

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ : 23 / 4 / 2567	หน้าที่ : 1 จาก 8

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (.....) รุจนยุคันต์ จินณธรรม วันที่ 23 / 4 / 2567	 (.....) ดร.กฤษฎ์ กาญจนกิตติ QMR สำนักบริการวิชาการ วันที่ 23 / 4 / 2567	 (.....) รศ.ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล รักษาการแทนผู้อำนวยการ สำนักบริการวิชาการ วันที่ 23 / 4 / 2567

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข
01	จัดทำเอกสารครั้งที่สอง

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ : 25/4/2567	หน้าที่ : 2 จาก 8

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดทำหลักสูตร การทบทวน การรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ และตรงตามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งกำหนดขั้นตอนการเสนอหลักสูตรและการตอบรับเข้าร่วมของลูกค้า

1.2 เพื่อกำหนดขั้นตอนการระบุตัวบุคคลผู้รับผิดชอบงานแต่ละส่วนตลอดช่วงระยะเวลาการทำกิจกรรม

1.3 เพื่อกำหนดขั้นตอนการประเมินและสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรม

2. ขอบข่าย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ใช้เมื่อสำนักบริการวิชาการมีการจัดฝึกอบรมรูปแบบภายในและภายนอก

3. คำนิยาม

3.1 การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3.2 การฝึกอบรมภายใน (In-House Training) คือ การจัดฝึกอบรมที่สำนักบริการวิชาการออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมตามผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการคัดเลือกวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ และจัดขึ้นเป็นการภายในเฉพาะองค์กรนั้นๆ เป็นหลัก เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาศักยภาพขององค์กร

3.3 การฝึกอบรมภายนอก (Public Training) คือ การจัดฝึกอบรมของหลักสูตรที่สำนักบริการวิชาการจัดขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับบุคคลที่สนใจทั่วไป ไม่เฉพาะองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

4. เครื่องมือและอุปกรณ์

4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ / แบบพกพา

4.2 เครื่องฉายภาพ (Projector)

4.3 โสตทัศนูปกรณ์

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ : 23/4/2567	หน้าที่ : 3 จาก 8

5. ผู้ปฏิบัติงาน

5.1 ผู้บริหาร

5.2 หัวหน้าฝ่าย

5.3 นักจัดการงานทั่วไปฝ่ายบริการวิชาการ

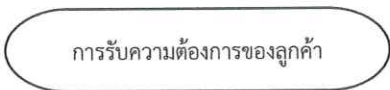
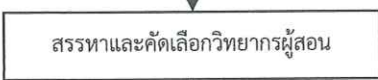
5.4 เจ้าหน้าที่งานการเงินและพัสดุ

5.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการห้องประชุม

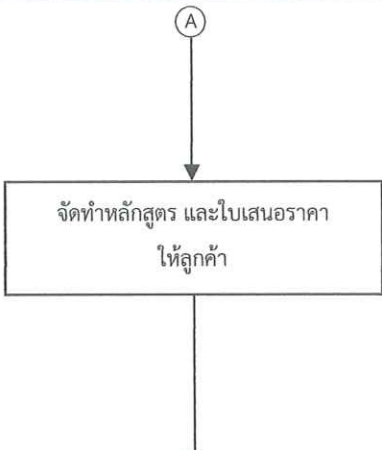
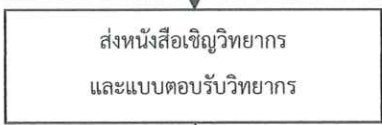
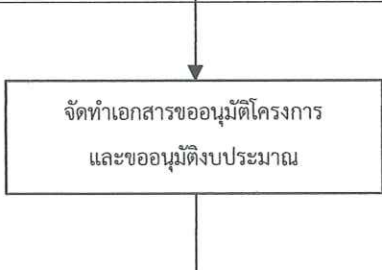
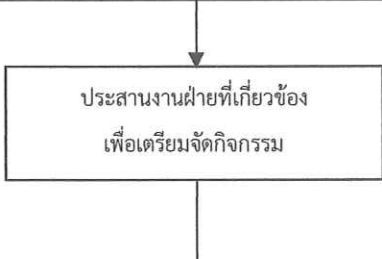
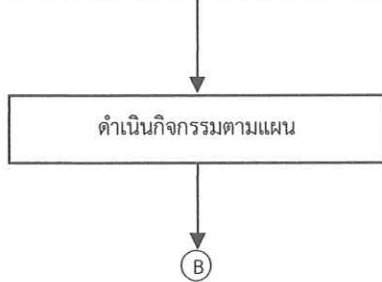
5.6 เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่

6. วิธีการปฏิบัติงาน

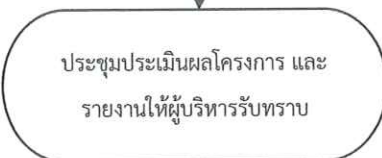
6.1 กรณีการจัดอบรมแบบภายใน (In-House Training)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		- ลูกค้าเสนอความต้องการในการอบรม หลักสูตรต่างๆ ฝ่ายบริการวิชาการ ทำการบันทึกข้อมูลความต้องการจากลูกค้า - จัดส่งเอกสารแบบรับความต้องการฯ ให้กับลูกค้าผ่านทางอีเมลล์หรือช่องทางออนไลน์อื่น เพื่อทวนสอบและลงนามยืนยันรับทราบรายละเอียด	- นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA	- แบบรับความต้องการลูกค้า
2	 	- คัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญตรงกับความต้องการของลูกค้า จากทะเบียนวิทยากร และแบบประเมินความสอดคล้องวิทยากรฯ - เสนอหัวหน้าฝ่าย ACA พิจารณา	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA	- ทะเบียนวิทยากร - แบบประเมินความสอดคล้องวิทยากรฯ

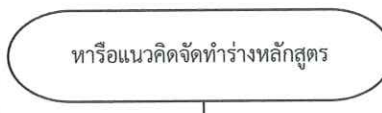
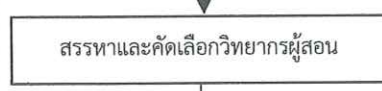
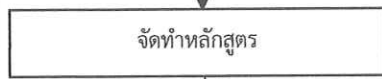
	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ : 23/4/2567	หน้าที่ : 4 จาก 8

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3		- จัดทำเอกสารข้อมูลของหลักสูตร - หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการพิจารณา - ปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรจน “ผ่าน” การพิจารณา - ส่งเอกสารหลักสูตรให้วิทยากรและลูกค้า - ตรวจสอบความถูกต้องตามข้อตกลง หากไม่ตรงตามข้อตกลงให้ผู้จัดทำดำเนินการแก้ไขรายละเอียดให้ถูกต้อง - ทำใบเสนอราคา พร้อมเอกสารหลักสูตรฉบับสมบูรณ์ส่งให้ลูกค้า	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - วิทยากร - ลูกค้า	- เอกสารหลักสูตร - ใบเสนอราคา
4		- จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร - จัดทำใบตอบรับวิทยากร - เสนอเอกสารให้กับวิทยากร	- นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA	- หนังสือเชิญวิทยากร - ใบตอบรับวิทยากร
5		- จัดทำเอกสารขออนุมัติโครงการ - จัดทำเอกสารขออนุมัติงบประมาณ - เสนอเอกสารเพื่อพิจารณาตามลำดับ	- ผู้บริหาร - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - งานการเงินและพัสดุ	- เอกสารขออนุมัติฯ - เอกสารงบประมาณฯ
6		- วางแผนการฝึกอบรมโดยใช้เอกสาร MEMO (การจัดอบรม) - แจงรายละเอียดให้กับบุคคลของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการ	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่	- MEMO (การจัดอบรม)
7		- ให้แต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบแต่ละงานปฏิบัติหน้าที่ตามแผนที่วางไว้	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่	- ใบลงทะเบียน - แบบประเมินความพึงพอใจ

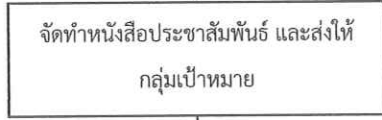
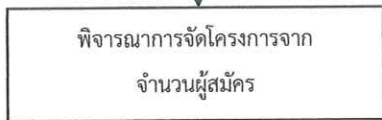
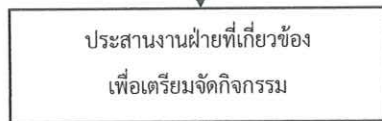
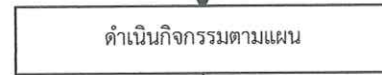
	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 26/4/2567	หน้าที่ : 5 จาก 8

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8		- จัดทำผลการดำเนินงานกิจกรรม - จัดทำหนังสือขอบคุณ และส่งให้ลูกค้า	- นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA	- รายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม - หนังสือขอบคุณ
9		- จัดประชุมทบทวนการดำเนินงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วนงาน พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึก AAR - รายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคารสถานที่	- แบบบันทึก AAR - แบบประเมินวิทยากรจากผู้จัด

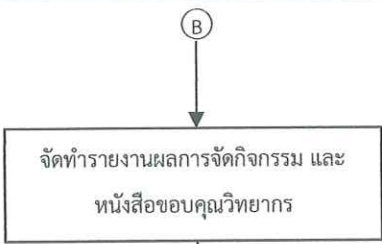
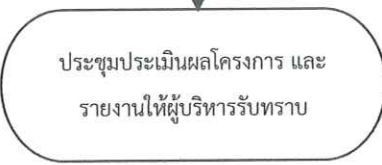
6.2 กรณีการจัดอบรมแบบภายนอก (Public Training)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		- ฝ่ายบริการวิชาการหรือแนวทางการจัดทำหลักสูตร - เสนอหัวหน้าฝ่าย ACA พิจารณา	- นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA	- สรุปแนวคิดการจัดทำหลักสูตร
2		- คัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญตรงกับเนื้อหาของหลักสูตร จากทะเบียนวิทยากร และแบบประเมินความสอดคล้องวิทยากรฯ - เสนอหัวหน้าฝ่าย ACA พิจารณา	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA	- ทะเบียนวิทยากร - เอกสารประเมินความเหมาะสมของวิทยากร
3		- จัดทำเอกสารข้อมูลของหลักสูตร - หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการพิจารณา - ปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรจนผ่านการพิจารณา - ส่งเอกสารหลักสูตรให้วิทยากรและลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องตามข้อตกลง หากไม่ตรงตามข้อตกลงให้ผู้จัดทำดำเนินการแก้ไขรายละเอียดให้ถูกต้อง	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA	- เอกสารหลักสูตร

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ : 23 / 4 / 2567	หน้าที่ : 6 จาก 8

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4		- จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร - จัดทำใบตอบรับวิทยากร - เสนอเอกสารให้กับวิทยากร	- นักจัดการงาน - ทั่วไปฝ่าย ACA	- หนังสือเชิญวิทยากร - ใบตอบรับวิทยากร
5		- จัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์ - ส่งหนังสือพร้อมเอกสารหลักสูตรให้กลุ่มเป้าหมาย - จัดทำสื่อ และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ	- นักจัดการงาน - ทั่วไปฝ่าย ACA	- หนังสือประชาสัมพันธ์ - สื่อ (Infographic)
6		<u>กรณีที่มีผู้สมัครถึงเกณฑ์ที่กำหนด</u> - จัดทำเอกสารขออนุมัติโครงการ - จัดทำเอกสารขออนุมัติงบประมาณ - เสนอเอกสารเพื่อพิจารณาตามลำดับ <u>กรณีที่มีผู้สมัครไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด</u> - แจ้งยกเลิกการจัดโครงการ - ส่งหนังสือยกเลิกโครงการให้กับผู้สมัคร	- ผู้บริหาร - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงาน - ทั่วไปฝ่าย ACA - งานการเงินและพัสดุ	- เอกสารขออนุมัติฯ - เอกสารงบประมาณฯ
7		- วางแผนการฝึกอบรมโดยใช้เอกสาร MEMO (การจัดอบรม) - แจ้งรายละเอียดให้กับบุคคลของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการ	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงาน - ทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่	- MEMO (การจัดอบรม)
8	 ↓ B	- ให้แต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบแต่ละงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนที่วางไว้	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงาน - ทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่	- ใบลงทะเบียน - แบบประเมินความพึงพอใจ

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ : 23 / 4 / 2567	หน้าที่ : 7 จาก 8

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
9		- จัดทำผลการดำเนินกิจกรรม - จัดทำหนังสือขอบคุณวิทยากร	- นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA	- รายงานผลการดำเนินกิจกรรม - หนังสือขอบคุณ
10		- จัดประชุมทบทวนการดำเนินงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วนงาน พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึก AAR - รายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ	- หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่	- แบบบันทึก AAR - แบบประเมินวิทยากรจากผู้จัด

7. เอกสารอ้างอิง

- 7.1 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
- 7.2 ระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยการให้บริการและการจัดเก็บค่าบริการทางวิชาการ พ.ศ.2557
- 7.3 ระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยการจัดประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัย พ.ศ.2557
- 7.4 ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง กำหนดประเภทรายจ่าย รายการ และเงื่อนไขการจ่ายเงินจากรายได้ของมหาวิทยาลัย ฉบับที่ ๓/๒๕๕๔ (ค่าพาหนะ และค่าเช่าที่พักของอาจารย์พิเศษบรรยายพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย)
- 7.5 ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง กำหนดประเภทรายจ่าย รายการ และเงื่อนไขการจ่ายเงินจากรายได้ของมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 6/2552 (ค่าเลี้ยงรับรอง และค่าเลี้ยงอาหาร/เครื่องดื่มแก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และนักศึกษา)

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ : 23/4/2567	หน้าที่ : 8 จาก 8

8. เอกสารแนบท้าย

- 8.1 UNISERV-ACA-FM-01 : Rev 01 แบบรับความต้องการลูกค้า
- 8.2 UNISERV-ACA-FM-02 สรุปแนวคิดการจัดทำหลักสูตร
- 8.3 UNISERV-ACA-FM-03 : Rev 01 เอกสารหลักสูตร
- 8.4 UNISERV-ACA-FM-04 ใบเสนอราคา
- 8.5 UNISERV-ACA-FM-05 ทะเบียนวิทยากร
- 8.6 UNISERV-ACA-FM-06 หนังสือเชิญวิทยากร
- 8.7 UNISERV-ACA-FM-07 หนังสือขออนุญาตให้บุคลากรเป็นวิทยากร
- 8.8 UNISERV-ACA-FM-08 ใบตอบรับวิทยากร
- 8.9 UNISERV-ACA-FM-09 หนังสือประชาสัมพันธ์
- 8.10 UNISERV-ACA-FM-12 ใบลงทะเบียน
- 8.11 UNISERV-ACA-FM-13 แบบประเมินวิทยากรจากผู้จัด
- 8.12 UNISERV-ACA-FM-16 แบบประเมินความสอดคล้องด้านความรู้ความสามารถและทักษะของวิทยากร
- 8.13 UNISERV-ACA-FM-21 เอกสารขออนุมัติจัดโครงการ
- 8.14 UNISERV-ACA-FM-22 เอกสารขออนุมัติค่าใช้จ่าย
- 8.15 UNISERV-ACA-FM-23 MEMO (การจัดอบรม)
- 8.16 UNISERV-ACA-FM-26 รายงานผลการดำเนินกิจกรรม
- 8.17 UNISERV-ACA-FM-27 หนังสือขอบคุณ
- 8.18 UNISERV-ACA-FM-28 แบบบันทึก AAR
- 8.19 UNISERV-ACA-FM-29 แบบประเมินความพึงพอใจ