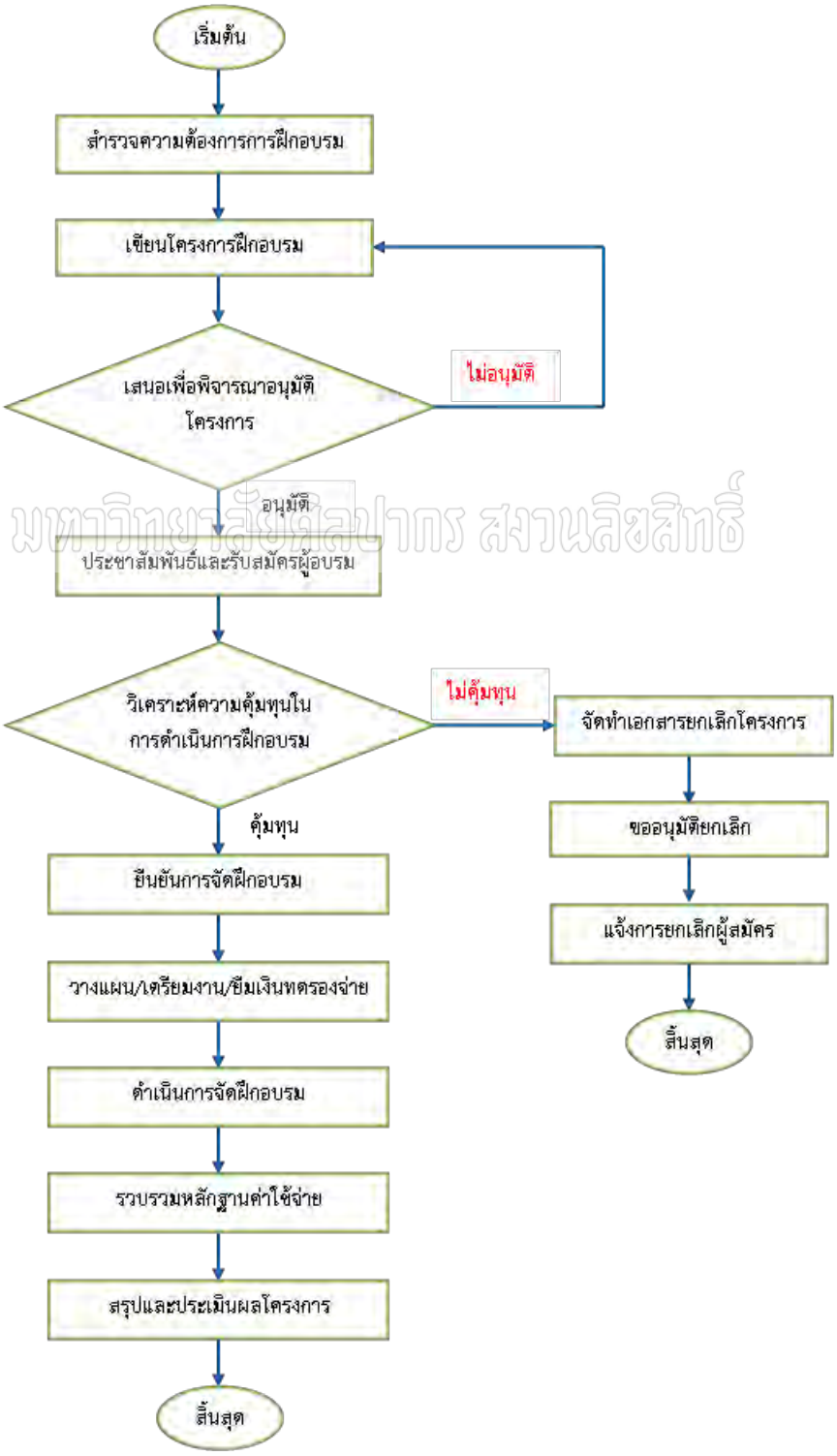
บทสรุปสาระสำคัญโดยย่อของคู่มือปฏิบัติงาน

ชื่อ – สกุล.....นางสาวสุภาวดี เธียรวัตรกุล.....**ตำแหน่ง**.....นักวิชาการอุดมศึกษา.....**ระดับ**.....ปฏิบัติการ.....
สังกัด.....สำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.....
เสนอขอกำหนดตำแหน่ง.....ชำนาญการ.....
โดยใช้คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง.....เทคนิคการบริหารจัดการงานฝึกอบรมสำหรับบุคคลภายนอก (Public Training).....

1. ขั้นตอนกระบวนการ (Flow Chart) เส้นทางการทำงานหลักตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ มีขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง และรายละเอียดกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังนี้



มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

2. สรุปสาระสำคัญโดยย่อ

เทคนิคการบริหารจัดการงานฝึกอบรมสำหรับบุคคลภายนอก (Public Training) ประกอบด้วย **1) การจัดทำหลักสูตรและการนำเสนอขออนุมัติโครงการ** ต้องจัดทำกระบวนการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดหัวข้อ/หลักสูตรให้ตรงต่อความต้องการฝึกอบรมของบุคคลภาคนอกเป็นรายปี เพื่อใช้ควบคุม ตรวจสอบ และลดความผิดพลาดในการจัดการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเขียนโครงการเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ **2) การดำเนินการก่อนการจัดฝึกอบรม** จะเป็นการประสานงานและเตรียมงานในด้านต่างๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ การรับสมัคร การเตรียมสถานที่ วิทยากร สื่อ/โสตทัศนูปกรณ์ และเอกสารประกอบการฝึกอบรม โดยคำนึงถึงความเพียงพอและความเหมาะสมเป็นหลัก **3) การดำเนินการระหว่างการจัดฝึกอบรม** คือ การให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้มีใจรักในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ น้อมรับในคำติชม จึงจะเกิดความพอใจต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม **4) การดำเนินการหลังการจัดฝึกอบรม** คือ การรวบรวมหลักฐานค่าใช้จ่าย สรุปและประเมินผลโครงการให้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันห้วงเวลาตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการประชุมคณะทำงาน เพื่อถอดบทเรียนร่วมกันในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาโครงการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เช่น หลักสูตร วิทยากร เจ้าหน้าที่สถานที่และการบริการโครงการต่อไป

3. ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาพร้อมด้วยข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1) การเสนอขออนุมัติจัด เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกโครงการหนังสือมีการตกค้าง ทำให้การจัดฝึกอบรมเกิดล่าช้าและเสียหาย	จัดทำระบบการรับ-ส่งเอกสาร และติดตามผลการขออนุมัติอย่างสม่ำเสมอ
2) โครงการที่มีความต้องการมาก แต่วิทยากรไม่สามารถมาเป็นวิทยากรให้ในช่วงเวลาที่กำหนด	วางแผนการจัดฝึกอบรมและติดต่อวิทยากรล่วงหน้าในแต่ละปีงบประมาณ
3) ไม่สามารถจัดการฝึกอบรมได้ เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับมากขึ้น และขอความร่วมมือภาคีเครือข่ายในการประชาสัมพันธ์
4) การลงทะเบียน/ต้อนรับ อาจมีรายละเอียดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมผิดพลาดหรือตกหล่น เช่น รายชื่อและสำเนาใบโอนเงิน	นอมรับผิดด้วยความสุภาพและจริงใจ เพิ่มเติมหรือแก้ไขรายชื่อให้ถูกต้องทันที
5) วิทยากรมีเหตุฉุกเฉินทำให้มาบรรยายล่าช้า	จัดกิจกรรมอย่างอื่นเพื่อรอวิทยากร เช่น กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำความรู้จักกัน
6) เก็บแบบประเมินผลการอบรมได้ไม่ถึง 80%	นำแบบประเมินมาส่งพร้อมกับการรับใบประกาศนียบัตรหลังจบการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มการติดตามผลการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน เพื่อผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ปฏิบัติงานใหม่ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. ควรปลูกฝังค่านิยมการบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยการส่งมอบบริการตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จนสามารถสร้างผลกำไรให้มหาวิทยาลัย

3. ผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรมีการฝึกทักษะการวิเคราะห์ความคุ้มทุนในการจัดฝึกอบรม นอกจากจะใช้ในการตัดสินใจเพื่อการดำเนินงานแล้ว ยังใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมค่าใช้จ่ายและสร้างผลกำไรที่สูงขึ้นอีกด้วย

ผลการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี

คณะกรรมการบริหารสำนักงานอธิการบดี ในการประชุมครั้งที่.....เมื่อวันที่.....
พิจารณาคู่มือปฏิบัติงานของ (นาย/นาง/**นางสาว**).....**สุภาวดี เธียรวัตรกุล**.....แล้วมีมติดังนี้

☐ เห็นชอบ
☐ ไม่เห็นชอบ.....

(ลงชื่อ).....ประธานอนุกรรมการฯ
(.....)