



## โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงานเพื่อการจัดการความรู้”

- ผู้รับผิดชอบโครงการ (1) ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ  
ที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปชมท.)  
(2) กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### 1. หลักการและเหตุผล

การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Development) เป็นกิจกรรมในการเปิดโอกาสให้พนักงานเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพที่องค์กรวางไว้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานควบคู่ไปกับการทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร การเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพจะช่วยสร้างแรงจูงใจและทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและได้รับการยอมรับจากองค์กร และเปรียบเสมือนถนนการทำงานที่พนักงานคนหนึ่งส่งสะสมประสบการณ์และผลงานเพื่อไปถึงเป้าหมายต่าง ๆ ในเส้นทางนั้น การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการธำรงรักษาบุคลากรและเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

สำหรับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนวิชาการจะเริ่มต้นการทำงานในระดับปฏิบัติการหรือปฏิบัติงานแล้วแต่ประเภทตำแหน่ง เมื่อผู้นั้นได้สั่งสมประสบการณ์และผลงานจนแสดงให้เห็นว่ามีศักยภาพเหมาะสมที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นแล้ว ก็จะเข้าสู่กระบวนการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดเพื่อเข้าสู่ระดับชำนาญการหรือชำนาญงานแล้วแต่กรณี โดยวิธีการประเมินหนึ่งที่วัดความชำนาญการหรือความชำนาญงานของผู้ปฏิบัติงาน คือ การประเมินจากคู่มือปฏิบัติงานที่อธิบายขั้นตอนในกระบวนการปฏิบัติงานในรูปแบบ work flow chart อันเปรียบเสมือนเส้นทางการทำงานที่ผู้เขียนได้มีการพัฒนาและปรับปรุงจนมีประสิทธิภาพ มีรวบรวมและเรียบเรียงนำเสนอกฎหมาย กฎ ระเบียบภายใน มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน แนวคิด ทฤษฎี หรือองค์ความรู้ทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ในการทำงานไว้อย่างเป็นระบบเพื่อให้ง่ายและสะดวกในการศึกษา (Explicit Knowledge) รวมทั้งเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้จากประสบการณ์ (tacit knowledge) เทคนิค กรณีศึกษา ตัวอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้งาน และแนวปฏิบัติที่ดี (best practice) ที่ผู้เขียนได้ถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ในองค์กร (ปภาณภณ ปรงกรภูรินทร์, 2565) ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นได้ว่า คู่มือปฏิบัติงานเป็นหัวข้อที่สมดุลอันเป็นตัวเชื่อมระหว่างการทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรกับการเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพ

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปชมท.) ได้เล็งเห็นว่า คู่มือปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพให้กับผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนวิชาการรวมทั้งเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงได้ร่วมกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงานเพื่อการจัดการความรู้” เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานสำหรับการจัดการความรู้ขององค์กรและใช้เป็นผลงานเพื่อเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นทั้งในระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับชำนาญงาน และระดับชำนาญงานพิเศษ ขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนคู่มือปฏิบัติงานเพื่อการจัดการความรู้
- 2.2 เพื่อถ่ายทอดเทคนิคในการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพเพื่อกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น

## 3. กลุ่มเป้าหมายและคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ

- 3.1 ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนวิชาการ
- 3.2 ผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคในการพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานเพื่อการจัดการความรู้

## 4. กำหนดการ เนื้อหา และวิธีการฝึกอบรม

| วัน                           | เวลา           | รายละเอียดกิจกรรมและเนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วันพฤหัสบดีที่<br>29 มิ.ย. 66 | 08.00-08.45 น. | ลงทะเบียน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                               | 08.45-09.00 น. | พิธีเปิด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                               | 09.00-10.30 น. | • บรรยาย เรื่อง ข้อความคิดทั่วไปว่าด้วยคู่มือปฏิบัติงานเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กร<br>(1) ความหมายและความสำคัญ<br>(2) วัตถุประสงค์และประโยชน์<br>(3) ลักษณะที่ดีของคู่มือปฏิบัติงานเพื่อการจัดการความรู้และใช้เป็นผลงานเพื่อขอแต่งตั้งตำแหน่งสูงขึ้น                                                                         |
|                               | 10.30-10.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                               | 10.45-12.00 น. | • บรรยาย เรื่อง ข้อความคิดทั่วไปว่าด้วยคู่มือปฏิบัติงานเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กร<br>(1) ทักษะและคุณสมบัติที่ดีของผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน<br>(2) หลักการที่สำคัญในการเลือกและการตั้งชื่อคู่มือปฏิบัติงาน<br>• แลกเปลี่ยนเรียนรู้กรณีศึกษาและตัวอย่างคู่มือปฏิบัติงานจากประสบการณ์ในการประเมินผลงานเพื่อกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น |
|                               | 12.00-13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                               | 13.00-14.30 น. | • บรรยาย เรื่อง เทคนิคการเขียนบทนำ (บทที่ 1)<br>(1) ความเป็นมาและความสำคัญ<br>(2) วัตถุประสงค์<br>(3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ<br>(4) ขอบเขตการศึกษา<br>(5) นิยามศัพท์<br>• แลกเปลี่ยนเรียนรู้กรณีศึกษาและตัวอย่างคู่มือปฏิบัติงานจากประสบการณ์ในการประเมินผลงานเพื่อกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น                                       |
|                               | 14.30-14.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                               | 14.45-16.00 น. | • บรรยาย เรื่อง เทคนิคการเขียนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (บทที่ 2)<br>(1) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง<br>(2) โครงสร้างองค์การและการจัดการ<br>(3) ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน                                                                                                                                  |
|                               | 16.00-16.30 น. | • แลกเปลี่ยนเรียนรู้กรณีศึกษาและตัวอย่างคู่มือปฏิบัติงานจากประสบการณ์ในการประเมินผลงานเพื่อกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น<br>• มอบหมายงาน: การกำหนดหัวข้อ วัตถุประสงค์ และขอบเขตการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน                                                                                                                                   |

| วัน                        | เวลา           | รายละเอียดกิจกรรมและเนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วันศุกร์ที่<br>30 มิ.ย. 66 | 08.00-09.00 น. | ลงทะเบียน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                            | 09.00-11.00 น. | • นำเสนองานที่ได้รับมอบหมาย โดยการแบ่งกลุ่มการนำเสนอและรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา<br>งานจำนวน 3 กลุ่ม (พักรับประทานอาหารว่างในห้องอบรม)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                            | 11.00-12.00 น. | • บรรยาย เรื่อง เทคนิคการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวบรวม เรียงเรียง และนำเสนอหลักเกณฑ์และวิธีการ<br>ปฏิบัติงาน (บทที่ 3)<br>(1) การวางแผนโครงการ<br>(2) เทคนิคการเรียบเรียงและการนำเสนอ<br>(3) หลักการอ้างอิงเอกสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                            | 12.00-13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                            | 13.00-14.30 น. | • บรรยาย เรื่อง เทคนิคการวิเคราะห์กระบวนการและนำเสนอเทคนิคในการปฏิบัติงาน (บทที่ 4)<br>(1) การวิเคราะห์และการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบ Work Flow Chart<br>(2) การอธิบายรายละเอียด การสอดแทรกเทคนิค ประสิทธิภาพ ตัวอย่าง เจื่อนไข ข้อสังเกต ข้อ<br>ควรระวัง และสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                        |
|                            | 14.30-14.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                            | 14.45-16.00 น. | • บรรยาย เรื่อง เทคนิคการวิเคราะห์กระบวนการและนำเสนอเทคนิคในการปฏิบัติงาน (บทที่ 4)<br>(1) หลักการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน<br>(2) จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน<br>(3) เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ<br>• บรรยาย เรื่อง เทคนิคการวิเคราะห์กระบวนการและนำเสนอเทคนิคในการปฏิบัติงาน (บทที่ 5)<br>(1) เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงาน<br>(2) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคเพื่อนำเสนอกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน<br>(3) การนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา กลยุทธ์การพัฒนางาน และข้อเสนอแนะเพื่อป้องกัน<br>ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น |
|                            | 16.00-16.30 น. | • บรรยาย เรื่อง<br>(1) องค์ประกอบส่วนท้ายของคู่มือปฏิบัติงาน<br>(2) แนวทางการพิจารณาคู่มือปฏิบัติงาน<br>(3) เทคนิคการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้น่าสนใจ<br>(4) ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของคู่มือปฏิบัติงานที่เสนอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น<br>(5) การคัดลอกรรณกรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ<br>(6) สรุปการอบรม                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 5. วิทยากร

### 5.1 วิทยากรบรรยายและฝึกปฏิบัติ

นายปภาณณ ปังกรภูรินทร์ บุคลากรชำนาญการพิเศษ รองผู้อำนวยการกองบริหารและพัฒนาทรัพยากร  
บุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### 5.2 วิทยากรฝึกปฏิบัติ

(1) นางสาวปัทมา จักษุรัตน์ รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสาย  
สนับสนุนวิชาการ ปชมท.

(2) นางสาวอรรณณ สุขยานี เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการกองบริหาร  
บริหารงานสำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## 6. จำนวนผู้เข้าอบรม

จำนวนไม่เกิน 150 คน

## 7. วัน เวลา และสถานที่การอบรม

วันพฤหัสบดีที่ 29 และวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน 2566 ระหว่างเวลา 09.00-16.30 น. ณ อาคารสยามบรมราชกุมารี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## 8. การสมัครเข้ารับการฝึกอบรม

ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม ได้ที่ [www.council-uast.com](http://www.council-uast.com) คลิกที่ “ระบบการลงทะเบียนการประชุมออนไลน์” ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไปจนถึงวันที่ 23 มิถุนายน 2566 หรือจนกว่าจะเต็มจำนวน

## 9. งบประมาณในการดำเนินการ

ที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปชมท.) จะเป็นผู้รับผิดชอบรายรับ และรายจ่ายทั้งหมด โดยใช้งบประมาณในการดำเนินการจากค่าลงทะเบียน

## 10. การชำระค่าลงทะเบียน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อบัญชี “ที่ประชุมสภาข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปชมท.)”

เลขที่บัญชี 521-0-877-841

ภายในวันศุกร์ที่ 23 มิถุนายน 2566

## 11. ค่าธรรมเนียมการอบรม

3,000 บาท (รวมค่าเอกสารประกอบการอบรม ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม)

## 12. สอบถามรายละเอียด

12.1 การลงทะเบียน การชำระค่าลงทะเบียน และตรวจสอบรายชื่อผู้ลงทะเบียน

ติดต่อสอบถามได้ที่ นางสาวปัทมา จักขุรัตน์ (ต้อม) โทร. 08 9555 6661

12.2 กำหนดการ รายละเอียดโครงการ และสถานที่ฝึกอบรม

ติดต่อสอบถามได้ที่ นางสาวดารินทร์ สุขแก้ว (แอน) โทร. 09 2262 8907

\*\*\*\*\*