



# UNISERV CMU

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



Green Nimman  
CMU Residence @UNISERV



## คู่มือปฏิบัติงาน

งานส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรม ฝ่ายวิชาการและวิจัย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



# UNISERV CMU

## สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



Green Nimman  
CMU Residence @UNISERV



### คำนำ

การจัดดำเนินการฝึกอบรม ถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างถูกต้อง การจัดดำเนินการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร ให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีคุณค่าและคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้นทุกองค์การจึงให้ความสำคัญกับการจัดดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่องและเป็นระบบ

ทั้งนี้ องค์กรประกอบส่วนหนึ่งอันจะช่วยให้การจัดดำเนินการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความต่อเนื่อง คือ คู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งคู่มือดังกล่าวถือเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่ช่วยให้ผู้ที่มีความรับผิดชอบ ในตำแหน่งดังกล่าว สามารถศึกษาเบื้องต้นก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ตาม ระเบียบขั้นตอนได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น

งานส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรม ฝ่ายวิชาการและวิจัย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดดำเนินการฝึกอบรม หลักสูตรประเภท In – house หลักสูตร Public หลักสูตร บริการ/โครงการพิเศษ และความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานบริการวิชาการ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

งานส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรม  
ฝ่ายวิชาการและวิจัย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
มิถุนายน 2561



# UNISERV CMU

## สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



Green Nimman  
CMU Residence @UNISERV



### พันธกิจความรับผิดชอบต่อฝ่ายวิชาการและวิจัย สำนักบริการวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดดำเนินการฝึกอบรมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ ของสำนักบริการวิชาการ หรือตามความต้องการของหน่วยงานจัดประชุม สัมมนา เผยแพร่งานวิชาการ บริการข้อมูลทางวิชาการแก่บุคคล และองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งการดำเนินงานโครงการวิจัยและรับเป็นที่ปรึกษาจัดทำโครงการ ประสานงานกับนักวิจัย เพื่อดำเนินการในโครงการวิจัยให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และรับเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการการตามความต้องการของหน่วยงาน ประสานงานให้นักวิชาการจากทุกคณะในมหาวิทยาลัยเข้าร่วมให้ความรู้ คำแนะนำปรึกษา รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าไปเพื่อเป็นแนวทางขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

#### พันธกิจ

1. บริการวิชาการในนามสำนักบริการวิชาการ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีความหลากหลาย มีคุณภาพและมีมาตรฐาน
2. ให้บริการจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมเชิงปฏิบัติการ และถ่ายทอดความรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและพึ่งตนเองได้
3. สร้างและพัฒนาเครือข่ายการให้บริการทั้งในและต่างประเทศ มุ่งเน้นคุณภาพการบริการด้วยจิตบริการ เพื่อความประทับใจของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างเครือข่ายเพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน
4. อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านการศึกษาวิจัย/ที่ปรึกษา การติดตามประเมินผลร่วมกับนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ
5. เชื่อมโยงเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกับองค์กร ภาควิชาความร่วมมือทางวิชาการภายในมหาวิทยาลัยและภายนอก เพื่อเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดแนวทางพัฒนาที่สร้างสรรค์ในระดับประเทศและนานาชาติ
6. ประสานงานการวิจัย การสำรวจ การวางแผน การจัดการ การศึกษาความเหมาะสมของโครงการ การศึกษาผลกระทบของสิ่งแวดล้อม การวางระบบ การวิเคราะห์ การให้คำปรึกษา การสร้างกระบวนการการเรียนรู้ให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งนักวิชาการ นักวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ จากภาครัฐและเอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน นำไปสู่การบูรณาการการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ในลักษณะเป็นเวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่กับชุมชนและกลุ่มเป้าหมาย เพื่อการบริการวิชาการ/วิจัยที่ยั่งยืน



# UNISERV CMU

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



Green Nimman  
CMU Residence @UNISERV



## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
พันธกิจความรับผิดชอบ	
สารบัญ	
คู่มือปฏิบัติงาน	1
หลักสูตร In – house	1
หลักสูตร Public	5
หลักสูตร เร่งด่วน/โครงการพิเศษ และหลักสูตรให้เปล่า	9
การประเมินและพัฒนาความรู้และทักษะ	10
คุณสมบัติของวิทยากรกระบวนการ	12
มาตรฐานการประเมินกระบวนการจัดฝึกอบรม	13
Job Description	20
รายการตรวจสอบการดำเนินงานของแต่ละโครงการฝึกอบรม	21
แบบประเมินโครงการฝึกอบรม	22



# UNISERV CMU

## สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



### คู่มือปฏิบัติงาน

งานส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรม ฝ่ายวิชาการและวิจัย  
สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### หลักสูตร In-house

#### ก่อนการดำเนินงาน (การประสานงานเบื้องต้น)

1. ผู้ประสานหน่วยงานติดต่อเข้ามา ให้สอบถามความต้องการ เช่น
  - หลักสูตรที่ต้องการ
  - วัตถุประสงค์ของการอบรม
  - หัวข้อที่ต้องการให้อบรม
  - จำนวนคน และประเภทของกลุ่มเป้าหมาย
  - ระยะเวลาความต้องการในการให้จัดอบรม
  - กิจกรรม
2. แจ้งลูกค้า เรื่องเวลานัดหมายเพื่อเสนอหลักสูตรและรายละเอียดงบประมาณ โดยขอเบอร์โทรศัพท์/โทรสาร(สำนักงานและมือถือ) รวมถึง E-mail และผู้ประสานงานหลักและผู้ประสานงานรองในกรณีเร่งด่วนเพื่อการประสานงานต่อไป
3. จัดทำ/ออกแบบหลักสูตรตามความต้องการของหน่วยงาน พร้อมแจ้งประมาณการค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตรตามที่หน่วยงานต้องการ โดยการเสนอโครงการและเสนอราคา
4. การติดต่อหน่วยงานทุกครั้ง ต้องขอให้หน่วยงานส่งรายละเอียดความต้องการของหน่วยงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (โดยผ่านทาง E-mail หรือ โทรสาร) และเมื่อมีการติดต่อจากหน่วยงานเพื่อแก้ไขรายละเอียดหลักสูตรอีก ต้องมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง โดยการกำหนด Folder/แฟ้มเอกสาร ออกเป็นการติดต่อครั้งที่ 1..... ครั้งที่ 2.... หรือครั้งที่ ..... ตามจำนวนครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง
5. เมื่อจะกำหนดวันที่ฝึกอบรม ต้องมีการตรวจสอบความต้องการให้ตรงกัน ทั้ง 3 ฝ่าย (1.หน่วยงานที่ติดต่อมา 2. สำนักบริการวิชาการ 3. วิทยากร) ถึงจะกำหนดวันที่ได้
6. ในข้อ 4 ให้เสนอ หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย และผู้บริหาร (ตามลำดับชั้น) เพื่อพิจารณาและทราบความเคลื่อนไหวตลอดเวลา ถ้ามีการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร และแจ้งผู้บริหารทราบเพื่อลงนามในใบเสนอหลักสูตรและเสนอราคาอีกครั้ง



7. เมื่อมีการยืนยันจากหน่วยงาน โดยให้หน่วยงานที่ประสงค์จะให้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์ดำเนินการจัดมาถึงสำนักบริการวิชาการเพื่อเป็นเอกสารยืนยัน โดยในรายละเอียดของจดหมายให้เน้นย้ำในเรื่องวัตถุประสงค์โครงการ วันที่ดำเนินการ และงบประมาณที่จะสนับสนุน และเตรียมการดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

#### 7.1 การดำเนินการขออนุมัติจัดอบรม

- ขออนุมัติจัดอบรมถึงหัวหน้าส่วนงาน โดยแนบสำเนาจดหมายจากหน่วยงานที่มีถึงสำนักบริการวิชาการด้วยทุกครั้ง

- จัดทำหนังสือขออนุมัติค่าตอบแทนวิทยากรอัตราพิเศษถึงหัวหน้าส่วนงาน (กรณีอัตราค่าตอบแทนเกินจากอัตรากระทรวงการคลังกำหนด คือ 1) วิทยากรซึ่งมาจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อัตรา 600 บาท/ชั่วโมง 2) วิทยากรซึ่งมาจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย อัตรา 1,200 บาท/ชั่วโมง)

- จัดทำบันทึกขออนุมัติให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

- จัดทำบันทึกยืมเงิน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นระหว่างฝึกอบรม (โดยเฉพาะค่าตอบแทนวิทยากร แต่ในกรณีที่หน่วยงานจัดจ้างจะชำระเป็นเงินสดพนักงานไม่ต้องดำเนินการจัดทำบันทึกยืมเงิน แต่ต้องเตรียมใบสำคัญรับเงินและแบบฟอร์มการหักภาษี ณ ที่จ่าย (โดยการเงินออกให้กับวิทยากร)

7.2 จัดทำหนังสือขอเรียนเชิญวิทยากร โดยแนบโครงการฝึกอบรมที่ปรับปรุงล่าสุดแต่ไม่ใส่รายละเอียดงบประมาณแนบด้วยทุกครั้ง

7.3 ทำหนังสือขออนุญาตต้นสังกัดของวิทยากร สอบถามวิทยากรทุกครั้งว่าจะต้องให้ทำหนังสือฉบับนี้หรือไม่

7.4 ติดต่อขอรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมจากหน่วยงานจัดจ้าง เพื่อดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มลงทะเบียน ป้ายชื่อ และใบประกาศนียบัตร (กรณีมีใบประกาศนียบัตร)

7.5 ขออนุมัติจัดซื้อวัสดุ เพื่อเตรียมจัดทำเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการจัดฝึกอบรม

7.6 ประสานงานการใช้ห้องประชุมสัมมนา/อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ตามที่หน่วยงานต้องการ (หรือกรณีมีการใช้ห้องพักที่สำนักให้ประสานงานด้วย)

7.7 ประสานงานร้านอาหารสำหรับการประชุม อาหารว่าง (ติดต่อฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าตาม Memo) อาหารเช้า อาหารกลางวัน และอาหารเย็น (ติดต่อร้านอาหารโดยตรงในกรณีใช้สถานฝึกอบรมที่สำนักบริการวิชาการ)

7.8 ประสานสถานที่ต่างๆ (กรณีทัศนศึกษาออกสถานที่) และจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงาน โดยแนบโครงการและกำหนดการศึกษาดูงานด้วยทุกครั้ง

7.9 ประสานงานหน่วยงานยานพาหนะ สำนักงานสำนักฯ เพื่อรับ-ส่ง วิทยากร และในกรณีทัศนศึกษาออกสถานที่ และอื่นๆ ตามแผนดำเนินการ

7.10 ประสานงานการเงิน เพื่อดำเนินงานด้านงบประมาณการเบิกจ่าย

- เตรียมใบเสร็จรับเงิน/เล่มใบเสร็จรับเงิน (กรณีดำเนินการจัดฝึกอบรมนอกสถานที่)

- ใบสำคัญรับเงินค่าตอบแทนวิทยากร (พร้อมเอกสารแบบฟอร์มหักภาษี ณ ที่จ่าย 1 % กรณีค่าตอบแทนวิทยากร เกิน 10,000 บาท/คน/วัน โดยงานการเงินเป็นผู้จัดทำ)

- ถ้าหนังสือขออนุมัติจัดอบรม หรือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติด้านการเงิน ให้จัดทำสำเนาให้หัวหน้าการเงินและเจ้าหน้าที่การเงินที่รับผิดชอบโครงการนั้นเซ็นรับด้วยทุกครั้ง)

### ช่วงดำเนินงาน (ปฏิบัติงานฝึกอบรม)

8. การดำเนินการจัดอบรม สามารถดำเนินการได้ดังนี้

- 8.1 ผู้รับผิดชอบโครงการ/ผู้ประสานงาน เป็นผู้เข้าไปดำเนินการ/ประสานงานเอง
- 8.2 กรณีที่มีงานเร่งด่วนที่สำนักบริการวิชาการ ให้จัดพนักงานคนอื่นๆ เข้าไปดำเนินการแทน
- 8.3 กรณีที่มีการจัดอบรมที่ไม่ต้องเข้าไปเป็นวิทยากรปฏิบัติงาน และจำนวนคนอบรมมีจำนวนไม่มากให้เข้าไปดำเนินการเพียงคนเดียว แต่ในช่วงลงทะเบียนและพิธีเปิดอาจจะให้คนอื่นๆ ไปช่วยดำเนินการลงทะเบียนและกลับมาทำงาน และไปช่วยอีกครั้งตอนพิธีปิดอบรม (กรณีที่รถของสำนักฯ รับ-ส่ง) นอกเหนือจากนี้ให้พิจารณาความจำเป็นเป็นครั้งๆ ไป
- 8.4 กรณีที่ต้องออกไปทำงานต่างจังหวัดรวมถึงที่มีการค้างคืนต้องไปดำเนินการอย่างน้อย 2 คน
- 8.5 การดำเนินการจัดอบรมจะมีผู้ประสานงานการอบรม (Project Manager) ตลอดหลักสูตร
- 8.6 นัดหมายเครื่องแต่งกาย และเมื่อมีการลงทะเบียนเรียบร้อย โดยในวันแรกกรณีที่มีการแก้ไขรายชื่อ/ตำแหน่ง/รายละเอียดอื่นๆ ให้มีการปรับแบบฟอร์มลงทะเบียน/ป้ายชื่อทุกครั้ง และต้องจัดเก็บโต๊ะลงทะเบียนให้เป็นระเบียบเรียบร้อยทุกครั้ง
- 8.7 ทำหน้าที่พิธีกร
  - แนะนำสถานที่ เช่น ห้องน้ำ ร้านอาหาร
  - เวลา/สถานที่ อาหารว่าง อาหารกลางวัน
  - นัดหมายเวลาถ่ายรูปหมู่ (ถ้ามี)
  - เตรียม 1) กำหนดการ 2) คำกล่าวรายงาน 3) คำกล่าวเปิด-ปิด และ 4) แฟ้มคำกล่าวแบบสมบูรณ์ ติดตัวไว้อย่างน้อย 5 ชุด
  - แนะนำ พิธีกรเปิด กำหนดการฝึกอบรม ประวัติวิทยากร
  - ประกาศอื่นๆ
- 8.8 มีการกำกับเวลาให้เป็นไปตามตารางการอบรม
- 8.9 มีพี่เลี้ยงประจำต่อผู้เข้าอบรมในสัดส่วน 1 คน ต่อ 10-20 คน ตามความเหมาะสมของลักษณะงานอบรมสัมมนา
- 8.10 ประสานงาน อำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการอบรมของผู้จัดอบรม ปฐกษาหัวหน้างาน/ฝ่าย/ผู้บริหาร ตามลำดับ
- 8.11 แจกเอกสารประกอบการอบรม (กระเป๋า/แฟ้ม) ให้กับผู้เข้ารับการอบรมก่อนชั่วโมงการบรรยาย
- 8.12 มีการแจ้งเกณฑ์ที่ชัดเจนในการผ่านการอบรม (มาตรฐานต้องมีเวลาในการเข้ารับการฝึกอบรม ต้องไม่ต่ำกว่า 80 % ของระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งหมด)
- 8.13 ตลอดกิจกรรม พิธีเปิด – กิจกรรม – พิธีปิด ต้องมีการบันทึกภาพ ทุกโครงการ
- 8.14 มีการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนก่อนเข้าอบรมและรับเอกสาร

8.15 แจ้งการเปลี่ยนแปลงกำหนดการต่างๆ ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 ชั่วโมง

8.16 ดูแลการจัดอาหารและเครื่องดื่ม ให้เพียงพอสำหรับผู้เข้ารับการอบรม (กรณี อาหารว่าง อาหารเช้า อาหารกลางวัน อาหารเย็น ต้องมีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในงานตรวจสอบความพร้อมทุกครั้ง ก่อนล่วงหน้า 15-20 นาที ก่อนจบแต่ละช่วง)

8.17 อำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้ารับการอบรม ด้วยบุคลากร 1 : 10 คน

8.18 จัดหาอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นพร้อมการปฐมพยาบาล

8.19 บริการรถรับส่งจากสถานที่พัก-สถานที่อบรม และบริการตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมตามเหมาะสม (กรณีห้องพักรักษาพยาบาลไม่สามารถรองรับได้)

8.20 ดำเนินการแจกแบบประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมและขอรับคืนทุกครั้งหลักจากจบการฝึกอบรมแต่ละวัน/แต่ละหัวข้อ/แต่ละโครงการ เป็นต้น

### ช่วงหลังดำเนินงาน

9. สรุป รวบรวม ไฟล์เอกสาร และเอกสารต่างๆ เข้าแฟ้มให้เป็นระเบียบทันที รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรมถ้ามีการใช้สิ่งใดหมดไป ให้ดำเนินการจัดหาเพิ่มเติมเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการดำเนินการฝึกอบรมในหลักสูตร ต่อไป

10. ดำเนินการสรุปประเมินผลการฝึกอบรม และนำเสนอให้ผู้บริหารเพื่อรับทราบทุกครั้ง

11. ประสานฝ่ายพัฒนาธุรกิจและสื่อสารองค์กร เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมที่ดำเนินการไปแล้ว เพื่อประชาสัมพันธ์บน [www.uniserv.cmu.ac.th](http://www.uniserv.cmu.ac.th)

12. หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมให้สรุปงานส่งหน่วยงานจัดจ้าง ภายใน 10 วัน สิ่งที่ต้องส่งได้แก่

12.1 หนังสือขอขอบคุณหน่วยงาน

12.2 สรุปประเมินผลการอบรมพร้อมตัวอย่างภาพกิจกรรม

12.3 ซีดีภาพกิจกรรม (แนบหลังเล่มรายงานสรุปประเมินผล)

13. จัดทำหนังสือขอบคุณวิทยากร พร้อมส่งสรุปประเมินวิทยากร แจ้งวิทยากรทราบ

14. สรุปงานเก็บในแฟ้ม ทำตารางสรุปงานปะหน้า เรียงลำดับการจัดเรียงเอกสารตั้งแต่การเริ่มงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน



## คู่มือปฏิบัติงาน

### หลักสูตร Public

#### ก่อนการดำเนินงาน (การวางแผน)

1. ประชุมฝ่ายเพื่อวางแผนกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม ที่เป็นที่ต้องการของตลาดในปีนั้นๆ (สรุปรายงานการประชุมทุกครั้ง)
2. ฝ่ายวิชาการและวิจัย กำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร และในแต่ละรุ่น โดยที่ตรวจสอบห้องประชุม และห้องพัก (รุ่นละประมาณ 15 ห้อง - ให้ดำเนินการสำรองก่อนงานฝึกอบรมเริ่ม 1 วัน และออกในวันสุดท้ายของการฝึกอบรม) ทั้งนี้ให้ประสานงานกับฝ่ายบริการห้องพักห้องประชุมเพื่อสำรองและปรับเปลี่ยนทุกครั้ง
3. ให้วิทยากรที่รับผิดชอบในหลักสูตรนั้นๆ ตรวจสอบวันว่างเพื่อขอความอนุเคราะห์การเป็นวิทยากรในเบื้องต้น
4. กรณีวิทยากรขอปรับเปลี่ยนวันที่ ให้ดำเนินการตรวจสอบห้องพักห้องประชุมตามวันที่วิทยากรต้องการปรับอีกครั้ง ถ้าห้องพักห้องประชุมว่างทำการปรับเปลี่ยน แต่ถ้าห้องพักห้องประชุมไม่ว่าง ขอตรวจสอบกับวิทยากรในวันอื่นๆ อีกครั้งในลำดับต่อไป
5. เมื่อสรุปตารางการฝึกอบรมประจำปีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์การเป็นวิทยากรฝึกอบรม (ในเบื้องต้น) และแนบรายละเอียดโครงการฝึกอบรมเพื่อส่งให้กับวิทยากรทราบในเบื้องต้น
6. จัดทำหนังสือภายใน และภายนอกเพื่อขอความอนุเคราะห์ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมโดยแนบรายละเอียดโครงการ เพื่อเสนอให้อำนาจการสำนักบริการวิชาการ รับทราบต่อไป
7. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วย ตามฐานข้อมูลที่มีอยู่ และปรับที่อยู่ของแต่ละหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงค้นหาหน่วยงานที่จะเป็นลูกค้ารายใหม่ ต่อไป (หนังสือประชาสัมพันธ์ จัดเก็บใน แฟ้ม Public 255..(แผน))
8. ดำเนินการจัดส่งเอกสารแผนการฝึกอบรม โครงการและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับฝ่ายพัฒนารัฐกิจและสื่อสารองค์กรเพื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางบน [www.uniserv.cmu.ac.th](http://www.uniserv.cmu.ac.th) และช่องทางอื่นๆ
9. หลังจากที่มีการประชาสัมพันธ์ออกไปแล้ว ไม่เกิน 1 อาทิตย์ ให้มีการประชุมฝ่ายวิชาการและวิจัย เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับสมัคร ต่อไป
10. ขั้นตอนการรับสมัคร
  - 10.1 ถ้ามีการสมัครทางโทรศัพท์ ให้ขอเบอร์ติดต่อกลับของลูกค้าด้วย และขอให้ลูกค้าส่งใบสมัครมาให้ด้วย (ทางโทรสาร/ไปรษณีย์/อีเมล ก็ได้ ก่อนวันหมดเขตรับสมัคร)
  - 10.2 บันทึกการสมัครในแบบฟอร์มลงทะเบียน ในแฟ้ม Public 255... (ดำเนินการ) โดยในแฟ้มจะใช้ใบค้นแฟ้มออกเป็นหลักสูตรแต่ละหลักสูตร และในแต่ละหลักสูตรใช้ใบค้นแฟ้มออกเป็นงานย่อย เช่น ใบสมัคร/เอกสารดำเนินการ/เอกสารวิทยากรและเอกสารอื่นๆ โดยให้ลงหมายเลขกำกับในใบสมัครกับลำดับในแบบฟอร์มลงทะเบียนให้ตรงกัน

10.3 การรับสมัครในแต่ละครั้งให้รับเกินได้ โดยไม่เกิน 5 คนจากที่กำหนดไว้

10.4 ในวันหมดเขตรับสมัครในแต่ละหลักสูตร ให้สรุปจำนวนเพื่อแจ้งวิทยากรทราบ โดยด่วนว่าจัดได้หรือจัดไม่ได้ เพื่อดำเนินการต่อไป

กรณี 1. รับสมัครจำนวน 40 คน จุดคุ้มทุนอยู่ที่ 32 คนจึงสามารถจัดได้ และ

กรณี 2. รับสมัครจำนวน 30 คน จุดคุ้มทุนอยู่ที่ 25 คนจึงสามารถจัดได้

ทั้งนี้ต้องมีการพิจารณาเป็นครั้งๆ ไป

11. ประสานงานกับวิทยากรและทำหนังสือเรียนเชิญเป็นวิทยากร พร้อมหนังสือขออนุญาตจากต้นสังกัด

12. ส่งหนังสือตอบรับเข้าร่วมการอบรม แนบกำหนดการอบรมและแผนที่ พร้อมแจ้งต้นสังกัด (กรณีที่มีหนังสืออ้างอิงจากหน่วยงานต้นสังกัดมาด้วย) ให้ดำเนินการตอบรับอย่างน้อย 15 วันก่อนการจัดอบรม

13. ประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้

13.1 ฝ่ายวิชาการและวิจัย

- ขออนุมัติจัดอบรมถึงหัวหน้าส่วนงาน

- จัดทำบันทึกขออนุมัติให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

- จัดทำหนังสือขออนุมัติค่าตอบแทนวิทยากรอัตราพิเศษ ถึงผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ (กรณีอัตราค่าตอบแทนเกินจากอัตรากระทรวงการคลังกำหนด คือ 1) วิทยากรซึ่งมาจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย อัตรา 600 บาท/ชั่วโมง 2) วิทยากรซึ่งมาจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย อัตรา 1,200 บาท/ชั่วโมง)

- (ไม่ต้องดำเนินการทำเรื่องยืมเงินค่าตอบแทน หรือเรื่องต่างๆ ล่วงหน้า เนื่องจากได้รับค่าลงทะเบียนเป็นที่เรียบร้อยแล้วสามารถดำเนินการเบิกจ่ายจากบัญชีได้เลย)

13.2 ทำหนังสือขออนุญาตเรียนเชิญวิทยากร โดยแนบรายละเอียดโครงการฝึกอบรมที่ปรับปรุงล่าสุด แต่ไม่ใช่รายละเอียดงบประมาณแนบด้วยทุกครั้ง

13.3 ทำหนังสือขออนุญาตต้นสังกัดของวิทยากร สอบถามวิทยากรทุกครั้งว่าจะให้ดำเนินการจัดทำหนังสือฉบับนี้หรือไม่

13.4 ขออนุมัติจัดซื้อวัสดุ เพื่อเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการจัดฝึกอบรม

13.5 ดำเนินการ

- จัดทำใบประกาศนียบัตร เสนอผู้อำนวยการเพื่อลงนามก่อนการดำเนินการอย่างน้อย

1 สัปดาห์

- จัดเตรียมแบบรายชื่อลงทะเบียน ป้ายชื่อ

- จัดแฟ้มเอกสารประกอบการอบรม

(เอกสาร แบบประเมิน โบนัส ปากกา และเอกสารอื่นๆ ตามเหมาะสม)

13.6 งานห้องประชุม แจ้งอุปกรณ์โสตฯ ที่จะใช้ในการจัดอบรม (แบบ Memo) และอาหารว่าง

13.7 งานห้องพัสดุแจ้งรายชื่อและจำนวนห้องพัสดุ ให้ดำเนินการต่อ

13.8 งานการเงินเตรียมเจ้าหน้าที่การเงินในการออกใบเสร็จ ใบสำคัญรับเงิน การจ่ายเงิน วิทยากร และอื่นๆ

13.9 งานพัสดุ การเบิกจ่าย อุปกรณ์ที่จะใช้ในการอบรม

- 13.10 ร้านอาหาร ยืนยันจำนวนอาหารแต่ละมื้อ และรูปแบบการจัดโต๊ะอาหาร
- 13.11 ฝ่ายวิชาการและวิจัย (งานส่งเสริมการเรียนรู้) โทรศัพท์ยืนยันวิทยากรอีกครั้ง
14. ตรวจสอบความพร้อมในภาพรวมทั้งระบบของการอบรมอีกครั้ง
15. ลงตารางพิธีเปิด-ปิด ให้กับผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ ที่เลขานุการ โดยเตรียมแฟ้มและเสนอ คำกล่าวเปิด-ปิดให้ผู้บริหารทราบล่วงหน้า เพื่อการนัดแนะวันที่และเวลา สถานที่ เปิด-ปิดงาน
16. ดำเนินการจัดอบรม มีภาระหน้าที่ต่อไปนี้
- 16.1 โต๊ะลงทะเบียน วางแบบฟอร์มลงทะเบียน ป้ายชื่อ ใบเสร็จรับเงิน(ถ้ามี) สัญลักษณ์ การชำระเงิน (โดยให้เจ้าหน้าที่การเงินกำหนด)
- ชำระเงินและรับใบเสร็จไปแล้ว
  - ชำระเงินและยังไม่ได้รับใบเสร็จ
- 16.2 ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์โสตฯ แฟ้มกล่าวรายงาน แฟ้มคำกล่าว เปิด-ปิด ประวัติวิทยากร และให้พิธีกรเตรียมสำเนาติดตัว ไว้ 5 ชุด
- 16.3 ดูแลการบริการ ชา กาแฟ น้ำดื่ม สำหรับวิทยากร
- 16.4 ทำหน้าที่พิธีกร
- แนะนำสถานที่ เช่น ห้องน้ำ ร้านอาหาร
  - เวลา/สถานที่ อาหารว่าง อาหารกลางวัน
  - นัดหมายเวลาถ่ายรูปหมู่ (ถ้ามี)
  - เตรียม 1) กำหนดการ 2) คำกล่าวรายงาน 3) คำกล่าวเปิด-ปิด และ 4) แฟ้มคำกล่าวแบบสมบูรณ์ ติดตัวไว้อย่างน้อย 5 ชุด
  - แนะนำพิธีการเปิด กำหนดการฝึกอบรม ประวัติวิทยากร
  - ประกาศเรื่องแจ้งอื่นๆ
- 16.5 ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่วิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมในห้องอบรม ต้องมี เจ้าหน้าที่อยู่ประจำห้องอบรม อย่างน้อย 1 คน ทุกครั้ง
- 16.6 จัดหาอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นพร้อมการปฐมพยาบาล
- 16.7 บริการรถรับส่งจากสถานที่พัก-สถานที่อบรม และบริการตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมตามเหมาะสม (กรณีห้องพักที่สำนักบริการวิชาการไม่สามารถรองรับได้)
- 16.8 ดำเนินการแจกแบบประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมและขอรับคืนทุกครั้งหลังจาก จบการฝึกอบรมแต่ละวัน/แต่ละโครงการ
17. พิธีปิด-มอบใบประกาศนียบัตร
- 17.1 เตรียมใบประกาศนียบัตรเรียงตามลำดับแบบฟอร์มลงทะเบียน ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อย ล่วงหน้าก่อนพิธีปิด 1 ชั่วโมง
- 17.2 โทรตรวจสอบผู้บริหารเพื่อเตรียมดำเนินการเป็นประธานในพิธีปิดการอบรมและมอบ ใบประกาศนียบัตรให้วิทยากรปิดและมอบใบประกาศนียบัตร แทน

### 17.3 ดำเนินการ

- พิธีกรดูแลกำหนดการพิธีปิด (1 คน)
- ถ่ายรูปพิธีปิดและรับมอบใบประกาศนียบัตร (1 คน)
- ถือนามมอบใบประกาศนียบัตร (1 คน)

### 17.4 เน้นย้ำเรื่องขอให้ส่งคืนแบบประเมิน

#### ช่วงหลังดำเนินงาน

18. สรุปรวบรวมไฟล์เอกสาร และเอกสารต่างๆ เข้าแฟ้มให้เป็นระเบียบทันที รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรมถ้ามีการใช้สิ่งใดหมดไป ให้ดำเนินการจัดหาเพิ่มเติม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการดำเนินการฝึกอบรมในหลักสูตร ต่อไป

19. ดำเนินการสรุปประเมินผลการอบรม และนำเสนอให้ผู้บริหารเพื่อรับทราบ ทุกครั้ง

20. ประสานฝ่ายพัฒนาธุรกิจและสื่อสารองค์กร เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมที่ดำเนินการไปแล้ว บน [www.uniserv.cmu.ac.th](http://www.uniserv.cmu.ac.th)

21. จัดทำหนังสือขอบคุณวิทยากร พร้อมส่งสรุปประเมินวิทยากร แจ้งวิทยากรทราบ

22. สรุปงานเก็บในแฟ้ม ทำตารางสรุปงานปะหน้า เรียงลำดับการจัดเรียงเอกสารตั้งแต่การเริ่มงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน ให้จัดเก็บในแฟ้ม Public หน้าแฟ้มโครงการทุกครั้ง

**หมายเหตุ :** 1. กรณีลูกค้าส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการชำระค่าลงทะเบียน ให้ถ่ายสำเนาสรุปส่งให้ฝ่ายการเงิน ระบุชื่อลูกค้า/หน่วยงาน/จังหวัด/หลักสูตรอบรม ก่อนดำเนินการจัดอบรม 1 อาทิตย์

2. กรณีมีการยกเลิกการอบรม (กรณียังไม่มีแผนการฝึกอบรมในรุ่น/ปี ต่อไป)

2.1 โทรศัพท์แจ้งลูกค้า ในลำดับแรก (ตรวจสอบทันทีในวันปิดรับสมัครว่ามีแนวโน้มจะยกเลิกหรือไม่) และให้ทำหนังสือแจ้งยกเลิกลูกค้า

3. กรณี เลื่อนการอบรม (กรณีมีแผนการฝึกอบรมในรุ่น/ปี ต่อไป)

3.1 โทรศัพท์แจ้งลูกค้าในลำดับแรก (ตรวจสอบทันทีในวันปิดรับสมัครว่ามีแนวโน้มจะเลื่อนหรือไม่) โดยส่งหนังสือแจ้งเลื่อนตามไปภายหลังพร้อมแบบยืนยันการเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมในรุ่นต่อไป

## คู่มือปฏิบัติงาน

### หลักสูตรเร่งด่วน/โครงการพิเศษ และหลักสูตรให้เปล่า

(งบประมาณเงินรายได้ของสำนักฯ)

1. ถ้าเป็นหลักสูตรเร่งด่วน/โครงการพิเศษ ให้ทำในลักษณะเช่นเดียวกับหลักสูตร In-house
2. ถ้ามีกลุ่มเป้าหมายให้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ทำประชาสัมพันธ์ดำเนินการรับสมัครเหมือน Public
3. ประสานงานการเตรียมการกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ศึกษา Term of Reference เกี่ยวกับเงื่อนไขการรายงานผล และการติดตามผล (ถ้ามี) ของหลักสูตรเร่งด่วน/โครงการพิเศษ
5. สรุปประเมินผลการฝึกอบรม เสนอผู้บริหารเพื่อโปรดทราบ
6. สรุปประเมินแจ้งหน่วยงานเจ้าของโครงการ/ผู้ให้การสนับสนุนงบประมาณในหลักสูตรเร่งด่วน/โครงการพิเศษ
7. สรุปการทำงานจัดเก็บใน แฟ้ม In-house และทำตารางสรุปโครงการและเรียงเรียงลำดับเอกสาร ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงเสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน

### กรณีขอความร่วมมือในการทำงาน/ฝ่ายวิชาการและวิจัย

1. หากมีงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆ ให้แจ้งภายในฝ่ายรับทราบ เพื่อจะได้วางแผนกระบวนการทำงานร่วมกัน
2. ในการจัดทำหลักสูตร/โครงการแต่ละครั้งหรือแต่ละรุ่นขอให้สร้าง Folder ด้วยเพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นตัวอย่างได้ทันที เมื่อต้องมีการจัดทำหลักสูตร/โครงการเดิม ในครั้งต่อไป
3. หากมีความจำเป็นที่ต้องลาเนื่องจากติดธุระ ขอให้แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบด้วย เพื่อจะได้ส่งมอบงานและดำเนินการแทน
4. กรุณาแต่งกายให้เรียบร้อยในกรณีที่ต้องทำหน้าที่จัดอบรม และออกติดต่อกับลูกค้า
5. กรณีมีการจัดการอบรม ขอความร่วมมือให้มาทำงานเร็วกว่าปกติ เช่น กรณีมีงานจัดอบรม ณ สำนักบริการวิชาการ ฝ่ายบริการวิชาการควรมาก่อนเวลา 08.00 น. เพื่อเตรียมงาน
6. งานที่แต่ละคนได้รับมอบหมาย ให้รีบดำเนินการทันที และหากมีภาระงานมากให้เรียงลำดับความสำคัญของงาน หรือจัดแบ่งการทำงานร่วมกัน
7. การเสนอเรื่องขอความร่วมมือให้ผ่านหัวหน้างาน เพื่อจะได้รับทราบการทำงานร่วมกัน และสามารถแจ้งในฝ่ายให้รับทราบด้วย การเสนอเรื่องกรณีเร่งด่วนไม่ต้องผ่านเรื่องก็ได้แต่ขอให้แจ้งให้ทราบภายหลัง

## คู่มือปฏิบัติงาน

### การประเมินและพัฒนาความรู้และทักษะ

เพื่อให้การประเมินและพัฒนาความรู้ทักษะของหน่วยงาน ที่สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดขึ้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีมาตรฐานและการประกันคุณภาพการบริการวิชาการของสำนักบริการวิชาการ จึงกำหนดกระบวนการประเมินและพัฒนาความรู้และทักษะ ดังต่อไปนี้

#### 1. การเตรียมการประเมินและจัดทำข้อสอบ

1.1 ประสานคณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาที่จะดำเนินการพัฒนาความรู้ ทักษะ และการประเมิน และแต่งตั้งคณะกรรมการออกข้อสอบรายวิชาจากผู้เชี่ยวชาญ คณาจารย์ผู้มีความรู้ ความสามารถตามรายวิชา

1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการการสอบประเมินความรู้และทักษะ สำหรับหน่วยงาน

1.3 จัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจและกำหนดเกณฑ์ร่วมกันระหว่างคณะกรรมการออกข้อสอบและหน่วยงานที่ใช้บริการ

#### 2. การจัดทำข้อสอบ

2.1 กรรมการออกข้อสอบที่ได้รับการแต่งตั้ง รับผิดชอบในการออกข้อสอบ โดยสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นผู้รับผิดชอบดูแลประสานงานและตรวจสอบและอำนวยความสะดวก

2.2 การจัดทำข้อสอบ ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเท่านั้นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำชุดข้อสอบ ตรวจสอบความถูกต้อง โดยมีให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องอยู่ในห้องจัดทำข้อสอบ

2.3 ในการจัดข้อสอบบรรจุในซองใส่ข้อสอบ ให้คณะกรรมการจัดทำข้อสอบตรวจสอบจำนวนข้อสอบและกระดาษคำตอบ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าสอบที่เข้าสอบ และสำรองข้อสอบจำนวน 5 ชุด บรรจุบัญชีรายชื่อผู้เข้าสอบตามรายชื่อให้ผู้เข้าสอบลงลายมือชื่อเข้าสอบด้วย 1 ชุด

#### 3. การจัดสอบ

3.1 ทุกรายวิชาที่มีการสอบ ให้กำหนดเวลาในตารางจัดสอบให้ชัดเจน

3.2 คณะกรรมการคุมสอบจะดูตารางสอบทุกรายวิชาได้ล่วงหน้าในตารางจัดสอบ ซึ่งจะกำหนดวัน เวลาสอบและห้องสอบไว้พร้อมแล้ว

3.3 กำหนดเวลาที่ใช้สอบในแต่ละรายวิชาให้เป็นไปตามเกณฑ์ ดังนี้

##### การจัดสอบ

- |                                     |                               |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| - วิชาความรู้ในเรื่องกฎหมาย         | 1 ชั่วโมง                     |
| - วิชาทักษะความรู้คอมพิวเตอร์       | 1 ชั่วโมง-1 ชั่วโมง 30 นาที   |
| - วิชาทักษะการใช้ภาษา               | 1 ชั่วโมง 30 นาที - 2 ชั่วโมง |
| - วิชาทักษะการคำนวณ                 | 1 ชั่วโมง 30 นาที - 2 ชั่วโมง |
| - วิชาทักษะการบริหารจัดการฐานข้อมูล | 1 ชั่วโมง 30 นาที - 2 ชั่วโมง |
| - วิชาความรู้ทั่วไป                 | 1 ชั่วโมง - 1 ชั่วโมง 30 นาที |



#### 4. การรับ - ส่งข้อสอบ

4.1 ให้กรรมการออกข้อสอบส่งข้อสอบที่จะใช้สอบที่สำนักบริการวิชาการ ล่วงหน้า 5 วัน ก่อนการสอบ ภายในเวลา 16.00 น. และให้รับข้อสอบไปตรวจภายในวันรุ่งขึ้น หลังการสอบในรายวิชานั้น ให้แล้วเสร็จ ตามกำหนด

4.2 กรรมการกำกับการสอบรับข้อสอบเพื่อดำเนินการสอบจากกรรมการประสานงานประจำ ก่อนเวลาสอบ อย่างน้อย 15 นาที และส่งข้อสอบ-กระดาษคำตอบที่ได้ ตรวจสอบครบตามจำนวนแล้วทันที ที่ปฏิบัติการกิจการกำกับการสอบเสร็จสิ้นแล้วในภาคเช้า ภาคบ่าย หรือในวันที่ทำการสอบ

#### 5. การกำกับการสอบ

5.1 ผู้ที่มีหน้าที่เป็นกรรมการดำเนินการสอบ และกำกับการสอบต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ตามระเบียบสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยการปฏิบัติของผู้เข้าสอบและผู้กำกับการสอบ

5.2 กรณีที่กรรมการกำกับการสอบมีกิจจำเป็นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ให้รีบแจ้งสำนัก บริการวิชาการ เพื่อแต่งตั้งกรรมการท่านอื่นปฏิบัติหน้าที่แทนโดยขอให้เสนอให้คณะกรรมการอำนวยการให้ทราบ ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน

5.4 ให้กรรมการกำกับการสอบตรวจบัตรประจำตัวประชาชน/บัตรข้าราชการ ทุกคนที่เข้าสอบ กรณีไม่มี บัตรประจำตัว สำนักบริการวิชาการไม่อนุญาตให้เข้าสอบ

5.5 ในกรณีที่มีการทุจริตในการสอบ ให้กรรมการกำกับการสอบนำเสนอหลักฐานและข้อมูลแจ้งสำนัก บริการวิชาการ เพื่อดำเนินการทางวินัยแก่ผู้เข้าสอบต่อไป

#### 6. การปฏิบัติตนของผู้เข้าสอบ

6.1 ให้ผู้เข้าสอบปฏิบัติตามคำสั่งสำนักบริการวิชาการว่าด้วยการปฏิบัติของผู้เข้าสอบและผู้กำกับการสอบ

6.2 การแต่งกายจะต้องแต่งกายให้เรียบร้อย สุภาพเหมาะสม

6.3 การเข้าสอบทุกครั้ง ผู้เข้าสอบจะต้องนำบัตรประจำตัวแสดงต่อกรรมการควบคุมการสอบซึ่งจะตรวจ ทุกครั้งเมื่อเข้าสอบ

#### 7. การส่งระดับคะแนน

7.1 คณะกรรมการอนุมัติการประเมินผล เป็นผู้กลั่นกรองความเรียบร้อย ความถูกต้อง เหมาะสมของ บัญชีระดับคะแนน และนำส่งหน่วยงานขอสอบ

