

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

แผนการจัดการความรู้
“แนวทางการผลักดันให้บุคลากรของสวนดุสิตโพลสามารถ
จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน”

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คำนำ

แผนการจัดการความรู้ “แนวทางการผลักดันให้บุคลากรสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน” เป็นการนำหลักการของการจัดการความรู้ (KM) มาประยุกต์ใช้ในการรวบรวมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยกระบวนการถ่ายทอดผ่านการพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ การฝึกอบรม การลงมือปฏิบัติ รวมถึงระบบพี่เลี้ยง มาก่อนกรองความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคลากรให้เกิดเป็นองค์ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ในรูปแบบ “คู่มือการปฏิบัติงาน” ซึ่งประโยชน์ที่รับจากการจัดทำคู่มือดังกล่าวนี้ นอกจากจะเป็นการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่รับผิดชอบของบุคลากรแล้ว ยังเป็นการจัดทำฐานองค์ความรู้ขององค์กรซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานแนวทางการดำเนินการต่อไปในอนาคต

ในการผลักดันให้บุคลากรสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ ซึ่งจากการสังเคราะห์กระบวนการผลัดดันดังกล่าว ทำให้พบ “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ” ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุนให้เกิดการจัดทำคู่มืออย่างจริงจัง 2) การผลักดันและให้ความรู้ในการจัดทำคู่มือ โดยการฝึกอบรมในรูปแบบของการ Work shop โดยมี การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 4 ครั้ง 3) การใช้ระบบพี่เลี้ยงเข้ามาช่วยเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำ เช่น การจัดหาวิทยากรภายนอก หรือผลักดันให้ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำเป็นพี่เลี้ยงหรือวิทยากรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภายใต้กลยุทธ์สำคัญ คือ 1) ระบบการติดตามและประเมินผลการจัดทำที่เป็นรูปธรรม และ 2) นำผลงานนี้ไปใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากร

คณะกรรมการการจัดการความรู้
สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรสวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมและกระบวนการในการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน

2) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสวนดุสิตโพลหรือหน่วยงานอื่นๆ ใช้เป็นแนวทางในการผลักดันให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จและใช้สามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานได้ต่อไป

โดยสวนดุสิตโพลได้กำหนดประเด็นความรู้ที่บ่งชี้ไว้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนและรูปแบบในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- 2) ความสำคัญของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- 3) ความรู้เชิงประสบการณ์หรือเทคนิคในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรสวนดุสิตโพลที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ

บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

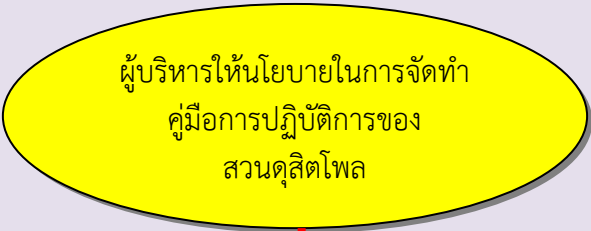
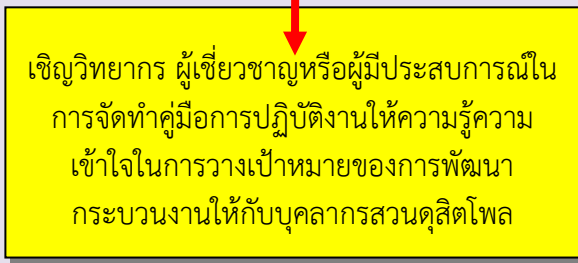
1. ผู้ทรงคุณวุฒิที่ถนัดเรื่องความรู้
ผู้บริหาร วิทยากร และผู้ที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ
2. ผู้ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ในประเด็นความรู้
บุคลากรในสังกัดสวนดุสิตโพล

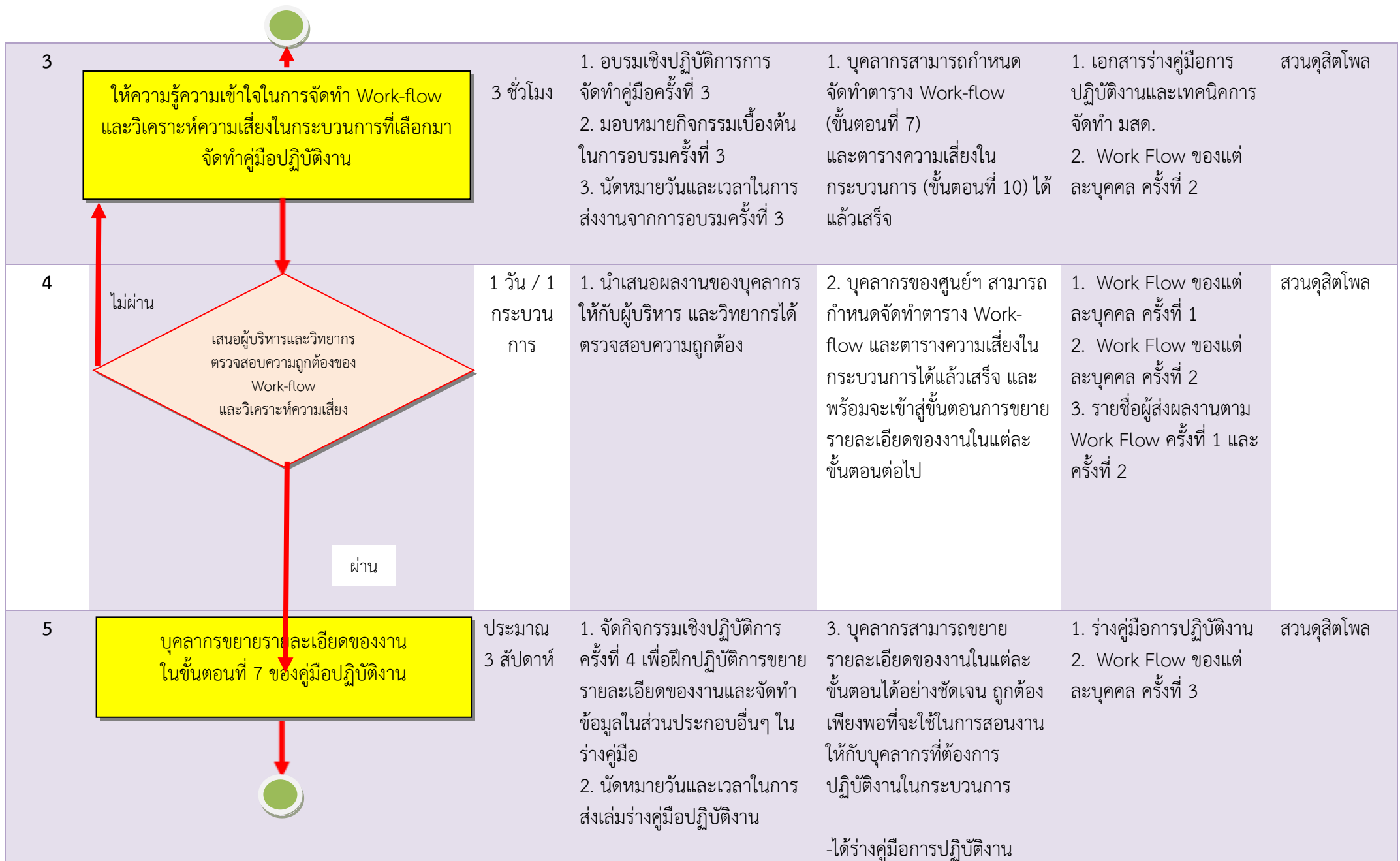
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

ชื่อกระบวนการ แนวทางการผลักดันให้บุคลากรของสวนดุสิตโพลสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ บุคลากรของสวนดุสิตโพลสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จในปีงบประมาณ 2559 (1 กระบวนการต่อคน)

ตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ ร้อยละของจำนวนบุคลากรของสวนดุสิตโพล ที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จอย่างน้อย 1 กระบวนการในปีงบประมาณ 2559 (Target: ร้อยละ 100)

ขั้นตอนที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>ผู้บริหารให้นโยบายในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติการของสวนดุสิตโพล</p>	1 ชั่วโมง 30 นาที	<ol style="list-style-type: none"> จัดประชุมบุคลากรประเด็นการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาที่เกิดจากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลังได้รับการอบรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจากกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ครั้งที่ 1 	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรของสวนดุสิตโพล เล็งเห็นความสำคัญของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเองและการพัฒนางาน 	<ol style="list-style-type: none"> เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำคู่มือปฏิบัติงานไปใช้เป็นผลงานในการขอเลื่อนตำแหน่งของสายสนับสนุนวิชาการ ระเบียบการบริหารงานบุคคลของ กพอ. และ มสศ. 	สวนดุสิตโพล
2	 <p>เชิญวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ความรู้ความเข้าใจในการวางเป้าหมายของการพัฒนากระบวนการให้กับบุคลากรสวนดุสิตโพล</p>	3 ชั่วโมง	<ol style="list-style-type: none"> จัดอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำคู่มือครั้งที่ 2 มอบหมายกิจกรรมเบื้องต้นในการอบรมครั้งที่ 2 นัดหมายวันและเวลาในการส่งงานจากการอบรมครั้งที่ 2 	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรของสวนดุสิตโพล สามารถกำหนดชื่อกระบวนการ ข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการที่ผ่านความเห็นชอบของหัวหน้าฝ่าย 	<ol style="list-style-type: none"> เอกสารการบรรยาย (PPT.) เอกสารร่างคู่มือการปฏิบัติงานและเทคนิคการจัดทำ มสศ. Work Flow ของแต่ละบุคคล ครั้งที่ 1 	สวนดุสิตโพล



<p>6</p>	<p>คนละ 15-20 นาที</p>	<p>1. จัดประชุมบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับสมบูรณ์และสะท้อนผลในการจัดทำ</p>	<p>1. คู่มือปฏิบัติงานของบุคลากรมีคุณภาพเพียงพอที่จะใช้ในการสอนงานในเบื้องต้นให้กับบุคลากรที่ต้องการปฏิบัติงานในกระบวนการได้จริง</p>	<p>1. ร่างคู่มือการปฏิบัติงานที่พร้อมใช้ในการสอนงาน</p>	<p>สวดุสิตโพล</p>
<p>7</p>	<p>หลังจากผ่านขั้นตอนที่ 7 ไม่เกิน 1 สัปดาห์</p>	<p>1. บุคลากรนำคู่มือปฏิบัติงานบรรจุลงใน E-portfolio 2. ฐานข้อมูลสวดุสิตโพล</p>	<p>1. บุคลากรนำคู่มือปฏิบัติงานบรรจุลงใน E-portfolio ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>1. คู่มือการปฏิบัติงานที่พร้อมใช้ในการสอนงาน</p>	<p>สวดุสิตโพล</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้บริหารของสวนดุสิตโพลให้นโยบายในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติการของสวนดุสิตโพล

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
1. จัดประชุมบุคลากรประเด็นการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	1.1 จัดประชุมบุคลากรของสวนดุสิตโพลเพื่อให้ผู้บริหารมอบนโยบายการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและทำความเข้าใจกับบุคลากรในประเด็นความสำคัญของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่มีต่อตนเองและหน่วยงาน โดยอ้างอิงจากระเบียบการบริหารงานบุคคลของ กพอ. และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2. จัดกิจกรรมให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาที่เกิดจากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลังได้รับการฝึกอบรมจากมหาวิทยาลัย	2.1 ฝ่ายสำนักงานของสวนดุสิตโพลจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาที่เกิดจากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลังได้รับการฝึกอบรมจากมหาวิทยาลัย โดยกิจกรรมต้องเชิญ ผู้บริหาร ผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อรับทราบแนวทางและสะท้อนปัญหาร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา โดยเฉพาะประเด็น <ul style="list-style-type: none">- การเลือกหัวข้อที่เหมาะสม- ภาระงานที่มีอุปสรรคต่อการจัดทำ- ประสบการณ์ในการเขียนเชิงวิชาการ (พื้นฐาน) ที่อาจมีอุปสรรคต่อการเขียนรายละเอียดงานของบุคลากร- ฯลฯ 2.2 การจัดกิจกรรม ควรให้ผู้ประสบความสำเร็จในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานมาเป็นวิทยากร เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ให้กับบุคลากรที่เข้าร่วม2.3 ในกรณีที่ไม่มีผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำเร็จ ควรเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ หรือ ผู้ที่จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำเร็จในหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในหรือนอกมหาวิทยาลัยมาเป็นวิทยากรร่วมในการจัดกิจกรรม

2. ให้ความรู้ความเข้าใจในการวางเป้าหมายของการพัฒนากระบวนการงานให้กับบุคลากรสวนดุสิตโพล

