



โครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)
เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา
(ครั้งที่ 1)
ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2560



จัดทำโดย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทนำ

ภูมิหลัง

สืบเนื่องจากบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้าร่วมการฝึกอบรม เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (รุ่นที่ 3) ณ ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2559 โดยใช้งบประมาณแผ่นดิน ของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ นั้น และเพื่อให้บุคลากรคนอื่นๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศคนอื่นๆ ได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติ ด้วยเช่นกัน และเพื่อเป็นการต่อยอดความรู้ที่ได้รับ จึงได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2560 ณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป



ภาพที่ 1 การเข้าร่วมฝึกอบรม เรื่องการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน รุ่นที่ 3

และนอกจากนี้ยังมีบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้าร่วมการฝึกอบรม เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (รุ่นที่ 5) ณ ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560 อีกด้วย

การวิเคราะห์ผลโครงการ

1. ข้อมูลทั่วไป มีดังนี้

ตารางที่ 1 เพศ และอายุ

อายุ	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุระหว่าง 25-30 ปี	0	0	1	5.9	1	5.9
อายุระหว่าง 31-35 ปี	2	11.8	3	17.6	5	29.4
อายุระหว่าง 36-40 ปี	1	5.9	2	11.8	3	17.6
อายุระหว่าง 41-45 ปี	0	0	5	29.4	5	29.4
อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป	0	0	3	17.6	3	17.6
รวม	3	17.6	14	82.4	17	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2560 โดยบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ ทั้งหมด 17 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 และเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

2. ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการนำความรู้ไปใช้ ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีดังนี้

ตารางที่ 2 ความรู้ความเข้าใจ

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความรู้ ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมโครงการ	2.88	0.99	ปานกลาง
2. ความรู้ ความเข้าใจหลังเข้าร่วมโครงการ	4.35	0.49	มาก
รวม	3.62	0.60	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2560 มีความรู้ความเข้าใจโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.4)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าก่อนเข้าร่วมโครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการใน

สถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88 คิดเป็นร้อยละ 57.6) และเมื่อสิ้นสุดโครงการจัดการความรู้ฯ เรื่อง จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (ครั้งที่ 1) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความพร้อมของวิทยากร	4.18	0.53	มาก
2. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	4.18	0.53	มาก
3. วิทยากรอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็น	4.11	0.49	มาก
4. วิทยากรใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย	4.24	0.56	มาก
5. วิทยากรตอบคำถามได้ละเอียดและชัดเจน	4.00	0.61	มาก
6. ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการอบรม	3.94	0.66	มาก
7. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	4.24	0.56	มาก
8. ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.24	0.44	มาก
9. ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม	4.24	0.56	มาก
10.อาหาร มีความสะอาดและเหมาะสม	4.35	0.49	มาก
รวม	4.17	0.41	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2560 มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกข้อ ได้แก่ อาหาร มีความสะอาดและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) วิทยากรใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความพร้อมของวิทยากร และการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร (ค่าเฉลี่ย 4.18) วิทยากรอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 4.11) วิทยากรตอบคำถามได้ละเอียดและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.0) และความเหมาะสมของเอกสารประกอบการอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 4 การนำความรู้ไปใช้

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.53	0.51	มากที่สุด
2. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้กับการปฏิบัติงานได้	4.53	0.51	มากที่สุด

3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับใช้กับการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	4.41	0.51	มาก
รวม	4.49	0.49	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2560 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ โดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.8)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้กับการปฏิบัติงานได้ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และสามารถนำความรู้ที่ได้รับใช้กับการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41)

สรุปการประเมินผลโครงการ

จากการจัดโครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2560 มีบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าร่วมโครงการทั้งหมด 17 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีประเด็นการประเมินโครงการ ทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความพึงพอใจ และด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยสามารถสรุปประเด็นการประเมิน ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) มีความรู้ความเข้าใจโดยรวม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.4 โดยพบวก่อนเข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ฯ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.6 และเมื่อสิ้นสุดโครงการจัดการความรู้ฯ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 87

2. ด้านความพึงพอใจ บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ฯ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ฯ มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ทุกข้อ

3. ด้านการนำความรู้ไปใช้ บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ฯ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ โดยรวมในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.8 โดยสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้กับการปฏิบัติงานได้ ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการจัดโครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1) ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2560 ได้รับข้อเสนอแนะ ดี ชม จากบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถสรุปได้ คือ มีความประทับใจต่อที่วิทยากรมาก อธิบายเข้าใจ และอยากให้มีการจัดอบรมขึ้นอีก

ภาคผนวก

ประมวลภาพโครงการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Work manual) เพื่อความก้าวหน้าในสายสนับสนุนวิชาการ
ในสถาบันอุดมศึกษา (ครั้งที่ 1)
ระหว่างวันที่ 1-2 มีนาคม 2560

ณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



การฝึกอบรม เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนา
ความก้าวหน้าในสายอาชีพของสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (รุ่นที่ 3)

ณ ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

วันที่ 21 พฤศจิกายน 2559



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ที่ ๕๗๔๘ /๒๕๕๙
เรื่อง ให้พนักงานมหาวิทยาลัย ไปราชการ

ด้วย ๑. นางสาวชวนชม สมนึก
๒. นางปิสิรัตน์ อินทุม
๓. นางณัฏพัชญ์นันท์ นรสิงห์
๔. นางสุลัดรีรัตน์ จันทร์สว่าง

จะต้องไปเข้าร่วมฝึกอบรม เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (รุ่นที่ ๓) ในวันจันทร์ที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ณ ห้อง ๓๐๑ ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยฯ จึงมีคำสั่งให้พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งสี่คนไปราชการในวันและสถานที่ดังกล่าว

ในการไปราชการครั้งนี้ ให้พนักงานมหาวิทยาลัย เบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้ตามสิทธิ์จากเงินงบประมาณแผ่นดิน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ แผนงาน ยกระดับคุณภาพ การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ กิจกรรมหลัก โครงการพัฒนา บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กิจกรรมรอง โครงการพัฒนาบุคลากรโดยส่งไปเข้าร่วมการอบรมหรือสัมมนาที่ หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด รหัสกิจกรรม ๓๐๔๒๓๐๐๓๐๔๒๑ รหัสกิจกรรมหลัก ๒๐๑๓๑๑๖๐๐L๔๐๐๓ รหัสงบประมาณ ๒๐๑๓๑๒๖๐๐๖๐๐๐๐๐๐๐๐ แหล่งของเงิน ๖๐๑๓๒๒๐

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(รองศาสตราจารย์ ดร.นันทนา แจ่งสุวรรณ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

การฝึกอบรม เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนา
ความก้าวหน้าในสายอาชีพของสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (รุ่นที่ 5)

ณ ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ ๐๔๕๖/๒๕๖๐

เรื่อง ให้พนักงานมหาวิทยาลัย ไปราชการ

- | | | |
|------|-------------------|------------|
| ด้วย | ๑. นางสาวสร้อยนภา | ศรีอัมพร |
| | ๒. นางธัญญา | สุขอุดม |
| | ๓. นางสาวสงวน | ชินชมกลิ่น |
| | ๔. นางราตรี | คงขุนทด |
| | ๕. นายประสิทธิ์ | อ่วมเนียม |

จะต้องไปเข้าร่วมฝึกอบรม เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ด้วยการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา (รุ่นที่ ๕) ในวันจันทร์ที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ห้อง ๓๐๑ ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยฯ จึงมีคำสั่งให้พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งห้าคนไปราชการในวันและสถานที่ดังกล่าว

ในการไปราชการครั้งนี้ ให้พนักงานมหาวิทยาลัย เบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้ตามสิทธิจากเงินงบประมาณแผ่นดิน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ แผนงานยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ กิจกรรมหลัก โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กิจกรรมรอง โครงการพัฒนาบุคลากรโดยส่งไปเข้าร่วมการอบรมหรือสัมมนาที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด รหัสกิจกรรม ๑๐๕๒๑๐๐๓๐๔๒๑ รหัสกิจกรรมหลัก ๒๐๑๓๑๑๖๐๐๔๐๐๓ รหัสงบประมาณ ๒๐๑๓๑๒๖๐๐๖๐๐๐๐๐๐๐๐ แหล่งของเงิน ๖๐๑๓๑๒๖๐

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญใจ เจียรวิชัยกุล)

รองอธิการบดี รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี