

8 เหตุผล

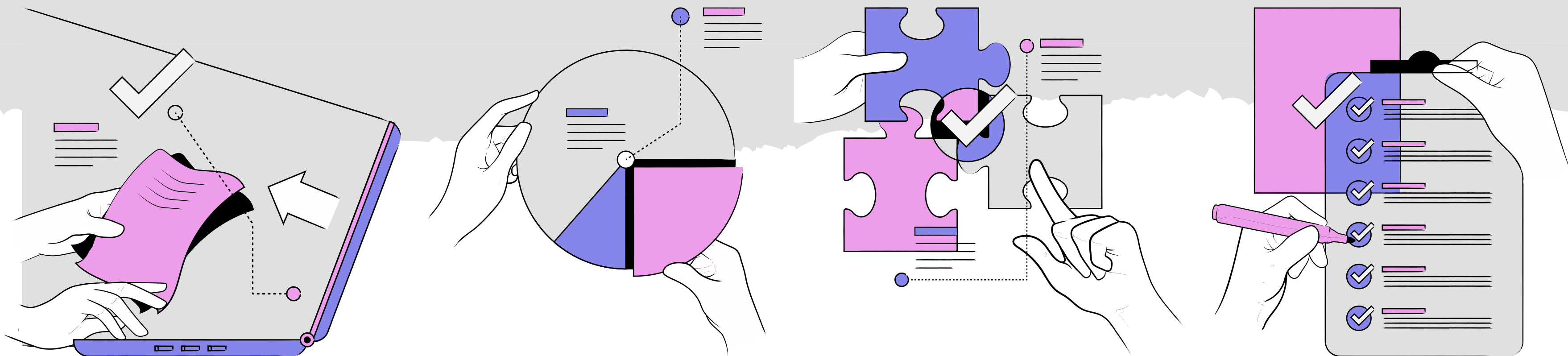
ที่ต้องมี . . .

คู่มือและนโยบาย

อ้างอิง บทความ 8 Reasons To
Write Business Policies and Procedures
BY PATRICIA LOTICH, APRIL 9, 2020

ศูนย์ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหิดล

เรียบเรียงโดย นางสาวเพ็ญสกันท์ ศุภีรัชต์
เดือนกันยายน 2565



8 เหตุผล

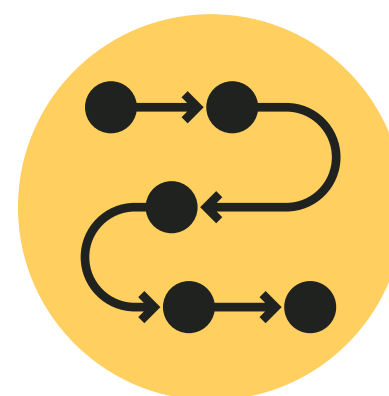
ที่ต้องมี. . .

คู่มือและนโยบาย



นโยบาย (Policy)

รวมกฎเกณฑ์ที่องค์กร/พนักงานต้องตัดสินใจ/ทำตาม
นโยบายบอกกว้างๆ ว่าต้องทำอะไร/ทำไม?



ขั้นตอนปฏิบัติหรือคู่มือ (Procedure)

แนะนำเจาะจงลงกระบวนการ ว่าทำอย่างไร/โดยใคร/
เมื่อไหร่ และเปลี่ยนบ่อยกว่านโยบาย นโยบาย/คู่มือ
ที่ละเอียด สื่อสารให้คนเข้าใจ/ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง

ทำไมต้องมี . . .

