**ชื่อหลักสูตร ฝึกอบรม “การจัดทำคู่มือการปฎิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา**

**ความก้าวหน้า ในสายอาชีพของสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา**

**ระหว่างวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙**

**สถาบันผู้จัด/สถานที่ ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต**

**สรุปสาระสำคัญ**

**ความสำคัญของคู่มือการปฎิบัติการ (Work Manual) คือ**

๑. เป็นแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ

๒. ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซอน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับหลายคน

๓. สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฎิบัติงาน

๔. เพื่อให้ผู้ปฎิบัติงานไว้ใช้อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฎิบัติงาน

**กระบวนการในการจัดทำคู่มือการปฎิบัติการ (Work Manual)**

ผู้จัดทำจะต้องคำนึงถึงมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ภาระงานในหน้าที่ และกลยุทธ์ของหน่วยงาน/องค์กรที่สังกัดอยู่ ซึ่งจะต้องเลือกหัวข้อที่ตนเองสามารถเขียนแสดงความเชี่ยวชาญได้เต็มที่ไม่ควรกว้างเกินไป เน้นทำแล้วได้แนวทางปฎิบัติที่ผู้อ่านเห็นกระบวนการ วิธีการ ทำงานที่นำไปปฎิบัติได้จริง

**ประโยชน์การจัดทำ Work Manual ต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา**

๑. ใช้ฝึกอบรมบุคลากรใหม่ (การจัดการความรู้)

๒. ทำให้การกำหนดหน้าที่การงานขัดเจนไม่ซ้ำซ้อน

๓. ใช้ในการควบคุมงานและการติดตามผลการปฎิบัติงานให้มีความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง

๔. เป็นคู่มือในการปฎิบัติผลการปฎิบัติงาน (Performance Review) ของบุคลากร

๕. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนงานใหม่

**ประโยชน์การจัดทำ Work Manual ต่อผู้ปฎิบัติงาน**

๑. ได้รับทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น

๒. ได้เรียนรู้งานเร็วขึ้นทั้งตอนที่เข้ามาทำงานใหม่/หรือตอนที่จะย้ายงานใหม่

๓. มีขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน ทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น

ในการจัดทำ **Work Manual** สัญลักษณ์ที่จะต้องเขียนเพื่อเป็นผังกระบวนการปฎิบัติงาน (Work Flow) จะต้องเขียนให้ถูกต้องและมีความสอดคล้องกับกระบวนการ ด้วยสัญลักษณ์ดังนี้

จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดกระบวนการ

กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

การตัดสินใจ

ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

Yes











**ประโยชน์ที่ได้รับ**

ทำให้มีความรู้ และมีความเข้าใจในกระบวนการในการจัดทำ Work Manual มากยิ่งขึ้น นำความรู้ที่ได้รับกลับมาจัดทำคู่มือการปฎิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองปฎิบัติได้ถูกต้อง และสามารถแสดงเป็นหลักฐานวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฎิบัติงานใหม่ พัฒนาในการทำงานเป็นมืออาชีพได้ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฎิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการับบริการที่ตรงกับความต้องการได้ หากมี Work Manual ในการปฎิบัติงาน

**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

การจัดทำคู่มือการปฎิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฎิบ้ติงานของสายสนับสนุน เพราะคู่มือการปฎิบัติงาน

จะทำให้มีขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน ทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญ และสนับสนุน

งบประมาณในการจัดโครงการอบรม เรื่องการจัดทำคู่มือการปฎิบัติงานให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

เพื่อจะได้มีคู่มือการปฎิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฎิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฎิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ผู้รายงาน

(นางกาญจนี คมสัน)

ตำแหน่ง บุคลากร

(นางสาวกรรยา รินสอน)

ตำแหน่ง บุคลากร

(นางสาววรรดี นพรัตน์)

ตำแหน่ง บุคลากร