

Manuals

Saipin Vilairatana

This article introduces techniques of manual writing, particularly those which apply to the library works. It provides some remarks about word and sentence used, illustration, presentation form, typography, and the lay-out. Examples and steps of the technical writing are included.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยบริการ
วิทยบริการ
วิทยบริการ
วิทยบริการ

คู่มือปฏิบัติงาน

สายพิน วีไลร์ตัน*

คู่มือปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับห้องสมุด ทั้งนี้เพราะลักษณะงานของห้องสมุดมีขั้นตอนในการปฏิบัติค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ประกอบกับบางครั้งต้องใช้บุคลากรจำนวนหลายคนหมุนเวียนกัน เช่นในการปฏิบัติงานล่วงเวลา ซึ่งการหมุนเวียนดังกล่าวต้องเสียเวลามากในการฝึกฝนหรือเรียนรู้งาน นอกจากนี้ในกรณีที่บุคลากรหรือผู้ร่วมงานเข้ามาใหม่ก็สามารถใช้คู่มือดังกล่าวได้

คู่มือปฏิบัติงาน จะบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างละเอียด เขียนขึ้นเพื่อให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ที่สนใจคนอื่น ๆ ได้ศึกษาและสามารถปฏิบัติตามได้ อย่างไรก็ตามมีคู่มือปฏิบัติงานจำนวนมากที่เขียนแล้วผู้อ่านไม่เข้าใจและไม่สามารถทำตามได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะการใช้ภาษาหรือการใช้คำต่าง ๆ ไม่ชัดเจนขั้นตอนการเขียนไม่เป็นไปตามลำดับ กล่าวคือมักจะเสนอเนื้อหาวกวน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคู่มือปฏิบัติงานในห้องสมุดทั้งนี้อาจเป็นเพราะหนังสือหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวงการบรรณารักษะไม่ได้แนะวิธีเขียนดังกล่าวไว้ให้ก็ได้

สำหรับการเขียนคู่มือปฏิบัติงานที่ดีนั้น ควรคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- การใช้คำ ถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก กล่าวคือต้องใช้คำให้ถูกต้อง ชัดเจนและพยายามใช้คำง่าย ๆ

ควรใช้ข้อความที่เป็นประโยคบอกเล่า ไม่ควรใช้ประโยคปฏิเสธเพราะอ่านแล้วเข้าใจยากต้องตีความอีกครั้งหนึ่ง ตัวอย่างเช่น "Do not leave lights on at night " กับ "Turn lights off when you leave". จะเห็นได้ว่าข้อความแรกเข้าใจยากกว่าข้อความที่สอง นอกจากนี้ต้องใช้ข้อความสั้น ๆ คำบางคำซึ่งมักจะพบบ่อยมากในการเขียนคู่มือเช่น คำว่า 'ควร' (Should) คำนี้จริง ๆ แล้วไม่จำเป็นต้องใช้เพราะจะทำให้ข้อความยาวและเยิ่นเย้อดังตัวอย่างต่อไปนี้

- When you see the C: >prompt, you should type the word term, and then press "Return" ควรใช้ว่า
- At the C: > prompt, type term <R>

สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งคือ ควรใช้ประโยคตรงไปตรงมา (Direct sentence) ดังตัวอย่าง

1. Park the hard disk. At the C:>prompt, type park <R>
2. Turn the computer off.

ไม่ควรใช้ข้อความดังนี้

1. Before turning the computer off, park the hard disk. At the C:>prompt, type park, then press "Return"
- ภาพประกอบ ซึ่งรวมทั้งการยกตัวอย่างประกอบ ถือเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ทั้งนี้ เพราะจะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

*สายพิน วีไลร์ตัน ศศ.บ., อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) บรรณารักษะวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

- รูปแบบ ในที่นี้หมายถึงการจัดเนื้อหาภายในเล่มให้นำอ่าน ดูแล้วสบายตา กล่าวคือ ควรมีช่องว่างระหว่างข้อความและระหว่างบรรทัดที่เหมาะสม ไม่แน่นจนเกินไป ในกรณีที่จับข้อความตอนหนึ่ง ควรเว้นช่องว่างเพื่อให้โอกาสผู้อ่านได้หยุดพักสายตา และใช้ความคิดในการอ่านคู่มือดังกล่าวบ้าง นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดเรียงหัวข้อเรื่องที่สำคัญ ๆ

พร้อมทั้งการนำตัวเลขมาจัดลำดับเนื้อหาเป็นหัวข้อใหญ่และหัวข้อย่อย ซึ่งจะมีส่วนช่วยทำให้คู่มือที่น่าอ่านและเข้าใจง่ายขึ้น ลองเปรียบเทียบลักษณะการเขียนคู่มือ 2 ตัวอย่างนี้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเขียนเหมือนกันแต่รูปแบบการนำเสนอต่างกัน และที่สำคัญวิธีการเขียนแบบแรกมักจะพบในคู่มือปฏิบัติงานของห้องสมุด

ตัวอย่างการเขียนแบบที่ 1

Receiving Books from a Major Vendor

1. Open the box and remove the invoice. The books will be listed on the invoice in alphabetical order by title. Remove each book and check it against the order slip. The following items should match exactly: author, title, publisher, edition, year. If these items do not match, set the book aside for your supervisor. Highlight on order slip the nonmatching items.
2. If everything matches, stamp on the back of the order slip the date received and place the order slip in back of the title page so that the end with the purchase order number on it is visible.
3. Find the title on the invoice. Check that the purchase order number is the same and the price is the same or less than the amount on the purchase order.
4. If there is a typographical error in the purchase order number on the invoice, cross it out and write in the correct number. If the number is completely different, set the book aside for your supervisor.
5. If the price on the invoice is higher than the price on the purchase order, look to see if there is a price increase authorization card in the book. Attach it to the invoice.
6. If there is no price authorization card, refer to the chart of acceptable price increases taped to the receiving table. If the price increase falls within the acceptable range, proceed to the next step. If it does not, set the book aside for your supervisor.

ตัวอย่างการเขียนแบบที่ 2

Receiving Books from a Major Vendor

MATERIALS NEEDED:

Empty booktruck

Box opener

Date stamp set to today's date

Stamp pad

Pencil

Post-it™ note pad

Yellow highlighter

PROCEDURE:

1. Open box, remove invoice and set aside. An order slip will be inside each book at the title page.
2. Removed each book and check it against the order slip and the invoice.
 - a. Compare the book to the information on the order slip of the book. The following items should match exactly
 - . Author
 - . Title
 - . Publisher
 - . Edition
 - . Year

If these items do not match, set the book aside for your supervisor. Highlight on the order slip the nonmatching items.
 - b. Turn the order slip over as if it were a check, and stamp the date at the top where you would endorse the check.
 - c. Place the order slip in the back of the title page so that the end with the purchase order on it is visible.
 - d. Title are listed on the invoice alphabetically. Find the title on the invoice. Check that
 - . the Purchase Order Number is the same
 - . the price is the same or less than the amount on the purchase order

If there is a typographical error in the purchase order number on the invoice, cross it out and write in the correct aside for your supervisor. Attach a Post-it™ note explaining the problem.

If the price on the invoice is higher than the price on the purchase order, look to see if there is a price increase authorization card in the book, Attach it to the invoice.

If there is no price authorization card, refer to the chart of acceptable price increases taped to the receiving table. If the price increase falls within the acceptable range, proceed to the next step. If it does, set the book aside for your supervisor.

จะเห็นได้ว่าตัวอย่างที่ 2 นำอ่านและเข้าใจง่ายกว่า มีการกำหนดหัวข้อ เว้นที่ว่างเป็นระยะและมีตัวเลข แสดงลำดับของเนื้อหา

- ตัวพิมพ์ ถือเป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้คู่มืออ่าน เช่น การใช้ตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ สำหรับการขึ้นหัวข้อใหม่หรือหัวข้อที่สำคัญ และใช้อักษรตัวพิมพ์ในกรณีที่ต้องการเน้นเป็นต้น

- กรอบบรรจุตัวหนังสือ เป็นการล้อมกรอบข้อความด้วยเส้น ใช้สำหรับข้อความที่เป็นคำเตือนให้ระมัดระวังในเรื่องที่อาจจะเกิดอันตรายกับผู้ปฏิบัติงาน

และเกิดความเสียหายกับหน่วยงานได้ เช่น ในการใช้หรือการบำรุงรักษาเพิ่มข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

ขั้นตอนการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน

1. รวบรวมข้อมูล ในการเขียนคู่มือปฏิบัติงานนั้นต้องเริ่มเขียนจากเรื่องทั่ว ๆ ไป ไปยังเรื่องเฉพาะโดยเขียนไปตามลำดับขั้นตอนและผู้เขียนต้องคุ้นเคยกับงานนั้น ๆ หรือเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้นอยู่ ถ้างานไหน ผู้เขียนไม่ได้ทำเองก็ให้สอบถามข้อสงสัยจากผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ อยู่

2. รวบรวมอุปกรณ์, วัสดุ หรือคู่มือที่ต้องใช้
3. ลงมือเขียน
4. เพิ่มเติมคำแนะนำสำหรับผู้ออกเว้นและปัญหาต่าง ๆ ที่อาจพบในการปฏิบัติงานอาจใช้ตัวพิมพ์ที่แตกต่างจากข้อความธรรมดาหรือขึ้นย่อหน้าใหม่
5. เพิ่มตัวอย่างและภาพประกอบตามความเหมาะสม
6. ทดสอบและประเมินผล โดยให้ผู้ร่วมงานคนใดคนหนึ่งทดลองอ่านและปฏิบัติตามในการประเมินผลนี้จะต้องพิจารณา 2 ประเด็นคือ ประเด็นแรกผู้อ่านสามารถทำตามได้หรือไม่ ประเด็นที่ 2 ในกรณีที่เรามีข้อสงสัยและต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม มีข้อมูลที่สามารถตอบคำถามได้หรือไม่
7. ปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติม โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการทดสอบและประเมินผลอาจจะตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มเติมข้อมูลส่วนที่ขาด

8. ตรวจสอบตัวสะกดให้ถูกต้องซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการสะกดคำผิดจะทำให้งานเขียนนั้นไม่น่าเชื่อถือ

9. อ่านบททวนครั้งสุดท้ายก่อนส่งพิมพ์ ในการพิมพ์ควรใช้คอมพิวเตอร์ เพราะสะดวกในการจัดรูปแบบสามารถกำหนดตัวอักษรได้ว่าจะให้มันตัวเข้ม ตัวเอนบรรทัดไหน นอกจากนี้ยังสามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอได้

โดยสรุป แม้ว่าการเขียนคู่มือปฏิบัติงานที่ดีจะเป็นสิ่งที่ค่อนข้างยากก็ตาม แต่คู่มือปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้เขียนเขียนด้วยภาษาที่ถูกต้อง ชัดเจนมีการวางรูปแบบและตัวพิมพ์ที่เหมาะสม รวมทั้งการเสนอเนื้อหาเป็นไปตามลำดับ ทั้งนี้เพราะคู่มือจะช่วยประหยัดเวลาของบุคลากรได้มากทั้งในส่วนของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ในการเรียนรู้งานด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด

บรรณานุกรม

- Cubberley, Carol W. 1991. Write procedures that work. *Library Journal* 116, 15 September : 42-45.
- Frase, Lawrence T., and Schwartz, Barry J. 1979. Typographical cues that facilitate comprehension. *Journal of Educational Psychology* 71, 2 : 197-206.
- Gillihan, Dana, and Herrin, Jennifer. 1988. Evaluating product manuals for increased usability. *Technical Communication no.35* : 168-172.
- Goldfarb, Stephen M. 1981. Writing policies and procedures manuals. *Journal of systems management no. 32* : 10-12.
- Southard, Sherry G. 1988. Usable instructions based on research theory: part 1. *Technical Communications no.35* : 173-178.
- Walton, Thomas F. 1968. *Technical Writing and administration*. New York : McGraw-Hill.