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

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (.....) รุจนยุคันต์ จิณนธรรม วันที่	 (.....) ดร.กฤษฎี กาญจนกิตติ QMR สำนักบริการวิชาการ วันที่	 (.....) รศ.ดร.เศรษฐ์ สัมภัตตะกุล รักษาการแทนผู้อำนวยการ สำนักบริการวิชาการ วันที่

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข
01	จัดทำเอกสารครั้งที่สอง

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

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดทำหลักสูตร การทบทวน การรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ และตรงตามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งกำหนดขั้นตอนการเสนอหลักสูตรและการตอบรับเข้าร่วมของลูกค้า
- 1.2 เพื่อกำหนดขั้นตอนการระบุตัวบุคคลผู้รับผิดชอบงานแต่ละส่วนตลอดช่วงเวลาการทำกิจกรรม
- 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 และจัดขึ้นเป็นการภายใน เฉพาะองค์กรนั้นๆ เป็นหลัก เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาศักยภาพขององค์กร

3.3 การฝึกอบรมภายนอก (Public Training) คือ การจัดฝึกอบรมของหลักสูตรที่สำนักบริการ วิชาการจัดขึ้นเพื่อการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคคลที่สนใจทั่วไป ไม่เฉพาะองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

4. เครื่องมือและอุปกรณ์

- 4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ / แบบพกพา
- 4.2 เครื่องฉายภาพ (Projector)
- 4.3 โสตทัศนูปกรณ์

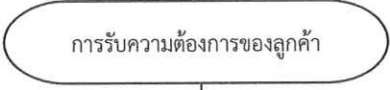
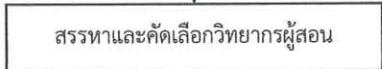

	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 3 จาก 8


5. ผู้ปฏิบัติงาน

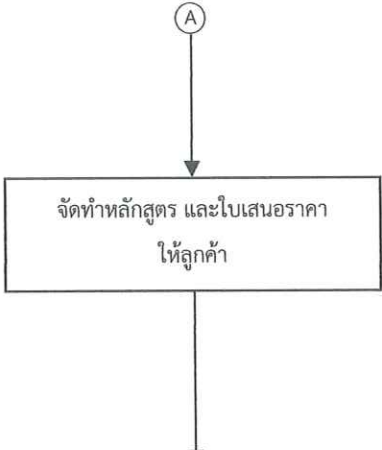
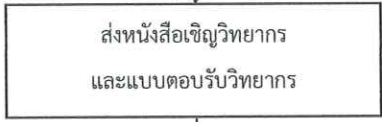


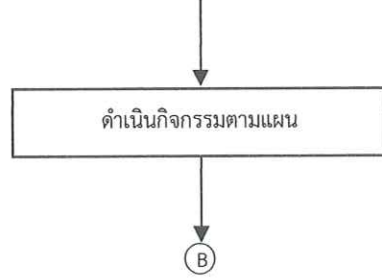
- 5.1 ผู้บริหาร
- 5.2 หัวหน้าฝ่าย
- 5.3 นักจัดการงานทั่วไปฝ่ายบริการวิชาการ
- 5.4 เจ้าหน้าที่งานการเงินและพัสดุ
- 5.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการห้องประชุม
- 5.6 เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่


6. วิธีการปฏิบัติงาน


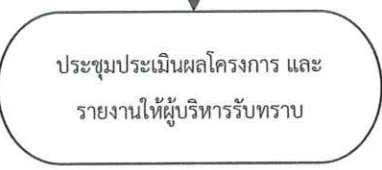
6.1 กรณีการจัดอบรมแบบภายใน (In-House Training)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าเสนอความต้องการในการอบรม หลักสูตรต่างๆ ฝ่ายบริการวิชาการ ทำการบันทึกข้อมูลความต้องการจากลูกค้า - จัดส่งเอกสารแบบรับความต้องการฯ ให้กับลูกค้าผ่านทางอีเมลล์หรือช่องทางออนไลน์อื่น เพื่อทวนสอบและลงนามยืนยันรับทราบรายละเอียด 	<ul style="list-style-type: none"> - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรับความต้องการลูกค้า
2	 	<ul style="list-style-type: none"> - คัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญตรงกับความต้องการของลูกค้า จากทะเบียนวิทยากร และแบบประเมินความสอดคล้องวิทยากรฯ - เสนอหัวหน้าฝ่าย ACA พิจารณา 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - ทะเบียนวิทยากร - แบบประเมินความสอดคล้องวิทยากรฯ

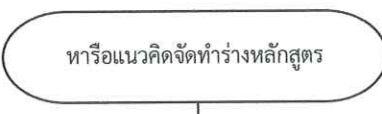
	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 4 จาก 8


ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเอกสารข้อมูลของหลักสูตร - หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการพิจารณา - ปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรจน “ผ่าน” การพิจารณา - ส่งเอกสารหลักสูตรให้วิทยากรและลูกค้า ตรวจสอบความถูกต้องตามข้อตกลง หากไม่ตรงตามข้อตกลงให้ผู้จัดทำดำเนินการแก้ไขรายละเอียดให้ถูกต้อง - ทำใบเสนอราคา พร้อมเอกสารหลักสูตรฉบับสมบูรณ์ส่งให้ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - วิทยากร - ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารหลักสูตร - ใบเสนอราคา
4		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร - จัดทำใบตอบรับวิทยากร - เสนอเอกสารให้กับวิทยากร 	<ul style="list-style-type: none"> - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือเชิญวิทยากร - ใบตอบรับวิทยากร
5		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเอกสารขออนุมัติโครงการ - จัดทำเอกสารขออนุมัติงบประมาณ - เสนอเอกสารเพื่อพิจารณาตามลำดับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหาร - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - งานการเงินและพัสดุ 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารขออนุมัติฯ - เอกสารงบประมาณฯ
6		<ul style="list-style-type: none"> - วางแผนการฝึกอบรมโดยใช้เอกสาร MEMO (การจัดอบรม) - แจงรายละเอียดให้กับบุคคลของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการ 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - MEMO (การจัดอบรม)
7		<ul style="list-style-type: none"> - ให้แต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบแต่ละงานปฏิบัติหน้าที่ตามแผนที่วางไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบลงทะเบียน - แบบประเมินความพึงพอใจ


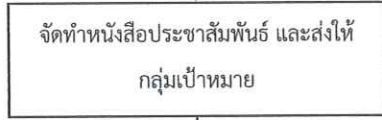
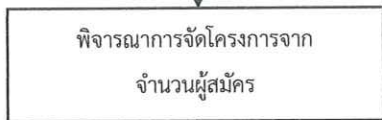
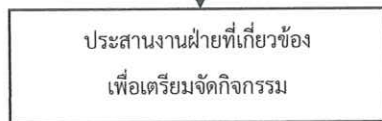
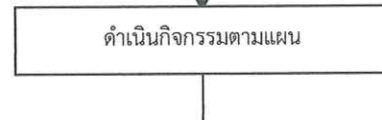
	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 5 จาก 8


ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำผลการดำเนินงานกิจกรรม - จัดทำหนังสือขอบคุณ และส่งให้ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม - หนังสือขอบคุณ
9		<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมทบทวนการดำเนินงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วนงาน พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึก AAR - รายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบบันทึก AAR - แบบประเมินวิทยากรจากผู้จัด


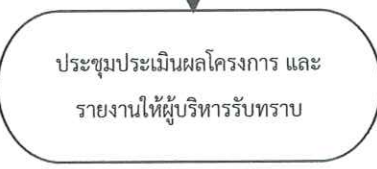
6.2 กรณีการจัดอบรมแบบภายนอก (Public Training)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายบริการวิชาการหรือแนวทางการจัดทำหลักสูตร - เสนอหัวหน้าฝ่าย ACA พิจารณา 	<ul style="list-style-type: none"> - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - สรุปแนวคิดการจัดทำหลักสูตร
2		<ul style="list-style-type: none"> - คัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญตรงกับเนื้อหาของหลักสูตร จากทะเบียนวิทยากร และแบบประเมินความสอดคล้องวิทยากรฯ - เสนอหัวหน้าฝ่าย ACA พิจารณา 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - ทะเบียนวิทยากร - เอกสารประเมินความเหมาะสมของวิทยากร
3		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเอกสารข้อมูลของหลักสูตร - หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการพิจารณา - ปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรจนผ่านการพิจารณา - ส่งเอกสารหลักสูตรให้วิทยากรและลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องตามข้อตกลง หากไม่ตรงตามข้อตกลงให้ผู้จัดทำดำเนินการแก้ไขรายละเอียดให้ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารหลักสูตร

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


ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร - จัดทำใบตอบรับวิทยากร - เสนอเอกสารให้กับวิทยากร 	<ul style="list-style-type: none"> - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือเชิญวิทยากร - ใบตอบรับวิทยากร
5		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์ - ส่งหนังสือพร้อมเอกสารหลักสูตรให้กลุ่มเป้าหมาย - จัดทำสื่อ และประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือประชาสัมพันธ์ - สื่อ (Infographic)
6		<p><u>กรณีที่มีผู้สมัครถึงเกณฑ์ที่กำหนด</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเอกสารขออนุมัติโครงการ - จัดทำเอกสารขออนุมัติงบประมาณ - เสนอเอกสารเพื่อพิจารณาตามลำดับ <p><u>กรณีที่มีผู้สมัครไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งยกเลิกการจัดโครงการ - ส่งหนังสือยกเลิกโครงการให้กับผู้สมัคร 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหาร - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - งานการเงินและพัสดุ 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารขออนุมัติฯ - เอกสารงบประมาณฯ
7		<ul style="list-style-type: none"> - วางแผนการฝึกอบรมโดยใช้เอกสาร MEMO (การจัดอบรม) - แจ้งรายละเอียดให้กับบุคคลของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการ 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - MEMO (การจัดอบรม)
8	 <p style="text-align: center;">B</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ให้แต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบแต่ละงานปฏิบัติหน้าที่ตามแผนที่วางไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบลงทะเบียน - แบบประเมินความพึงพอใจ

 UNISERV <small>UNIVERSITY OF NAI CHUNG</small>	รหัสเอกสาร : UNISERV-ACA-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) : การจัดฝึกอบรม	
	Revision : 01	
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 7 จาก 8

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
9		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำผลการดำเนินงานกิจกรรม - จัดทำหนังสือขอบคุณวิทยากร 	<ul style="list-style-type: none"> - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม - หนังสือขอบคุณ
10		<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมทบทวนการดำเนินงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วนงาน พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึก AAR - รายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย ACA - นักจัดการงานทั่วไปฝ่าย ACA - ฝ่ายบริการห้องประชุม - งานอาคาร สถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 :	หน้าที่ : 8 จาก 8

8. เอกสารแนบท้าย

- 8.1 UNISERV-ACA-FM-01 : Rev 01 แบบรับความต้องการลูกค้า
- 8.2 UNISERV-ACA-FM-02 สรุปแนวความคิดการจัดทำหลักสูตร
- 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