



คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรมระบบออนไลน์
โครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน
(Online Training) : สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

ฝ่ายฝึกอบรม
สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

ฝ่ายฝึกอบรม สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริการวิชาการแก่สังคม โดยการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประสานงาน และการดำเนินการด้านการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ การรวบรวม การแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร และการให้บริการ เนื่องจากในการจัดการฝึกอบรม แต่ละหลักสูตรมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฝึกอบรมโครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมขึ้น

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฝึกอบรมโครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมฉบับนี้จัดทำคู่มือมีแนวคิดในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อลดความยุ่งยากดังกล่าว อีกทั้งยังเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเองสู่ผู้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมรุ่นต่อไป ผู้จัดทำได้นำประสบการณ์จากการทำงานในการจัดโครงการฝึกอบรมและศึกษาค้นคว้า เรียบเรียง รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล นำแนวคิดและทฤษฎีของผู้ทรงคุณวุฒิมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรที่จะศึกษา เพื่อบูรณาการความรู้ที่ได้รับกับการปฏิบัติงานจริงเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ และจะพัฒนาระบบการดำเนินงานต่างๆ ของการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดโครงการฝึกอบรมให้เป็น ระบบมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ

มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของคู่มือ.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์.....	๒
๑.๓ นิยามศัพท์.....	๒
๑.๔ ขอบเขตของคู่มือ.....	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๓
บทที่ ๒ การวิเคราะห์งาน.....	๔
๒.๑ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม.....	๔
๒.๒ โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายฝึกอบรม.....	๗
๒.๓ บทบาทหน้าที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันของฝ่ายฝึกอบรม.....	๗
บทที่ ๓ องค์ประกอบของระบบงาน.....	๑๓
๓.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์.....	๑๓
๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๑๘
บทที่ ๔ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ.....	๒๑
๔.๑ กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน.....	๒๑
๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๒๑
บรรณานุกรม.....	๓๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของคู่มือ

ปัจจุบันนี้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามกระแสโลกาภิวัตน์เป็นไปอย่างรวดเร็ว จากสภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวพบว่า องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายาม ค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และมีความก้าวหน้า ท่ามกลางกระแสแห่งการแข่งขันในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) โดยมีมุ่ง ประสิทธิภาพของการทำงานเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ ดังนั้นการจะดำเนินการให้อยู่รอดได้จึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ทรัพยากรอย่างหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด คือพนักงานหรือบุคลากร องค์กรต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่า พนักงานหรือบุคลากรมีความพร้อมมากน้อยแค่ไหน มีศักยภาพ มีขีดความสามารถพร้อมหรือไม่ ถ้าไม่พร้อมองค์กรจะมีการดำเนินการอย่างไรที่จะสร้างความพร้อมให้กับบุคลากร เพราะฉะนั้นองค์กรจึงควรมีการวางแผนที่รอบคอบเพื่อให้เกิดความสมดุลซึ่งกันและกัน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นกระบวนการในการดำเนินการให้มนุษย์มีประสบการณ์ในการเรียนรู้ พัฒนาดตนเองให้มีมูลค่าสูงยิ่งขึ้น เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้องค์กรเติบโตก้าวหน้าขึ้นไปในอนาคต

งานด้านการฝึกอบรมถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างถูกต้อง การฝึกอบรมเป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีคุณค่าและคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้นทุกองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่องและเป็นระบบ ผู้ปฏิบัติงานด้านฝึกอบรมจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับต่างๆ มีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินการ และแนวทางในการบริหารจัดการอย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานและสนองต่อการบริการได้ง่ายขึ้น อีกทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ หรือ COVID-๑๙ อย่างที่หลายคนทราบกันดีอยู่แล้วนั้น จึงทำให้เกิดขีดจำกัดด้านการฝึกอบรมที่จัดเป็นแบบห้องเรียน ดังนั้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจัดการการเรียนรู้ถูกนำเข้ามาใช้งานในองค์กรและอุตสาหกรรมกันอย่างแพร่หลายในรูปแบบการจัดการการเรียนรู้แบบออนไลน์ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมยังจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ประสานงานกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย นอกจากการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทักษะของผู้รับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรมยังเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกระทบต่อการทำงานอีกด้วย ผู้รับผิดชอบงานจะต้องเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญของ การให้บริการ

ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมโดยเฉพาะการฝึกอบรมระบบออนไลน์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อเป็นคู่มือการสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติ เพิ่มประสิทธิภาพ สร้างประสิทธิผล คู่มือการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมระบบออนไลน์สามารถเป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน ช่วยลดคำถามและลดเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีระบบ มีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน เสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน

และสามารถเริ่มต้นการทำงานได้อย่างถูกต้อง กรณีมีการโยกย้าย/สับเปลี่ยนหน้าที่ ทำให้ได้งานที่มี คุณภาพ บรรลุวัตถุประสงค์

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีหน้าที่ในการจัดทำโครงการ ฝึกอบรมซึ่งสามารถแยกประเภทการฝึกอบรมได้ดังนี้

๑. การฝึกอบรมที่จัดให้กับหน่วยงานภายนอกตามโครงการความร่วมมือประเภท Inhouse Training
๒. การฝึกอบรมที่จัดให้กับบุคคลทั่วไปประเภท Public Training

การจัดฝึกอบรมทั้ง ๒ ประเภท จะมีกระบวนการ/ขั้นตอนที่มีความแตกต่างกัน ตามลักษณะ งานและกลุ่มผู้รับบริการ ทำให้ในการบริหารงานโครงการฝึกอบรมเพื่อจัดหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละ ครั้งมีรายละเอียดเฉพาะด้าน โดยเฉพาะการจัดการฝึกอบรมหลักสูตร Inhouse Training ซึ่งมีกระบวนการที่ซับซ้อนหลายขั้นตอน อีกทั้งยังต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของผู้บริหารงานโครงการฝึกอบรม เข้ามาเป็นส่วนช่วยในการ ตัดสินใจด้วย

๓. การฝึกอบรมประเภทออนไลน์ (Online Training) เป็นการฝึกอบรมที่ครอบคลุมถึงกลุ่มเป้าหมายในท้องถิ่นต่างๆ อย่างกว้างขวางโดยใช้รูปแบบและสื่อการฝึกอบรมผสมผสาน สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมจะจัดส่งเอกสารหรือชุดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ศึกษาประกอบการฝึกอบรมล่วงหน้าและดำเนินการจัดให้มีกิจกรรมการฝึกอบรมผ่านระบบ Zoom ตามความเหมาะสมแล้วจัดสอบประเมินความรู้ เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการงานฝึกอบรมดังกล่าว คู่มือฉบับนี้จะอธิบายถึงกระบวนการปฏิบัติงานในการจัดการฝึกอบรมหลักสูตร Online Training ที่สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมเป็นผู้บริหารจัดการโครงการ ประเด็นสำคัญในแต่ละขั้นตอน เช่น การติดต่อประสานงาน วิทยากร สถานที่ในการอบรม ต้องสอบถามสิ่งใดบ้าง เป็นต้น ตลอดจนเอกสาร แบบฟอร์ม และ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรประเภท Online Training ซึ่งผู้จัดทำคู่มือได้ ปฏิบัติงานด้านนี้มาเป็นเวลา ๒ ปีในระหว่างสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือ COVID-๑๙ และมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในงานบริหารโครงการฝึกอบรม คู่มือจะถ่ายทอดรายละเอียดของการปฏิบัติงาน รวมทั้งประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมนี้ อันจะเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฝึกอบรมประเภท Online Training เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานฝึกอบรมเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. คู่มือการปฏิบัติงานฝึกอบรมประเภท Online Training เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงาน ทดแทนกันได้ทุกคน

๑.๓ นิยามศัพท์

การฝึกอบรมออนไลน์ (Online Training) หมายถึง การดำเนินการจัดอบรมโดยครอบคลุมทั้งโครงการอบรม การจัดบรรยาย การจัดประชุมวิชาการ การจัดสัมมนา โดยเป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจในหัวข้อและเนื้อหาการอบรมนั้น และสามารถพัฒนาความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรได้ โดยมีลักษณะของการเรียนการสอนโดยสื่อหลายมิติ เนื้อหาการฝึกอบรมมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับเนื้อหาและสร้างให้เกิดการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้อบรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน

การปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้ผู้อบรมยังเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่าง อิสระในเรื่องของสถานที่ และเวลา ทั้งนี้การจัดอบรมจะประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้รับผิดชอบโครงการและทีมผู้ประสานงานจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการจัดฝึกอบรมตามที่กำหนดไว้