คู่มือและนโยบาย

มีขั้นตอนที่จำเป็น
**เพื่อคุณภาพ
และความถูกต้อง
ของกระบวนการ**

บอกให้ชัดเจน
ว่าคาดหวังอะไร
**จะได้ทำงาน
อย่างถูกต้อง**

ใช้ฝึกอบรมบุคลากร
สอนงาน

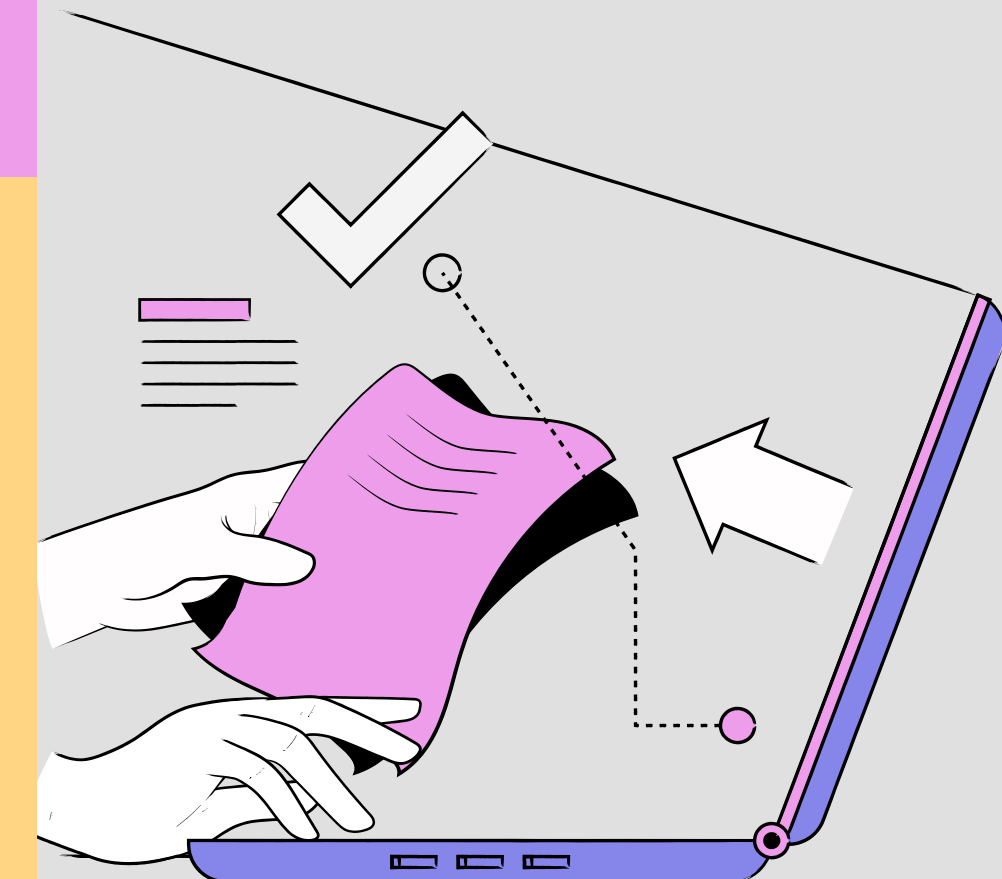
ใช้วัดผลงานว่า
ปฏิบัติตามหรือไม่

ทำให้กระบวนการ
สม่ำเสมอ
ใครๆ ตามทำได้

เป็นพื้นฐานไว้ทบทวน
ปรับปรุงกระบวนการ

ไว้เตือนคนทำงานตาม
หลักการที่ถูกต้อง

เป็นที่สั่งสม
ประสบการณ์
ถอดบทเรียน



ข้อควรระวัง

- นโยบาย/คู่มือ ต้องปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ
- ต้องอบรมพนักงานใหม่ และอบรมทบทวนบ่อยๆ
- ต้องเก็บบันทึกการอบรมเป็นประวัติของพนักงาน
- ทบทวนอย่างสม่ำเสมอ
- ควรมีเช็ค-list ง่ายๆ ไว้เตือนคนทำงาน หรือตรวจสอบการทำงาน

ปัญหาที่พบบ่อย

- *เขียนยาก* จริงอยู่ที่บางเรื่องไม่มีนโยบาย องค์กรก็อยู่ได้ แต่ยังเป็นโอกาสดี ที่จะเริ่มเขียนตั้งแต่เริ่มต้น ตอนที่ไม่มีปัญหา หากไม่สามารถเขียนได้ ขอให้เขียนไปตามการทำงานจริงก่อน แล้วหาทางปรับปรุงขึ้นเรื่อยๆ ดีกว่าเก็บปัญหาไว้ไม่ได้แก้
- *กลัวยากกลายเป็นระบบราชการ* แต่อย่าลืมว่า จะช่วยให้ control/คุณภาพ จะดีขึ้น ลดFraud/ความผิดพลาด/ปัญหา/ความเสี่ยงที่มาจากคน ลองเปรียบเทียบเอาว่าคุ้มไหม แล้วต้องปรับปรุงแก้ไข ให้ขั้นตอนกระบวนการดีขึ้นเรื่อยๆ อยู่แล้ว
- *ไม่มีเวลาเขียน* ส่วนใหญ่ไม่ให้ Priority การมีนโยบาย/คู่มือที่ทันสมัย ช่วยประหยัดเวลาเมื่อถูก Audit และลดปัญหาระยะยาว/ช่วยให้ทิศทางที่ถูกต้องแก่พนักงานทุกระดับ ที่เรียกว่า "การจัดการ"