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
1. อบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำคู่มือครั้งที่ 2	<p>1.1 อบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำคู่มือครั้งที่ 2</p> <p>1.2 ต้องเชิญผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อดูแลบุคลากรที่สังกัดฝ่ายของตนเองและต้องให้ผู้อำนวยความสะดวกแต่ละฝ่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>1.3 เนื้อหาในการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2 มีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทฤษฎีการจัดการความรู้ (เวลาครึ่งชั่วโมง) - กระบวนการจัดทำ เน้นการอบรมองค์ความรู้เชิงเทคนิคตาม “ร่างคู่มือปฏิบัติงานและเทคนิคการจัดทำ” (เวลาหนึ่งชั่วโมง) - Workshop ชื่อกระบวนการ ข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการที่ผ่านความเห็นชอบของหัวหน้าฝ่ายที่เข้าร่วมการอบรม (เวลาหนึ่งชั่วโมงครึ่ง)
2. มอบหมายกิจกรรมเบื้องต้นในการอบรมครั้งที่ 2	<p>2.1 การมอบหมายกิจกรรมเบื้องต้นในการอบรม คือ ชื่อเรื่อง ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดที่สำคัญและเป้าหมายของกระบวนการ (ผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายต้องเข้าร่วมและช่วยคัดเลือกกระบวนการให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานซึ่งต้องไม่กว้างจนไม่สามารถบรรยายความเชี่ยวชาญในคู่มือได้</p>
3. นัดหมายวันและเวลาในการส่งงานจากการอบรมครั้งที่ 2	<p>3.1 นัดส่งงาน คือ “ชื่อเรื่อง ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดที่สำคัญและเป้าหมายของกระบวนการ” ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเข้าสู่การประชุมผู้บริหารหลังจากอบรม โดยฝ่ายสำนักงานของสวนดุสิตโพล จะเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามและรวบรวมงานจากบุคลากร โดยมี 1) การทำบันทึกเพื่อติดตามงาน และ 2) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการส่งงานและติดตามผ่านไลน์กลุ่มของสวนดุสิตโพล</p> <p>3.2 ส่งงานที่ประธานดำเนินงานสวนดุสิตโพล</p>

**3. ให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ Work-flow
และวิเคราะห์ความเสี่ยงในกระบวนการที่เลือกมาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน**

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
<p>1. อบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำคู่มือครั้งที่ 3</p>	<p>1.1 อบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำคู่มือครั้งที่ 3 โดยฝ่ายสารสนเทศโพล รับผิดชอบเขียนและจัดทำโครงการ</p> <p>1.2 ต้องเชิญผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อดูแลบุคลากรที่สังกัดฝ่ายของตนเองและต้องให้หัวหน้าฝ่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>1.3 เนื้อหาในการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 3 มีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - Workshop จัดทำตาราง Work-flow (ขั้นตอนที่ 6) และตารางความเสี่ยงในกระบวนการ (ขั้นตอนที่ 10) (เวลาสามชั่วโมง)
<p>2. มอบหมายกิจกรรมเบื้องต้นในการอบรมครั้งที่ 3</p>	<p>2.1 จัดทำร่างตาราง Work-flow (ขั้นตอนที่ 6) ให้แล้วเสร็จก่อนที่จะกลับไปแก้ไขภายหลัง ซึ่งข้อมูลในตารางดังกล่าว ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> -ขั้นตอนการทำงานและรายละเอียดของงาน ซึ่งควรจะเป็นขั้นตอนหลักในการทำงานเท่านั้น ส่วนรายละเอียดของงานก็เช่นกัน ควรเป็นรายละเอียดหลักๆ ว่าใน 1 ขั้นตอนทำ -ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเวลาที่ปรากฏจะถือว่าเป็น ระยะเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน -มาตรฐานคุณภาพงาน คือ ผลลัพธ์/ ความสำเร็จที่ต้องการในงานในแต่ละขั้นตอนการเขียนควรเขียนให้สอดคล้องกับ “ข้อกำหนดที่สำคัญ” และไม่ควรวินิจฉัยเป็นคำกริยา เช่น การตอนการดำเนินงานฝึกอบรมนั้น การจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ไม่ควรเป็น “มาตรฐานคุณภาพงาน” แต่ควรเป็นรายละเอียดงาน แต่ควรเขียนเป็นผลลัพธ์ที่ต้องการของการดำเนินงานฝึกอบรม เช่น “ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม” “ผู้อบรมสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน” หรือ แสดงชิ้นงานที่สำเร็จจากการอบรม เช่น การอบรมคู่มือปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน อาจเป็น “ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถจัดทำคู่มือปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด” เป็นต้น -เอกสารที่เกี่ยวข้อง นับรวมทั้งแบบฟอร์ม ฐานข้อมูล กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง หรือ เอกสารความรู้ต่างๆ -ผู้รับผิดชอบ <p>2.2 จัดทำร่างตารางความเสี่ยงในกระบวนการ (ขั้นตอนที่ 10) ให้แล้วเสร็จก่อนที่จะกลับไปแก้ไขภายหลัง ซึ่งข้อมูลในตารางดังกล่าว ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> -ความเสี่ยงหลัก/ ปัญหาหลักที่บุคลากรเข้าใหม่จะประสบในการทำงานในแต่ละขั้นตอน ควรเขียนเฉพาะความเสี่ยง/ ปัญหาหลักๆ เท่านั้น และเขียนให้ชัดเจนว่าเกิดปรากฏการณ์ใดขึ้น และส่งผลลอบอย่างไร ถ้าขั้นตอนไหนไม่มีความเสี่ยง/ ปัญหา ก็ไม่ต้องกรอกข้อมูลลงในตาราง -วิธีการแก้ไขปัญหา ให้เขียนในลักษณะ “พี่สอนน้อง” ให้บุคลากรใหม่แก้ปัญหาได้ด้วยตนเองในปัจจุบันตามประสบการณ์ของผู้เขียนในการแก้ไขปัญหาเฉพาะมากกว่าที่จะให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรในภาพมหภาค

**3. ให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ Work-flow
และวิเคราะห์ความเสี่ยงในกระบวนการที่เลือกมาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน**

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. นัดหมายวันและเวลาในการส่งงานจากการอบรมครั้งที่ 3	3.1 นัดส่งงาน คือ “ตาราง Work-flow (ขั้นตอนที่ 6) และตารางความเสี่ยงในกระบวนการ (ขั้นตอนที่ 10)” หลังจากอบรมเป็นเวลา 1 สัปดาห์ทำการ โดยฝ่ายสำนักงานของสวนดุสิตโพล จะเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามและรวบรวมงานจากบุคลากรฯ โดยมี 1) การทำบันทึกเพื่อติดตามงาน และ 2) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการส่งงานและติดตามผ่านไลน์กลุ่มของสวนดุสิตโพล 3.2 ส่งงานที่ประธานดำเนินงานสวนดุสิตโพล โดยส่งผ่าน

4. เสนอผู้บริหารของสวนดุสิตโพล และวิทยากรตรวจสอบความถูกต้องของ Work-flow และวิเคราะห์ความเสี่ยง

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
<p>1. นำเสนอผลงานของบุคลากรให้กับผู้บริหารและวิทยากรได้ตรวจสอบความถูกต้อง</p>	<p>1.1 บุคลากรของสวนดุสิตโพลรวบรวมงานส่งให้ผู้บริหารและวิทยากรได้พิจารณาความถูกต้องของการเขียน“ตาราง Work-flow (ขั้นตอนที่ 6) และตารางความเสี่ยงในกระบวนการ (ขั้นตอนที่ 10)” หลังจากการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 2 โดยให้จัดส่งใบรายชื่อการเข้าอบรมทั้ง 2 ครั้ง รวมทั้งชื่อกระบวนการที่จัดทำ รวมถึงใบงานที่ 1 และ 2 ให้กับผู้บริหารและวิทยากร</p> <p>1.2 ให้ผู้บริหารและวิทยากรที่ได้รับการมอบหมาย ตรวจสอบตามรายละเอียดที่กล่าวไปแล้วในขั้นตอนที่ 3 “ให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ Work-flow และวิเคราะห์ความเสี่ยงในกระบวนการที่เลือกมาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน”</p> <ul style="list-style-type: none"> -ขั้นตอนการทำงานและรายละเอียดของ -ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน -เอกสารที่เกี่ยวข้อง -ผู้รับผิดชอบ -ความเสี่ยงหลัก/ ปัญหาหลัก -วิธีการแก้ไขปัญหา <p>หมายเหตุ: การตรวจงานให้เน้นประสิทธิภาพของคู่มือฯ ในการเป็นเครื่องมือในการสอนงานเบื้องต้นให้กับบุคลากรใหม่เป็นสำคัญ รวมทั้งต้องมีผู้เชี่ยวชาญในงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการร่วมตรวจด้วย</p>

5. บุคลากรของสวนดุสิตโพลขยายรายละเอียดของงานในขั้นตอนที่ 7 ของคู่มือปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
<p>1. จัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการเพื่อฝึกปฏิบัติการขยายรายละเอียดของงานและจัดทำข้อมูลในส่วนประกอบอื่นๆ ในร่างคู่มือ</p>	<p>1.1 อบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำคู่มือครั้งที่ 4 โดยฝ่ายสำนักงานของสวนดุสิตโพล รับผิดชอบเขียนและจัดทำโครงการ</p> <p>1.2 ต้องเชิญผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อดูแลบุคลากรที่สังกัดฝ่ายของตนเองและต้องให้หัวหน้าฝ่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>1.3 เนื้อหาในการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 3 มีดังนี้ - Workshop ขยายรายละเอียดของงานและจัดทำข้อมูลในส่วนประกอบอื่นๆ ในร่างคู่มือ (เวลาสามชั่วโมง)</p> <p>1.4 ในการขยายรายละเอียดของงานตามขั้นตอนที่ 7 ในร่างคู่มือ ควรขยายให้ผู้อ่านที่เป็นบุคลากรใหม่ในกระบวนการสามารถเข้าใจและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ดังนั้นการเขียนจึงต้องลงรายละเอียดมากพอสมควร เช่น ไม่ควรเขียนแค่ “ติดต่อประสานงาน” แต่ควรเขียนลงลึกกว่า “ติดต่อประสานงาน ทำอย่างไร หน่วยงานไหน ติดต่อใคร ช่องทางไหน ไลน์ หรือ โทรศัพท์ หรือ ต้องทำบันทึกหรือไม่ ถ้าเป็น ไลน์ ID หมายเลขใด ถ้าต้องบันทึก ต้องผ่านระบบ E-office หรือไม่ อย่างไร ฯลฯ ” เพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถทำงานได้ โดยไม่ต้องถามหรือตีความมากเกินไปจนความจำเป็น ทั้งๆ ที่มีคู่มือการปฏิบัติงานในกระบวนการแล้ว</p>
<p>2. นัดหมายวันและเวลาในการส่งเล่มร่างคู่มือปฏิบัติงานมอบหมายกิจกรรมเบื้องต้นในการอบรมครั้งที่ 4</p>	<p>2.1 นัดส่งงาน คือ “ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ขั้นตอนที่ 7) หลังจากอบรมเป็นเวลา 3 สัปดาห์ทำการ โดยฝ่ายสำนักงาน จะเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามและรวบรวมงานจากบุคลากร โดยมี 1) การทำบันทึกเพื่อติดตามงาน และ 2) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการส่งงานและติดตามผ่านไลน์กลุ่มของสวนดุสิตโพล</p> <p>2.2 ส่งงานที่ประธานดำเนินงานสวนดุสิตโพล</p>

6. บุคลากรนำเสนอผู้บริหารสวนดุสิตโพล และวิทยากรตรวจสอบร่างคู่มือการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
<p>1. จัดประชุมบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับสมบูรณ์และสะท้อนผลในการจัดทำ</p>	<p>1.1 จัดประชุมบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับสมบูรณ์และสะท้อนผลในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลังจากการอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งที่ 4</p> <p>1.2 เชิญผู้บริหารและผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเข้าร่วมกิจกรรม</p> <p>1.3 ให้บุคลากรนำเสนอคู่มือการปฏิบัติงานฉบับสมบูรณ์ของตนเองคนละประมาณ 15 นาที (รวมถึงสะท้อนปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการจัดทำ)</p> <p>1.4 ปรับแก้คู่มือฯ ไม่เกิน 1 สัปดาห์หลังจากกิจกรรม โดยฝ่ายสำนักงานของสวนดุสิตโพล จะเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามและรวบรวมงานจากบุคลากรฯ โดยมี 1) การทำบันทึกเพื่อติดตามงาน และ 2) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการส่งงานและติดตามผ่านไลน์กลุ่มของสวนดุสิตโพล และส่งงานที่ประธานดำเนินงานสวนดุสิตโพล</p>

7. บุคลากรนำคู่มือการปฏิบัติงานบรรจุลงใน E-portfolio

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
1. บุคลากรนำคู่มือการปฏิบัติงานบรรจุลงใน E-portfolio	<p>1.1 บุคลากรนำคู่มือการปฏิบัติงานบรรจุลงใน E-portfolio ของตนเองได้ตามระยะเวลาที่กำหนด คือ ไม่เกิน 1 สัปดาห์นับจากที่ผ่านการพิจารณาตามขั้นตอนที่ 6</p> <p>1.2 การนำไฟล์บรรจุใน E-portfolio ให้จัดทำไฟล์คู่มือการปฏิบัติงานในสกุล .pdf เท่านั้น</p> <p>1.3 สวนดุสิตโพลจะนำคู่มือการปฏิบัติงานบรรจุลงใน E-portfolio เป็นหลักฐานในการประเมินสมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร</p>

การนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

สวนดุสิตโพลได้นำแนวทางการผลักดันให้บุคลากรสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้การจัดการความรู้ที่ต่อเนื่องทั้ง Explicit Knowledge และ Implicit Knowledge ในการผลักดันตามที่กล่าวมาในข้างต้น จนในปัจจุบันบุคลากรของสวนดุสิตโพลสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแล้วเสร็จทุกคน กำลังอยู่ในขั้นตอนที่ 7 คือ ปรับแก้จากการวิพากษ์ในขั้นตอนที่ 6 ซึ่งคาดว่าทุกคนจะจัดทำคู่มือแล้วเสร็จสมบูรณ์และนำบรรจุใน E-portfolio ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้ตามเป้าประสงค์ของแผนการจัดการความรู้ของสวนดุสิตโพล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ที่สำคัญในระหว่างกระบวนการจัดการความรู้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น พบผลลัพธ์ในเชิงบวกขึ้นกับบุคลากรที่ร่วมกิจกรรมดังนี้

1. บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานมากกว่ามุมมองในอรรถประโยชน์ในการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาชีพ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่สะท้อนว่า การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเขียนกระบวนการมาตรฐานคุณภาพงาน และความเสถียร ทำให้เข้าใจเป้าหมายและรายละเอียดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกระบวนการที่ตนเองรับผิดชอบและสามารถสังเคราะห์แนวทางในการพัฒนากระบวนการงานได้ชัดเจนมากขึ้นด้วยเช่นกัน รวมถึงรับรู้แนวคิด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและพัฒนาประสิทธิภาพงาน

2. บุคลากรมีความเชื่อมั่นในเชิงวิชาการมากขึ้นและภูมิใจที่สามารถจัดทำผลงานแล้วเสร็จและบางกระบวนการ เช่น การรับสมัครผู้เข้ารับการอบรมฯ เริ่มนำร่างคู่มือฯ ไปให้นักศึกษาฝึกงานได้เรียนรู้และหาประเด็นในการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานในอนาคต

ภาคผนวก

- ก. แผนการจัดการความรู้ของสวนดุสิตโพล
- ข. คำสั่งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสวนดุสิตโพล
- ค. ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกิจกรรมตามแผนจัดการความรู้ของหน่วยงาน
- ง. หลักฐานอ้างอิงการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

แผนการจัดการความรู้ของสวนดุสิตโพล : องค์ความรู้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ						
<p>เป้าประสงค์ของ KM: บุคลากรของสวนดุสิตโพลมีความรู้และความเข้าใจในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและจัดทำได้แล้วเสร็จในปีงบประมาณ 2559 (1 คู่มือฯ ต่อคน)</p> <p>ตัวชี้วัดของเป้าประสงค์: ร้อยละของจำนวนบุคลากรของสวนดุสิตโพล ที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จอย่างน้อย 1 กระบวนการในปีงบประมาณ 2559 (Target: ร้อยละ 100)</p> <p>ความรู้ที่จำเป็นที่ถูกลบทิ้ง: ความรู้ทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงประสบการณ์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสวนดุสิตโพล</p> <p>ผลผลิตของการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรม: เทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสวนดุสิตโพล</p>						
ประเด็นรายการ(Lists) ความรู้ที่จำเป็นตามการป่งชี้ความรู้	การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล	ผู้ที่จะต้องเรียนรู้ในประเด็นความรู้	ผู้ทรงคุณวุฒิที่กลั่นกรองความรู้ในประเด็น	ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลความรู้	ผลผลิตที่ได้รับ/วิธีการเข้าถึงความรู้	ระยะเวลาเริ่มต้นและแล้วเสร็จ
1. ความสำคัญของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ 2. ขั้นตอนและรูปแบบในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 3. ความรู้เชิงประสบการณ์หรือเทคนิคในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรสวนดุสิตโพลที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) - ทบทวนเอกสารในประเด็นความหมาย ทฤษฎี ที่รองรับความสำคัญ ขั้นตอนและรูปแบบในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน - ทบทวนเอกสารในประเด็นความสำคัญของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความรู้เชิงประสบการณ์ (Tacit Knowledge) - จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นเทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	กลุ่มเป้าหมายหลัก 1. บุคลากรของสวนดุสิตโพลในภาพรวม 2. บุคลากรของสวนดุสิตโพลที่ยังจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไม่แล้วเสร็จ กลุ่มเป้าหมายรอง 1. ผู้บริหารของสวนดุสิตโพล 2. บุคลากรของสวนดุสิตโพลที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	- ประธานที่ปรึกษาสวนดุสิตโพล - ที่ปรึกษาสวนดุสิตโพล - ประธานดำเนินงานสวนดุสิตโพล - ผู้อำนวยการแต่ละฝ่าย - บุคลากรของสวนดุสิตโพลที่จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ - วิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	สวนดุสิตโพล	ผลผลิตที่ได้รับ - เทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสวนดุสิตโพล วิธีการเข้าถึงความรู้ - จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นเทคนิคการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน - จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน (OJT) และระบบพี่เลี้ยง / ที่ปรึกษา - จัดทำ Link ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายได้ Download ผ่าน Website หรือ HOST ของสวนดุสิตโพล	เมษายน 2559 ถึงกันยายน พ.ศ. 2559



คำสั่งอธิการบดีมหาวิทยาลัยสกลนคร
ที่ ๒๖๐๗/๒๕๕๙
เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งและทำงานการจัดการความรู้ สวสคสทส

ตามที่ มหาวิทยาลัยสกลนคร ได้ให้หน่วยงานมีการแต่งตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานนั้น ด้วยสวสคสทสเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร ได้มีแนวปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทักษะของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและพัฒนาศักยภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้บรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วจึงเห็นสมควรแต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ สวสคสทส ดังรายนามต่อไปนี้

๑	นายณัฐพล แฉฉิม	ประธานดำเนินงาน
๒	นางสาวพรวัก แฉฉิม	คณะทำงาน
๓	นางสาวนุชิตา สร้อยเพชร	คณะทำงาน
๔	นางสาวสิรินดา เสวตสมบุญ	คณะทำงาน
๕	นางว่องพรรณ จากก้อน	คณะทำงาน
๖	นางศิริพร ศรีเศวต	คณะทำงาน
๗	นางสาวนงศ์ลักษณ์ โชติวิทยานินทร์	คณะทำงาน
๘	นายกิตติพงษ์ อัมประคองศิลป์	คณะทำงาน
๙	นางสาวณัฐพร แฉฉิม	คณะทำงาน
๑๐	นางสาวสุภาวดี บาลี	คณะทำงาน
๑๑	นายนิพนธ์ ทักฉิม	คณะทำงาน
๑๒	นางสาวกัญชัชชิตา ชัยสุสุวรรณ	คณะทำงาน
๑๓	นางสาวอุษาพร มาชม	คณะทำงาน
๑๔	นางสาวชนันธร โตประยูร	คณะทำงาน
๑๕	นางสาวพรพรรณ บัวทอง	คณะทำงาน
๑๖	นายทรงพล กิจเสถียรพงษ์	คณะทำงาน
๑๗	นางสาวจิราภรณ์ ชุ่มเข็มทอง	คณะทำงาน
๑๘	นางสาวสายสมร เมืองมูล	คณะทำงาน
๑๙	นายธนกร สายบัวทอง	คณะทำงาน
๒๐	นางสาววณิ กิมเรือง	คณะทำงาน
๒๑	นายวิษะ ประสาทแก้ว	คณะทำงาน
๒๒	นางสาวลินรัตน์ ชูธรรม	คณะทำงาน
๒๓	นางสาวปิยฉัตร อ่อนน้อม	คณะทำงาน
๒๔	นางสมเดวีล สุริยะเรืองวิทย์	คณะทำงาน
๒๕	นางสาวภาณิดู ชมพู	คณะทำงาน
๒๖	ว่าที่ร้อยตรีหญิงจนาพร แก้วสาริกรณ์	คณะทำงาน
๒๗	นางสาวพิมพ์ชนก สีทา	คณะทำงาน
๒๘	นางสาวเปรมฤดี โยวัง	คณะทำงาน
๒๙	นางสาวณัฐชิตา อยู่เดช	คณะทำงานและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยด้านการจัดการความรู้
๒. จัดทำแผนการจัดการความรู้และรายงานผลการดำเนินงาน แผนงาน โครงการ กิจกรรม ด้านการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
๓. เป็นผู้อำนวยความสะดวกและกระตุ้นด้านการจัดการความรู้ (KM Facilitators) ให้กับหน่วยงาน
๔. ค้นหาและนำเสนอบุคคล และหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ด้านการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และเผยแพร่สู่บุคลากรของหน่วยงาน และเครือข่ายภายนอก พร้อมทั้งให้เกียรติ และยกย่องชมเชยเจ้าของผลงาน
๕. รวบรวมความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่นำมาพัฒนาเพื่อจัดทำและพัฒนาคลังความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สะดวก ในการเข้าถึงความรู้
๖. ติดตามและรายงานผลการนำความรู้ที่ได้รับจากกระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ไปประยุกต์เพื่อการพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษา
๗. ดำเนินการอื่นๆ ในการจัดการความรู้ของหน่วยงานตามที่คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้มอบหมาย

พ.ศ. ๒๕๕๘ จนถึงปีการศึกษา ๒๕๖๐

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยสกลนคร
24 มิ.ย. 59 16:26:21 Non-70 Server Sign
Signature Code : NSBDA-BAPQ-AGDQ-ARQA1



1. คู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรสวนดุสิตโพล
2. รายงานประจำปีของสวนดุสิตโพล
3. สิทธิและหน้าที่ เรื่อนำรู้สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
4. แบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงาน