

๑๐. หลักสูตร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

หลักสูตรนี้ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการทำงานสนับสนุนของหน่วยงาน เข้าใจหลักการแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้

๑. หลักการและเหตุผล

ในการทำงานนั้นจะมีเอกสารซึ่งเป็นสิ่งหรือสื่อที่ใช้อธิบายทิศทาง แนวทาง ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติงาน ซึ่งอาจอยู่ในลักษณะต่างๆ เช่น ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน รูปภาพ แบบฟอร์ม เป็นต้น คู่มือการปฏิบัติงานจึงเปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอน และรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงให้เกิดความผิดพลาดในงาน คู่มือการปฏิบัติงานจึงเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือหน่วยงานเพื่อใช้เป็นมาตรฐาน การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน เข้าใจขั้นตอน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายขององค์กร ทั้งยังช่วยเป็นเครื่องมือในการสอนงาน อ้างอิงการทำงาน เป็นสื่อการประสานงานและช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

๒. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

๒.๑ เข้าใจกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการทำงานสนับสนุนของหน่วยงาน

๒.๒ เข้าใจหลักการ แนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๒.๓ สามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้

๓. หัวข้อการฝึกอบรม

๓.๑ การออกแบบระบบงาน (work System)

๓.๒ การกำหนดกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน (Core Process & Support Process)

๓.๓ การจัดทำ System Map ด้วยแนวคิด Value Chain

๓.๔ การจัดทำข้อกำหนด (Specification) และตัวชี้ประสิทธิผล (Lag Indicator) ของกระบวนการทำงานที่สำคัญ

๓.๕ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้วยเทคนิค Service Blueprint และการวิเคราะห์กระบวนการด้วย SIPOC (Supplier-Input-Process-Outcome)

๓.๖ การเขียนคู่มือการปฏิบัติ

๓.๗ องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน

๓.๘ การนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ (Process Implementation & Control)

๓.๙ การบริหารงานประจำวันและการจัดทำเครื่องมือติดตามการปฏิบัติงาน

๔. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้สนใจ

๕. วัน เวลา วันที่ ๓ วันที่ ๒ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

วันที่ ๔ วันที่ ๖ - ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

๖. สถานที่ โรงแรมทีเค พาเลส แจ้งวัฒนะ ๑๕ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

๗. ค่าลงทะเบียน ๔,๗๐๐ บาท (รวมค่าเอกสาร อาหารว่าง อาหารกลางวัน และตลอดหลักสูตร)



กรณีชำระค่าลงทะเบียนก่อนวันอบรม ๗ วัน ได้รับส่วนลด ๒๐๐ บาท