7.2 สำนักบริการวิชาการ จะกำหนดให้ส่งระดับคะแนนทุกรายวิชา ถึงหน่วยงานขอสอบ 2 สัปดาห์ หลังการสอบวันสุดท้ายตามตารางสอบ

#### 8. การประกาศระดับคะแนน

ให้สำนักบริการวิชาการ ประกาศระดับคะแนนในรายวิชาที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการอนุมัติ การประเมินผล ประกาศแจ้งหน่วยงานขอสอบ

## คุณสมบัติของวิทยากรปฏิบัติการ

1. มีความเป็นผู้นำ เอาใจใส่และร่วมมือกับกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของทีม (Team Learning)
2. มีจิตบริการ บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสม
3. เป็นนักสังเกตการณ์ มีความละเอียดอ่อน สามารถรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของคนได้ง่าย
4. มีความอดทน และมีความรับผิดชอบ
5. มีความตื่นตัวตลอดเวลากับการมีปฏิสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
6. มีอารมณ์ที่ดี ใจเย็น ไม่ฉุนเฉียว ไม่เอาแต่ใจตนเอง มีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)
7. มีความสามารถในการเจรจา ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดข้อขัดแย้ง และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
8. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน
9. มีความสามารถพิเศษอื่นๆ เช่น ด้านนันทนาการ การร้องเพลง การเต้นรำ ฯลฯ
10. มีความสามารถในการบริหารเวลา

มาตรฐานการประเมินกระบวนการจัดฝึกอบรม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อกำหนดหลักเกณฑ์	ตัวบ่งชี้	หลักฐานและการวัด
มาตรฐานที่ 1 งานส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรม		
<p>1.1 คักยภาพของงานส่งเสริมการเรียนรู้</p>	<p>1.1.1 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีหน้าที่ให้การสนับสนุนส่งเสริมและประสานงานให้คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้นำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ท้องถิ่นและนานาชาติอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ในรูปแบบหลากหลาย เช่น การฝึกอบรม สัมมนา วิจัย การให้คำปรึกษา ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยแยกออกเป็น</p> <p>1.1.1.1 หลักสูตร Public คือ หลักสูตรที่สำนักบริการวิชาการจัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่สนใจในหลักสูตร เข้าร่วมผ่านการลงทะเบียนผ่านทางสำนักบริการวิชาการ</p> <p>1.1.1.2 หลักสูตร In-house คือ หลักสูตรที่จัดทำตามความต้องการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน</p> <p>1.1.1.3 หลักสูตรพิเศษ/ให้เปล่า คือ หลักสูตรที่ดำเนินการโดยสำนักบริการวิชาการ ในหัวข้อที่ได้รับความสนใจ</p>	<p>- ประวัติและผลงานของสำนักบริการวิชาการ</p> <p>เอกสารแนะนำ/ประชาสัมพันธ์ของสำนักบริการวิชาการ</p> <p>- ดำเนินการจัดทำหลักสูตร Public 6 หลักสูตรและประชาสัมพันธ์จัดทุกรอบ 3 เดือน ต่อปีงบประมาณรวมจัดประมาณ 18 ครั้ง ต่อปี</p> <p>- ดำเนินการจัดหลักสูตร In-house ตามความต้องการของหน่วยงานรับรวมจัด ประมาณ 20 ครั้ง ต่อปี</p> <p>- ดำเนินการจัดหลักสูตรพิเศษ/ให้เปล่า ในหัวข้อที่ได้รับความสนใจ 2 ครั้งต่อปี</p>

ข้อกำหนดหลักเกณฑ์	ตัวบ่งชี้	หลักฐานและการวัด
<b>มาตรฐานที่ 2 วิทยาการการอบรมสัมมนา</b>		
<b>2.1 คุณลักษณะของวิทยาการ</b>	2.1.1 วิทยาการต้องไม่เป็นผู้ที่มีประวัติเสื่อมเสียเป็นคนดี มีคุณธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีของข้าราชการ 2.1.2 วิทยาการต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมืองเลือกข้างเลือกฝ่าย และไม่พุดถึงการเมือง 2.1.3 มีหลักในการคัดเลือกวิทยากร และพิจารณาคุณสมบัติวิทยากร โดยคณะทำงาน	- ประวัติและผลงานของวิทยากร - รายงานผลการคัดเลือกวิทยากรจากประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตร - รายงานผลการคัดเลือกวิทยากรที่มีการระบุเกณฑ์การคัดเลือกที่ชัดเจนโดยจัดทำ การประเมินวิทยากรทุกหลักสูตร ภายหลังจากจัดอบรมเรียบร้อยแล้ว
<b>2.2 ความพร้อมของวิทยากรที่ใช้การสอบแบบบรรยาย/กิจกรรมกลุ่ม</b>	2.2.1 มีประวัติการศึกษา/หัวข้อวิจัย/ประสบการณ์ในหัวข้อที่ได้รับระบุในประวัติวิทยากร 2.2.2 มีเอกสารประกอบการบรรยายที่มีเนื้อหาหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา 2.2.3 จัดส่งสื่อการสอนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์หรือตามสภาพเร่งด่วนที่สามารถผลิตได้ 2.2.4 มีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมกลุ่มในหัวข้อที่อบรม	- ผลการประเมินเอกสารประกอบการฝึกอบรมและสื่อการสอนของวิทยากร โดย ผู้ เข้า ร ับ ก า ร ฝึ ก อ บ ร ม - ข้อมูลจากแบบประเมินหัวข้อเอกสารประกอบการอบรม - ข้อมูลจากแบบประเมินหัวข้อเอกสารประกอบการอบรม - ประสบการณ์/ผลงานของวิทยากรกิจกรรมกลุ่ม
<b>มาตรฐานที่ 3 เอกสารประกอบการฝึกอบรมสัมมนา</b>		
<b>3.1 เอกสารประกอบการบรรยาย</b>	3.1.1 มีเอกสารประกอบการบรรยายครบทุกวิชา 3.1.2 มีอุปกรณ์เครื่องเขียน ดังนี้ - ปากกาลูกกลิ้ง - สมุดฉีกของสำนักบริการวิชาการ 3.3.3 เอกสารแนะนำสำนักบริการวิชาการ 3.3.4 อุปกรณ์อื่นๆ ตามที่หน่วยงานร้องขอ	- ผลการประเมินเอกสารประกอบการฝึกอบรมและสื่อการสอนของวิทยากร โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ข้อกำหนดหลักเกณฑ์	ตัวบ่งชี้	หลักฐานและการวัด
มาตรฐานที่ 4 เครื่องมือการประเมินผลการฝึกอบรมสัมมนา		
4.1 เครื่องมือการประเมินการเรียนรู้	4.1.1 การประเมินปฏิกิริยา (Reaction) แบบประเมินทัศนคติ ผ่านร้อยละ 75 4.1.2 การประเมินการเรียนรู้ (Learning) แบบประเมินการเรียนรู้ ผ่านร้อยละ 60 4.1.3 การประเมินพฤติกรรม (Behavior) แบบ Pre-post test ด้านพฤติกรรม ผ่านระดับดี และสูงกว่าก่อนการเริ่ม การฝึกอบรม 4.1.4 การประเมินผลลัพธ์ (Outcome) แบบประเมินผลลัพธ์ ผ่านร้อยละ 60	- แบบประเมินทัศนคติ - แบบประเมินการเรียนรู้ - แบบ Pre-post test ด้านพฤติกรรม - การประเมินผลลัพธ์ (Outcome)
มาตรฐานที่ 5 สถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมสัมมนา		
5.1 ห้องประชุมที่ใช้ในการฝึกอบรม	5.1.1 ขนาดห้อง มีความเหมาะสม - ห้องทอกราว 600 ที่นั่ง - ห้องอินทนิล 250 ที่นั่ง - ห้องฝ้ายคำ 150 ที่นั่ง - ห้องบัวตอง 50 ที่นั่ง - ห้องเฟื่องฟ้า 30 ที่นั่ง - ห้องพวงคราม 40 ที่นั่ง - ห้องพวงแสด 40 ที่นั่ง	- ข้อมูลจากแบบประเมินสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยผู้เข้าอบรม - ข้อมูลจากแบบประเมินสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยผู้ประเมิน
	5.1.2 มีพื้นที่หรือห้องประชุมกลุ่มย่อยเพียงพอต่อการทำกิจกรรม 5.1.3 มีที่รองรับวิทยากร 5.1.4 มีโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอ และนั่งสบาย 5.1.5 มีแสงสว่างเพียงพอ 5.1.6 ไม่มีเสียงรบกวน 5.1.7 ไม่มีกลิ่นรบกวน 5.1.8 มีความสะอาด	- ข้อมูลจากแบบประเมินสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยผู้เข้าอบรม - ข้อมูลจากแบบประเมินสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยผู้ประเมิน

ข้อกำหนดหลักเกณฑ์	ตัวบ่งชี้	หลักฐานและการวัด
5.2สภาพแวดล้อมในการจัดฝึกอบรม	5.2.1 มีความสะดวกสบายในการเดินทาง ระหว่างที่พักและสถานที่อบรม 5.2.2 มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ทางออกฉุกเฉิน พนักงานรักษาความปลอดภัย 5.2.3 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อผู้เข้ารับการอบรม 1 : 6 คน 5.2.4 ไม่มีเสียงดังที่เป็นอุปสรรคต่อการอบรม 5.2.5 สถานที่จัดอาหารว่าง และอาหารกลางวันแยกออกจากห้องเรียน 5.2.6 สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนรู้ (อยู่ในมช.)	- ข้อมูลจากแบบประเมินสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยผู้เข้าอบรม - ข้อมูลจากแบบประเมินสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยผู้ประเมิน
5.3 วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดฝึกอบรม	5.3.1 มีวัสดุอุปกรณ์ ที่สอดคล้องกับรูปแบบกิจกรรมในการอบรม 5.3.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอครบถ้วน 5.3.3 มีการจัดวางวัสดุ อุปกรณ์ไว้เป็นระเบียบสะดวกต่อการนำมาใช้ 5.3.4 มีสื่อทัศนูปกรณ์พอเพียง พร้อมใช้ ทันสมัยเอื้อต่อการเรียนรู้ 5.3.5 สื่อทัศนูปกรณ์สอดคล้องกับรูปแบบกิจกรรมการอบรม 5.3.6 มีโปรเจคเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และจอร์ับภาพขนาดใหญ่ 5.3.7 มีเจ้าหน้าที่เสตฯ ประจำห้องอบรมตลอดเวลา 5.3.8 เจ้าหน้าที่เสตฯ สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้เสตฯ ทันที	- ข้อมูลจากแบบประเมินอุปกรณ์เสตฯ โดยผู้เข้าอบรม - ข้อมูลจากแบบประเมินอุปกรณ์เสตฯ โดยผู้ประเมิน  - ข้อมูลจากแบบประเมินอุปกรณ์เสตฯ โดยผู้เข้าอบรม - ข้อมูลจากแบบประเมินอุปกรณ์เสตฯ โดยผู้ประเมิน



ข้อกำหนดหลักเกณฑ์	ตัวบ่งชี้	หลักฐานและการวัด
<b>มาตรฐานที่ 6 การระบุนการบริหารจัดการระหว่างอบรมสัมมนา</b>		
<b>6.1 การบริหารจัดการด้านวิชาการ</b>	6.1.1 มีการกำกับเวลาให้เป็นไปตามตารางการอบรม 6.1.2 มีกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ภาพนอกเวลาอบรม 6.1.3 มีอุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น 6.1.4 มีพี่เลี้ยงประจำต่อผู้เข้าอบรมในสัดส่วน 1 คน ต่อ 10-20 คน เหมาะสมของลักษณะงานอบรมสัมมนา 6.1.5 มีการประสานงาน อำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการอบรมของผู้จัดอบรม 6.1.6 มีการจัดส่ง/แจกเอกสารประกอบการอบรมให้ผู้เข้ารับการอบรมก่อนชั่วโมงบรรยาย 6.1.7 มีการแจ้งเกณฑ์ที่ชัดเจนในการผ่านการอบรม	- ข้อมูลจากแบบประเมินการบริหารจัดการด้านวิชาการของผู้จัดการฝึกอบรม โดยผู้เข้าอบรม - ข้อมูลจากแบบประเมินการบริหารจัดการด้านวิชาการของผู้จัดการฝึกอบรม โดยผู้ประเมิน
<b>6.2 การบริหารจัดการด้านบุคคล</b>	6.2.1 เจ้าหน้าที่มีจิตบริการเต็มที่ 6.2.2 เจ้าหน้าที่ให้การทักทาย ต้อนรับผู้เข้ารับการอบรมอย่างเป็นมิตร 6.2.3 มีการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนก่อนเข้าอบรมและรับเอกสาร 6.2.4 แจ้งการเปลี่ยนแปลงกำหนดการต่างๆ ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 ชั่วโมง 6.2.5 มีการจัดอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอสำหรับผู้เข้ารับการอบรม	- ข้อมูลจากแบบประเมินการบริหารจัดการด้านบุคคลของผู้จัดการฝึกอบรม โดยผู้เข้าอบรม - ข้อมูลจากแบบประเมินการบริหารจัดการด้านบุคคลของผู้จัดการฝึกอบรม โดยผู้ประเมิน

ข้อกำหนดหลักเกณฑ์	ตัวบ่งชี้	หลักฐานและการวัด
	<p>6.2.6 สถานที่รับประทานอาหารและอาหารว่างมีความสะอาดและความเหมาะสม</p> <p>6.2.7 มีการจัดที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้อบรมอย่างเหมาะสม</p> <p>6.2.8 อำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้ารับการอบรมตลอดระยะเวลาตั้งแต่รับเข้า จนถึงส่งกลับ ด้วยบุคลากร 1 : 10 คน</p> <p>6.2.9 มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นพร้อมการรักษาพยาบาล</p>	<p>- ข้อมูลจากแบบประเมินการบริหารจัดการด้านบุคคลของผู้จัดการฝึกอบรม โดยผู้เข้าอบรม</p> <p>- ข้อมูลจากแบบประเมินการบริหารจัดการด้านบุคคลของผู้จัดการฝึกอบรม โดยผู้ประเมิน</p>
<p><b>6.3 การบริหารจัดการกิจกรรมนอกห้องเรียน</b></p>	<p>6.3.1 มีการประสานงานระหว่างสถานที่และผู้จัดการอบรมตลอดเวลา</p> <p>6.3.2 อำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้ารับการอบรมตลอดระยะเวลาตั้งแต่รับเข้า จนถึงส่งกลับ ด้วยบุคลากร 1 : 10 คน โดยประมาณตามเหมาะสม</p> <p>6.3.3 มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นพร้อมการรักษาพยาบาล</p> <p>6.3.4 มีบริการรถรับส่งจากสถานที่พัก - สถานที่อบรม และบริการตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม</p>	<p>- ข้อมูลจากแบบประเมินการบริหารจัดการด้านการจัดกิจกรรมของผู้จัดการฝึกอบรม โดยผู้เข้าอบรม</p> <p>- ข้อมูลจากแบบประเมินการบริหารจัดการด้านจัดกิจกรรมของผู้จัดการฝึกอบรม โดยผู้ประเมิน</p>
<p><b>มาตรฐานที่ 7 กระบวนการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร</b></p>		
<p><b>7. กระบวนการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร</b></p>	<p>7.1 มีระดับขั้นในการนำเสนอความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม</p> <p>7.2 มีการแจ้งหัวข้อและวัตถุประสงค์การอบรมทุกครั้ง</p> <p>7.3 มีการกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรมตื่นตัวตลอดเวลา</p> <p>7.4 มีการสรุปการอบรมเพื่อความสอดคล้องกับหัวข้อทุกครั้ง</p>	<p>- ข้อมูลจากแบบประเมินความคิดเห็นตาสาระและวิทยากร/กิจกรรม โดยผู้เข้าอบรม</p>

ข้อกำหนดหลักเกณฑ์	ตัวบ่งชี้	หลักฐานและการวัด
<b>มาตรฐานที่ 8 การประเมินผลระหว่างการอบรมสัมมนา</b>		
<b>8.1 การประเมินการจัดฝึกอบรมระหว่างการจัดฝึกอบรมโดยหน่วยงานจัดฝึกอบรม</b>	<p>8.1.1 มีการทบทวน และประเมินการทำงานของคณะทำงานแต่ละฝ่าย รวมทั้งสรุปปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นและแนวทางปรับปรุงทันทีที่พบปัญหา</p> <p>8.1.2 นำผลการประเมินแจ้งทราบผู้บัญชา และผู้บริหารทราบ แก่ใจทันที ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและวาจา</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลจากแบบวัดความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม</li> <li>- ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักสูตรที่ประสานงานตลอดเวลา</li> </ul>
<b>มาตรฐานที่ 9 ผลการอบรมสัมมนา</b>		
<b>9.1 ผลการอบรมสัมมนา</b>	<p>9.1.1 ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับการอบรม</p> <p>9.1.2 ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการอบรม</p> <p>9.1.3 ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำผลการอบรมไปใช้กับหน่วยงานได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลจากแบบวัดความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม</li> <li>- ข้อมูลจากแบบวัดความรู้ของผู้เข้าอบรม</li> <li>- ข้อมูลจากแบบวัดทักษะการนำไปใช้ของผู้เข้าอบรม</li> </ul>
<b>มาตรฐานที่ 10 รายงานการประเมินผลการอบรม</b>		
<b>10.1 รายงานการประเมินผลการอบรมสัมมนา</b>	<p>10.1.1 มีการเก็บข้อมูล เพื่อการประเมินผลการอบรมทุกวัน หลังจากจบหัวข้อบรรยาย/กิจกรรม</p> <p>10.1.2 มีการรายงานผลการประเมินที่ได้มาจากข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพตามเหมาะสม</p> <p>10.1.3 มีทำเนียบผู้เข้ารับการอบรมที่ถูกต้อง โดยการตรวจสอบจากผู้เข้ารับการอบรมก่อนการเผยแพร่</p> <p>10.1.4 จัดทำฐานข้อมูลการอบรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลจากแบบประเมินเชิงคุณภาพและปริมาณ</li> <li>- ข้อมูลจากแบบประเมินเชิงคุณภาพและปริมาณ</li> <li>- จัดทำทำเนียบรายบุคคล โดยผู้เข้าอบรมถ่ายภาพและกรอกข้อมูล ณ ปัจจุบัน</li> <li>- บันทึกฐานข้อมูลการอบรมเพื่อประกอบเป็นฐานข้อมูลลูกค้าและพัฒนาหลักสูตรต่อไป</li> </ul>

Job Description / 2561

ฝ่าย	วิชาการและวิจัย
งาน/หน่วย/แผนก/	งานส่งเสริมการเรียนรู้
ชื่อ - นามสกุล	.....
คุณสมบัติประจำตำแหน่ง	ปริญญาตรี
ผู้บังคับบัญชา	นางอรกานต์ ไชยยา
<b>เวลาทำงาน : วันจันทร์ - ศุกร์</b> ทำงาน 5 วัน/สัปดาห์ เวลา 08.30 – 16.30 น.	

**1. ภาระงานหลักตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง**

**ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานส่งเสริมการเรียนรู้**

- 1.1 วางแผนและปรับแผนการให้บริการวิชาการประจำปี
- 1.2 ประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม In-house และ Public ให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน
- 1.3 พัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการฝึกอบรม
- 1.4 พัฒนาและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายวิชาการและวิจัย
- 1.5 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม In-house และ Public
- 1.6 พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจสำหรับการรับบริการด้านการจัดการฝึกอบรม
- 1.7 ดำเนินการจัดทำหลักสูตร / โครงการฝึกอบรม ตามความต้องการของหน่วยงาน
- 1.8 สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการการฝึกอบรมประจำปี

**2. ภาระงานรอง**

- 2.1 กำกับดูแลระบบประกันคุณภาพ ของงานส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรม
- 2.2 ปฏิบัติหน้าที่ช่วยงานวิจัย สัญญาจ้าง ลงพื้นที่ภาคสนาม เก็บข้อมูล และประมวลผล

**3. หน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย**

- 3.1 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการวิชาการ การฝึกอบรมสัมมนา
- 3.2 จัดทำมาตรฐานการจัดอบรมของสำนักบริการวิชาการ
- 3.3 เข้าร่วมกิจกรรม การประชุม หรือฝึกอบรมตามที่ได้รับมอบหมาย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
- 3.4 จัดทำหนังสือ เอกสารทางราชการต่างๆ เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หนังสือมอบอำนาจ การขออนุมัติเดินทาง เป็นต้น
- 3.5 ประสานงานหน่วยงานภาครัฐ เอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

-----  
ผู้บังคับบัญชา

-----  
(.....)



Check list - โครงการ .....

วันที่ .....

ที่	รายการ	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ/อื่นๆ
<b>ก่อนดำเนินการ</b>				
1	ขออนุมัติจัดอบรม			
2	หนังสือยืนยันเงินทรงจ่าย(ค่าใช้จ่ายในงาน)			
3	ขออนุมัติทำ OT			ทำก่อนจัดงาน
4	ประสานงานวิทยากร(เบื้องต้น)			
5	จดหมายเชิญวิทยากร			
6	Mail วิทยากร Pretest Posttest และเอกสารประกอบ			
7	จดหมายเชิญประธานเปิด			
8	คำกล่าวเปิด/คำกล่าวรายงาน พิธีเปิด-พิธีปิด			
9	เอกสารอบรม/แบบประเมินผล			
10	ป้ายสามเหลี่ยมชื่อวิทยากร			
11	ป้ายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม			
12	แบบลงทะเบียน			
13	กระเป๋า / เอกสาร สำหรับลงทะเบียน			
14	ทำเรื่องเบิกวัสดุ			
15	วางแผนการใช้รถสำนักฯ และรถเช่า			
16	อาหารว่าง อาหารกลางวัน			
17	ประสานงานสถานที่ฝึกอบรม-ป้ายเวที-อุปกรณ์โสต			
18	หนังสือตอบรับอบรม+ส่งแม่แบบตอบรับ			
19	วัสดุ-อุปกรณ์พื้นฐานจัดการอบรม			
20	นัดหมายการแต่งกาย			
21	คำสั่ง แต่งตั้งคณะทำงาน			
22	ของที่ระลึกวิทยากร			
<b>ระหว่างดำเนินการ</b>				
23	เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนหน้างาน			
24	ประสานงานและอำนวยความสะดวกวิทยากร			
25	คำกล่าวเปิด/คำกล่าวรายงาน พิธีเปิด-พิธีปิด			
26	พิธีกร			
27	ดูแลความเรียบร้อยห้องประชุม			
28	ดูแลความเรียบร้อยอาหารและอาหารว่าง			
29	การเงิน (ค่าตอบแทนวิทยากร/ค่าใช้จ่ายต่างๆ)			
30	บันทึกภาพนิ่งและวิดีโอ			
<b>หลังดำเนินการ</b>				
31	หนังสือขอบคุณวิทยากร			
32	หนังสือขอบคุณหน่วยงาน			
33	เกียรติบัตร - หน่วยงาน (ถ้ามี)			
34	เกียรติบัตร - บุคคล (ถ้ามี)			
35	สรุปประมวลผลการดำเนินโครงการ			



แบบประเมิน

โครงการฝึกอบรมหลักสูตร .....

ระหว่างวันที่ .....

ณ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าอบรม

- 1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง
2. อายุ [ ] 21-30 ปี [ ] 31-40 ปี [ ] 41-50 ปี [ ] 50 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา [ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี(ปวช.ปวส ฯลฯ) [ ] ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
[ ] ปริญญาโทหรือเทียบเท่า [ ] ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า
[ ] อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

Table with 5 columns: ความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการ, ระดับความพึงพอใจ (มากที่สุด (5), มาก (4), ปานกลาง (3), น้อย (2), น้อยที่สุด (1)). Rows include: 1. การต้อนรับและการลงทะเบียน, 2. ด้านรูปแบบการจัดประชุม/อบรม/สัมมนา และกิจกรรม, 3. ด้านวิทยากร (วิทยากร .....), 4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก.



ความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>5. ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ</b>					
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Staff)					
2. ความสุภาพเรียบร้อยและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ความสามารถ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>6. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์ ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล					
2. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
3. ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม					
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
<b>7. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ</b>					
1. ได้รับความรู้/ ประโยชน์ตรงตามที่ต้องการ					
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					

8. ข้อเสนอแนะต่อการจัดประชุม/อบรม/สัมมนาในครั้งนี้

.....

.....

.....

9. ท่านเห็นว่าควรมีการจัดโครงการในลักษณะนี้ต่อไปหรือไม่

ควรจัดต่อไป       ควรยกเลิก

10. หัวข้อโครงการ/กิจกรรม ที่หน่วยงานของท่านมีความต้องการจัดฝึกอบรม และช่วงเวลาที่เหมาะสม

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*



## สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่

โทรศัพท์ 053-942874-5 โทรสาร 053-942874

[www.uniserv.cmu.ac.th](http://www.uniserv.cmu.ac.th)

Email : [uniserv.training@gmail.com](mailto:uniserv.training@gmail.com)