดำเนินงานตามประเด็นความรู้

สำนักงานเลขานุการคณะมีภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ เป็นหน่วยปฏิบัติงานกลาง ในด้านการให้บริการแก่ทุกสาขาวิชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย ในทางปฏิบัติ สำนักงานเลขานุการคณะ จะเป็นหน่วยงานหน่วยแรกของคณะในการรับข้อมูลข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน จากทุกแหล่ง ยกเว้นกรณีการติดต่อประสานงานโดยตรง ถึงสาขาวิชาและหน่วยงาน จากนั้นจะดำเนินการประสานงานกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในคณะ รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงาน แล้วแจ้งกลับไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่อง สำนักงานเลขานุการคณะจึงเป็นแกนกลาง ในการประสานงานดำเนินการของคณะพยาบาลศาสตร์ ทั้งในระดับสาขาหน่วยงาน ระดับกอง ระดับมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานภายนอกและคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานโดยส่วนรวมของคณะพยาบาลศาสตร์ บรรลุตามวัตถุประสงค์และภารกิจหลักของหน่วยงาน

ในทางปฏิบัติ สำนักงานเลขานุการคณะ เป็นหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติภารกิจ รองรับนโยบายและการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ของคณะ ในด้านการติดต่อประสานงาน งานพิมพ์ และผลิตเอกสาร งานประชาสัมพันธ์ และงานบริการอื่นๆ เป็นงานที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการทำงานขององค์กรให้เกิดความคล่องตัว เป็นศูนย์รวมของการให้บริการอำนวยความสะดวก เพื่อให้กิจการหลักขององค์กรดำเนินไปด้วยดี เปรียบเสมือนแม่บ้านที่ต้องดูแลความเรียบร้อย ในเรื่องต่าง ๆ และงานให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่บุคคลภายใน และภายนอกหน่วยงานทุกระดับ ความมากน้อยของงานสำนักงานเลขานุการคณะ จะถูกกำหนดโดยปัจจัยภายนอก บุคคล/หน่วยงานที่มาติดต่อ

ดังนั้น การมีคู่มือปฏิบัติงานที่ดีในสำนักงานจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่างๆ มากมายหลายประการ อาทิ ทำให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างมีเหตุมีผล ช่วยประหยัดเวลาของผู้บังคับบัญชา ในการอธิบาย ช่วยในการฝึกบุคลากรใหม่ ทำให้บุคลากรเกิดความเชี่ยวชาญในการทำงาน สร้างความเชื่อมั่นในการทำงานของบุคลากร ทำให้ขวัญกำลังใจของบุคลากรดีขึ้น ช่วยปรับปรุงการบริหารงานบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดต้นทุนในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนและแก้ปัญหการปฏิบัติงานต่างๆ รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมและใช้เป็นมาตรฐานในการทำงานได้อีกด้วย

3. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามประเด็นความรู้

- 3.1 เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 3.2 เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานในกรณีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่แทน
- 3.3 ผู้ปฏิบัติงานทราบ และเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อน และหลัง

- 3.4 ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติอย่างไร เมื่อใด กับใคร
- 3.5 ผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียด และทำงานได้อย่างถูกต้อง
- 3.6 ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
- 3.7 เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

#### 4. กลุ่มเป้าหมายตามประเด็นความรู้

กลุ่มงานตามโครงสร้างการบริหารงาน สำนักงานเลขานุการคณะ และเป็นงานหลักที่จะต้องติดต่อประสานงานกับบุคลากรภายในคณะ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก ดังนี้

- 4.1 งานวิชาการ
- 4.2 งานวางแผนและพัฒนา
- 4.3 งานการเงิน และบัญชี
- 4.4 งานพัสดุ
- 4.5 งานพัฒนานิสิต
- 4.6 งานธุรการ
- 4.7 งานบุคคล
- 4.8 งานวิจัย และบริการวิชาการ
- 4.9 งานห้องปฏิบัติทางการพยาบาล
- 4.10 งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- 4.11 งานโสตทัศนอุปกรณ์

#### 5. รูปแบบหรือลักษณะของการจัดกิจกรรมหรือโครงการประเด็นความรู้

- 5.1 ถ่ายทอดความรู้จากการไปพัฒนาตนเอง เรื่อง “เทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน”
- 5.2 ให้ทุกงานทำแบบฝึกหัดการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) โดยใช้สัญลักษณ์
- 5.3 จัด KM อธิบายเพิ่มเติม และให้ข้อเสนอแนะจากแบบฝึกหัดการเขียน Flow Chart และให้แบบฝึกหัดเพิ่มในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมกับอธิบายวิธีปฏิบัติแต่ละขั้นตอน
- 5.4 ประเมินความเข้าใจของแต่ละงาน และให้คำแนะนำเป็นรายบุคคล
- 5.5 แต่ละงานได้คู่มือการปฏิบัติงานที่ถูกหลักวิชาการ และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

#### 6. แนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่จัดกิจกรรมหรือโครงการ อะไร ทำไม อย่างไร ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (How to?)

จากประสบการณ์ และหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเลขานุการคณะ ที่ต้องกำกับ ดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานของสายสนับสนุนทุกงานในคณะ ทุกงานมีคู่มือการปฏิบัติงาน แต่พบว่าคู่มือแต่ละงานไม่เหมือนกัน ซึ่งทุกงานจัดทำคู่มือตามความคิดของตนเองว่า คู่มือควรมีอะไรบ้างแล้วใส่ลงในเล่มรวมกัน จึงทำให้คู่มือมีจำนวนหน้าที่เยอะมาก และไม่สามารถให้ความรู้แต่ละงานได้ เนื่องจากยังไม่มีความรู้เรื่องนี้เลย ดังนั้น ในปีงบประมาณ 2554 จึงวางแผนในการเข้าอบรมเรื่องดังกล่าว และได้เข้าอบรมระหว่างวันที่ 23 – 27 สิงหาคม 2554 ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ กรุงเทพมหานคร และได้นำความรู้มาถ่ายทอดให้ทุกงานได้เข้าใจ และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในทางวิชาการคู่มือจะมีเนื้อหาไม่มากผู้ใช้บริการอ่านแล้วเข้าใจ และปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง คู่มือการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. Flow Chart ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2. อธิบายวิธีการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอน
3. ตัวอย่าง

สำหรับเอกสารทางด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้จัดเป็นรูปเล่มแยกต่างหาก และในขั้นตอนการปฏิบัติให้อ้างอิง กฎ ระเบียบ และข้อบังคับนั้น ๆ ซึ่งสิ่งนี้ก็เป็นความรู้ใหม่จากการได้เข้าร่วมอบรม เรื่อง “เทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน”

#### 7. ความรู้ / บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

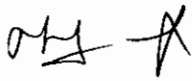
เกิดการตกผลึกของความรู้ และประสบการณ์ในด้านการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน และการวางแผนการดำเนินงาน ให้ทันกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น


#### 8. ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นหลังจากจัดกิจกรรมหรือโครงการตามประเด็นความรู้

- 8.1 ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนมีความรู้ ความเข้าใจ และวิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
- 8.2 คู่มือปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 8.3 คู่มือการปฏิบัติงานสายสนับสนุนทุกงานได้มีการปรับปรุง

#### 9. การขยายผลของแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ นั้น ๆ เช่น การขยายผลต่อกับงานอื่น ๆ ได้หรือไม่ อย่างไร

การพัฒนาคู่มือในงานอื่นที่ขยายขอบเขตจากงานประจำ ซึ่งเป็นงานที่ส่งเสริมพัฒนางานประจำให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ลงชื่อ.....  
(นางสฤษดี สามารถ)  
วันที่ 2 เมษายน 2555

ลงชื่อ.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิระภา ศิริวัฒน์เมธานนท์)  
ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาราชการแทน  
คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์  
วันที่ 2 เมษายน 2555