แบบรายงานสรุปองค์ความรู้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 2

ประจำปี 2555

สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล

ประเด็นความรู้ : กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการ

หัวข้อการจัดการความรู้ : กระบวนการพัฒนาการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : **ดังรายชื่อแนบ**

วันเดือนปีที่ดำเนินการ : **28-29 มีนาคม 2556**

สรุปองค์ความรู้ที่ได้ :

1.1 วิเคราะห์และประเมินกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน ซึ่งประกอบไปด้วยคู่มือปฏิบัติงานดังนี้

1.1.1. ขั้นตอนการลงทะเบียน

1.1.2. งานบริการการถอนวิชาเรียน

1.1.3. ขั้นตอนการถอนเงินค่าลงทะเบียน

1.1.4. งานบริการคำร้องลาพักการศึกษา

1.1.5. งานบริการขอย้ายสถานศึกษา

1.1.6. งานบริการขอกลับเข้าเป็นนักศึกษา

1.1.7. งานบริการให้ระดับคะแนน มส. (I) และการเปลี่ยนระดับคะแนน มศ. (I)

1.1.8. งานบริการขอสำเร็จการศึกษา

1.2 ระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ

1.3 ตรวจสอบทบทวน ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติเอกสาร ตัดลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

1.4 ทำการกำหนดกิจกรรมย่อยเพื่อเพิ่มเติมกิจกรรมที่หายไป กำหนดชื่อเอกสารและขอบเขตในการประสานงาน

1.5 เขียนเอกสารคู่มือตามกำหนด ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง

1.6 จัดพิมพ์เอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน

1.7 ทดลองนำไปใช้ ปรับปรุงกระบวนการและสรุป

1.8 ให้คำปรึกษา แนะนำ ระบบการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

1.9 ติดตามผลการปฏิบัติงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ได้คู่มือปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งคู่มือปฏิบัติงานสามารถช่วยประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรมได้ เพราะหัวหน้างานสามารถใช้คู่มือเพื่อการสอนงานเองได้ ช่วยองค์กรประหยัด เพราะการมีคู่มือทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลงสามารถใช้เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Review) ของพนักงานได้ ช่วยในการจัดทำ Check List เพื่อใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพเสมอ การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนหลัง ทราบว่าควรปฏิบัติอย่างไร เมื่อใด กับใคร งานที่ปฏิบัติจะได้สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร มีเอกสารอ้างอิงในการทำงาน คู่มือปฏิบัติงานเป็นสื่อในการประสานงาน ได้งานที่มีคุณภาพตามกำหนด ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถแทนกันได้ สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน ลดการตอบคำถามช่วยลดเวลาการสอนงานช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงานผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียดและทำงานได้อย่างถูกต้องทราบถึงตำแหน่งงานที่รับผิดชอบทราบถึงเทคนิคในการทำงาน

.....

(นางสาวอัชฌาพร กว้างสวาสดิ์)

ประธานกลุ่มจัดการความรู้