

แนวทางการปฏิบัติที่ดีในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. การเลือกเรื่องที่จะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำควรเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น และต้องมีความรู้ มีประสบการณ์มีความเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี เพื่อจะสามารถอธิบายขั้นตอนกระบวนการโดยละเอียด รวมทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อให้คู่มือที่จัดทำสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน และผู้เกี่ยวข้อง
2. การตั้งชื่อเรื่องต้องสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะทำ ไม่กว้างจนเกินไป
3. การเขียนความเป็นมาเป็นความสำคัญของปัญหา ควรเขียนให้เข้าประเด็น เช่น ตามลำดับเหตุการณ์ พัฒนาการในการทำงาน ปัญหา อุปสรรคในการทำงานของเรื่องนี้ จุดที่มักเกิดข้อผิดพลาด เพื่อแสดงให้ถึงความสำคัญของเรื่องที่จะทำ ประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับให้ชัดเจน
4. การเขียนอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรเขียนในลักษณะ Procedure หรือ Work Instruction เพื่อให้เห็นภาพการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ในแต่ละขั้นตอน ทำหน้าที่อะไร ระยะเวลาการทำงานแต่ละขั้นตอน ฯลฯ
5. ควรเขียน เทคนิคในการปฏิบัติงาน หรือ การนำเสนอสิ่งที่มีมักจะมีการทำงานที่ผิดพลาด เพื่อแสดงความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ทำ และป้องกันมิให้เกิดปัญหา
6. บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคแนวทางการแก้ไขปัญหา การนำเสนอปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา ส่วนใหญ่มักจะเขียนจากประสบการณ์ในทำงานที่ผ่านมา ซึ่งเป็นมุมมองหนึ่ง หากจะให้คู่มือมีประโยชน์มากขึ้น ควรมีการระดมสมอง หรือสำรวจความคิดเห็น หรือ Focus group ของกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเช่น ผู้บริหาร ผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน ฯลฯ แล้วสอบถาม แนวทางการแก้ไข แนวทางการพัฒนา ซึ่งจะได้ข้อมูลปัญหาครอบคลุมในมิติต่างๆ แนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาที่มาจากการมีส่วนร่วม ของทุกฝ่าย และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและพัฒนาาร่วมกัน
7. ตรวจสอบเอกสารอ้างอิงครบถ้วนทุกเล่ม รวมทั้งการเขียนอ้างอิงให้ถูกต้องตามหลักการ เพราะการอ้างอิงไม่ครบถ้วนอาจจะมีผลต่อการพิจารณาเรื่อง จรรยาบรรณทางวิชาการ
8. ตัวอย่างเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ ควรใส่ไว้ในภาคผนวก
9. เมื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเสร็จแล้ว ควรให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้ทำงานนั้นอ่าน และให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงแก้ไขในจุดใด โดยเฉพาะขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนตนเองได้