

คู่มืองานสำนักงาน (office manual)

เรื่อง : ภาพประกอบ นางสาวพิมพ์พร ศะริจันทร์

มีใครเคยคิดถึงเรื่องนี้กันบ้าง เมื่อมาทำงานอยู่ในสำนักงาน เราเกี่ยวข้องกับคู่มือต่าง ๆ เริ่มจากชีวิตประจำตัว เช่น คู่มือการใช้โทรศัพท์ ไปจนถึงชีวิตการทำงานในสำนักงานคู่มือที่หยิบมาใช้ก็คงจะไม่พ้นใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานเมื่อติดขัดจะแก้ไขเบื้องต้นหรือหาวิธีการใช้ หากถามถึงว่า คุณเคยใช้คู่มืองานสำนักงาน หลาย ๆ คนจะทำหน้างง ๆ ว่า แล้วมันคืออะไรกัน

คู่มืองานสำนักงานได้แก่ คู่มือองค์การ คู่มือนโยบาย คู่มือบุคลากร คู่มือกระบวนการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติเฉพาะอย่าง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และสมชาย หิรัญกิตติ, 2537, หน้า 201) ตลอดจนคู่มือการใช้เครื่องใช้สำนักงาน สรุปได้ว่าเป็นคู่มือที่พนักงานจะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และที่เกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ประโยชน์คู่มือ มีตำราที่ได้พูดเกี่ยวกับเรื่องนี้จากหลายสำนักพิมพ์ ในที่นี้จะไม่ขอกล่าวถึง แต่จะกล่าวถึงสิ่งที่พบเห็นการใช้คู่มืองานสำนักงานว่าเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้หรือไม่



- **สำนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้จัดทำคู่มือการทำงาน** แต่จะใช้วิธีการปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ หรืออาจจะทำเอกสารประกอบการนิเทศ แต่ไม่ได้รวบรวมไว้เป็นคู่มือการทำงาน หากมีระเบียบหรือกฎเกณฑ์อะไรเปลี่ยนแปลง อาจจะติดประกาศหรือแจ้งเวียนให้ทราบเพื่อเป็นแนวปฏิบัติแต่ละครั้งไป
- **พนักงานสำนักงานไม่นิยมใช้คู่มือ** เองง่ายที่สุดยกตัวอย่างเช่น คู่มือสำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานเมื่อมีปัญหาเบื้องต้นส่วนใหญ่จะทดลองทำเอง หากสุดวิสัยก็จะโทรศัพท์เรียกหาช่างซ่อมที่ให้บริการหลังการขาย ซึ่งก็มีกรณีที่หลายคนคิดว่า ไม่อยากจะศึกษาคู่มือเพราะมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ยังไม่นับรวมคู่มืองานสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานที่หลายคนละเลย ทั้ง ๆ ที่เป็นผลประโยชน์ต่อตัวพนักงานเอง ไม่ว่าจะเป็นสิทธิการลา การได้รับการคุ้มครองค่ารักษาหรืออื่น ๆ

- **พนักงานไม่ได้รับการปฐมนิเทศ** มีสำนักงานหลายแห่งรับพนักงานเข้ามาทำงานแต่ไม่มีระบบการปฐมนิเทศที่ดี ให้พนักงานไปเสาะแสวงหาด้วยตัวเอง หากได้ค้ำนึ่งเรื่องนี้ จะพบว่า ถ้าได้ทำคู่มือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้ดีและเป็นปัจจุบัน พนักงานก็มีแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ไม่ต้องเสียเวลากับฝ่ายบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องมานั่งคอยตอบปัญหาเบื้องต้นต่าง ๆ จะได้เกิดภาพพจน์ที่ดีทั้งงานบุคลากรและองค์กรด้วย
- **คู่มือไม่เป็นปัจจุบัน** คู่มืองานสำนักงานไม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เนื่องจากอาจจะด้วยการละเลยไม่เอาใจใส่ของผู้รับผิดชอบในการจัดทำคู่มือ เมื่อมีเรื่องใหม่ก็ทิ้งเรื่องไว้ไม่รวบรวมไว้เป็นแหล่งสำหรับการค้นคว้าอ้างอิง จึงได้ยินบ่อย ๆ ว่า ระเบียบกฎเกณฑ์นั้นล้าสมัยไปแล้วหรือทำผิดกฎเป็นต้น
- **ระบบการจัดเก็บคู่มือ** คู่มืองานสำนักงานบางครั้งเก็บไว้ในหิ้ง หรือซุกซ่อนไว้ชั้นในสุดของลิ้นชัก ใครจะเรียกหาใช้ที่ต้องใช้เวลาคืบนานหรือหาไม่เจอ ทั้ง ๆ ที่การเก็บคู่มืองานสำนักงานนั้นจะต้องอยู่ใกล้ตัวผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ที่สุด หยิบได้ง่าย หายก็รู้
- **การครอบครองคู่มือ** ให้เป็นสมบัติส่วนตัว หากคู่มือนั้นไม่มีความจำเป็นต้องแจกทุกคน การที่คนใดคนหนึ่งเก็บไว้ไม่ให้ใครแตะต้องได้ เช่นเดียวกันกับที่ ก็มีคนในสำนักงานบางประเภทที่ต้องการให้คนอื่นเห็นความสำคัญของตัวเองว่า เป็นผู้ที่ยึดระเบียบกฎเกณฑ์เป็นของตัวเอง หากอยากรู้หรืออยากเห็นต้องปรึกษาได้แค่คนคนเดียวเท่านั้น ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วงสำหรับสำนักงานแห่งนั้นเช่นกัน จุดมุ่งหมายของคู่มือจะต้องทำอะไรให้พนักงานสำนักงานอ่านและใช้ประโยชน์จากมันให้มากที่สุด
- **รูปเล่มของคู่มือ** คู่มือสำนักงานควรออกแบบให้น่าอ่าน ทนทานสำหรับการใช้งานหากเป็นคู่มือที่ใช้ร่วมกัน ขนาดของคู่มือสามารถหยิบใช้ได้สะดวก ไม่หนาหรือหนักเกินไป ยกแก่การใช้งาน
- **คู่มือภาษาอังกฤษ** โดยเฉพาะคู่มือเกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ก่อนหน้านี้ยากที่จะพบเห็นเป็นภาษาไทย หลังจากนั้นมาเมื่อสินค้าเหล่านั้นมาเปิดอย่างเต็มตัวในบ้านเรา ก็เริ่มมีคู่มือที่เป็นภาษาไทย อาจจะเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่นิสัยคนไทยไม่นิยมอ่านคู่มือจนติดมาถึงปัจจุบัน

วิธีการจัดเก็บคู่มืองานสำนักงาน

ในฐานะที่เลขานุการเป็นพนักงานสำนักงานคนหนึ่ง ดังนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีบทบาททั้งการเป็นผู้ใช้คู่มืองานสำนักงาน การที่จะทำให้คู่มือนั้นทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งาน ได้จริงและเก็บรักษาดูแลให้คู่มืองานสำนักงานนั้นเรียกหาใช้ได้ทันทีที่ต้องการ ซึ่งประการหลังเป็นหน้าที่โดยตรงของเลขานุการนั่นคือ การจัดเก็บเอกสาร ซึ่งมีข้อที่จะเสนอแนะในการจัดเก็บคู่มืองานสำนักงาน ดังนี้

- **เก็บคู่มืองานสำนักงานไว้เฉพาะตัวและเก็บไว้ใกล้ตัวให้มากที่สุด** หยิบได้ทันทีที่ต้องการ หากเป็นคู่มือที่จะต้องใช้ร่วมกันจะต้องตกลงกันว่า มุมหรือจุดใดที่จะต้องเก็บคู่มือ ซึ่งทุกคนก็สามารถหยิบใช้ร่วมกันได้
- กรณีที่มีกฎระเบียบหรือประกาศต่าง ๆ **ใหม่ล่าสุด** ที่จะต้องปฏิบัติและเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคน เมื่อมี**เพิ่มเติมจากคู่มือ** จะต้องเก็บรวบรวมไว้ในแฟ้มเฉพาะเรื่องนี้สำหรับไว้จัดทำคู่มือใหม่เพิ่มเติม กรณีที่สำนักงานมีงบประมาณและเห็นว่า เรื่องนี้จะต้องทำ หรือหากเห็นว่า ยังไม่มีความจำเป็นก็เก็บรวมไว้เป็นแฟ้มเฉพาะเรื่อง “คู่มืองานสำนักงาน”



- **สร้างจิตสำนึกในการใช้คู่มืองานสำนักงาน** นั่นคือ เมื่อใช้งานเสร็จจะต้องเก็บไว้ที่เดิมหรือไม่ละเลยเมื่อพบว่า มีคนที่นำวางทิ้งไว้ที่อื่น ก็ต้องเก็บให้กลับมาไว้ที่เดิม อย่างบอกว่า ธุระไม่ใช่
- **สำรองข้อมูลของคู่มืองานสำนักงานหรือสำรองคู่มืองานสำนักงานไว้** หากสูญหายก็สามารถมีข้อมูลเดิมสำรองอยู่ หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงก็สามารถปรับเปลี่ยนได้บางส่วนไม่ต้องทำใหม่ทั้งหมด หรือกรณีที่หายก็มีสำรองไว้ใช้ได้ แต่คงจะไม่ต้องเก็บไว้เป็นจำนวนมากให้สิ้นเปลืองงบประมาณและสถานที่จัดเก็บ
- **นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเก็บคู่มือ** อาจจะใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเป็นที่เผยแพร่และแหล่งเก็บคู่มืองานสำนักงาน หากพนักงานต้องการใช้สามารถค้นหาเข้าถึงได้ง่าย แม้ว่าไม่ได้อยู่ในสำนักงานก็ตาม รวมถึงการทำระบบติดต่อโดยนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับระบบข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยรวดเร็วเพื่อให้พนักงานสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ในทุกสถานการณ์

คู่มืองานสำนักงานเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ถึงแม้วันนี้คู่มืออาจจะไม่ได้มีเฉพาะเป็นรูปเล่มกระดาษเหมือนก่อนเก่า **มีคู่มือที่เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเพิ่มเติม** ทั้งนี้ การจัดการระบบการเก็บที่ดีและทันสมัยเท่าไรก็ตาม หากคู่มือเหล่านั้นยังวางอยู่ไม่หยิบขึ้นมาและปฏิบัติตาม ก็คงจะเป็นการสูญเปล่าในการจัดทำ และยิ่งเมื่อหันมามองสิ่งที่ต้องเสียเล็ก ๆ น้อย ๆ ไม่ว่าจะ เป็นผลประโยชน์ขององค์กรหรือแม้แต่ตัวของพนักงานเองจากการละเลยไม่ใช้คู่มืองานสำนักงานแล้ว เมื่อรวมกันอาจจะมียุทธค่าของต้นทุนที่สูงลิบลิ่ว ที่ทุกฝ่ายไม่ควรมองข้ามไปได้เลย

เอกสารอ่านเพิ่มเติม :

กุลประภัสสร โกละกะ, การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน, กทม. : กองวิชาการและแผนงาน, กรมการพัฒนาชุมชน, กระทรวงมหาดไทย, 2550.

การจัดการความรู้พัฒนาชุมชน, http://www.cdd.go.th/kmcd/show_pdf.php?id=013801&order=5 (22 มกราคม 2552)

คู่มือการปฏิบัติงาน, <http://medicine.swu.ac.th/webmed/qa/manual.ppt#2> (22 มกราคม 2552)

เสถียร คามีสักดิ์, คู่มือปฏิบัติงาน, <http://www.nurse.cmu.ac.th/secadmin/WEBpersonunit/description/Book%20C.ppt#3> (22 มกราคม 2552)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และสมชาย หิรัญกิตติ, การบริหารสำนักงานแบบใหม่, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2537.

ผู้เขียน นางสาวพิมพ์พร กระจังนทร์ ศึกษานิเทศก์ เขียนวันที่ 20 มกราคม 2552

เป็นเอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การควบคุมสำนักงานโดยการใช้คู่มืองานสำนักงาน

วิชาการเลขานุการบริหาร 2 สาขาวิชา บริหารธุรกิจ-เลขานุการ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ผู้ที่จะนำบทความ รูปภาพ ไปตีพิมพ์ต้องได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการจากผู้เขียนเท่านั้น ติดต่อผู้เขียน pomdvt@hotmail.com