กระบวนการฝึกอบรม หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใน หลักสูตร นั้นๆ เกิดการเรียนรู้ความเข้าใจ ทักษะ หรือความชำนาญและ ประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่อง หนึ่งซึ่งการ ฝึกอบรมสามารถทำให้เปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การฝึกอบรมหลักสูตร Online Training ที่สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมเป็นเจ้าของโครงการ คือ โครงการที่หน่วยงานภายนอกติดต่อให้สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม จัดฝึกอบรมให้โดยสำนักส่งเสริมและ ฝึกอบรม ร่วมประชุมกับผู้บริหารเพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาออกแบบหลักสูตรในระบบออนไลน์ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย เป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมของหน่วยงานนั้นๆ เตรียมไว้แล้ว เป็นการบริหารจัดการการจัดฝึกอบรมแบบเหมา จ่ายทั้งโครงการ ตามข้อตกลงร่วมกันโดยความร่วมมือระหว่างสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมกับหน่วยงาน ภายนอก

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน ที่ติดต่อขอความ ร่วมมือให้สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมจัดหลักสูตรฝึกอบรมในระบบออนไลน์เพื่อพัฒนาให้บุคลากรในหน่วยงาน มี ความรู้ ความสามารถ ทักษะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้บุคลากรในหน่วยงาน

๑.๔ ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานนี้จะศึกษาเฉพาะรายละเอียดในการดำเนินการจัดฝึกอบรมหลักสูตร Online Training ที่สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมเป็นเจ้าของโครงการ ในแต่ละขั้นตอน ซึ่งจะครอบคลุมกฎระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไข ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. คู่มือการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นหลักในการทำงานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมและ บุคลากร ที่เกี่ยวข้องช่วยส่งเสริมบทบาทหน้าที่และสมรรถนะของบุคลากรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องในการปฏิบัติงาน

๒. คู่มือการปฏิบัติงานช่วยให้การทำงานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มี มาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน

๓. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานฝึกอบรมประเภท Online Training ให้บุคลากร สามารถทำงาน ทดแทนกันได้

บทที่ ๒ การวิเคราะห์งาน

การวิเคราะห์งานฝึกอบรมโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (Online Training) สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม วิเคราะห์โดยการพิจารณาที่โครงสร้าง และหน้าที่ของหน่วยงาน ตลอดจนการพิจารณาบทบาทหน้าที่ของบุคคลที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการฝึกอบรม ซึ่งจะจำแนกการวิเคราะห์เป็นดังนี้

๒.๑ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

๒.๒ โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายฝึกอบรม

๒.๓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานบริหารงานจัดฝึกอบรม

๒.๑ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้รับการสถาปนาเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๘๖ ทำหน้าที่ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยหน้าที่การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เป็นภารกิจหนึ่งของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีความสำคัญ ทั้งนี้ เพราะมหาวิทยาลัยฯ เป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญในการพัฒนาประเทศสมควรที่จะเผยแพร่ความรู้เหล่านั้นสู่ประชาชน สู่สังคม ให้เกิดประโยชน์ในการดำรงชีพ การเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชนได้ทำกันในหลายรูปแบบต่อเนื่องกันมาโดยตลอด แต่ก็ยังไม่มีหน่วยงานใดที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๐๒ มหาวิทยาลัยฯ จึงได้เริ่มจัดตั้งหน่วยงานภายใน (สำนักส่งเสริมและเผยแพร่การเกษตร) ขึ้นมา รับผิดชอบงานด้านนี้ จนกระทั่งวันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๑๓ จึงมีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี จัดตั้งสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการแก่สังคม สำนัก-ส่งเสริมและฝึกอบรม ได้พัฒนากิจกรรมด้านการบริการวิชาการให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอดเพื่อขยายงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมให้กว้างขวางขึ้นต่อไป

ในปี พ.ศ. ๒๕๒๐-๒๕๒๔ รัฐบาลไทยได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลญี่ปุ่นในการพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และได้ก่อตั้งหน่วยงานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ที่วิทยาเขตกำแพงแสน ให้ชื่อว่า ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ ตั้งอยู่บนพื้นที่ประมาณ ๖๐ ไร่ ประกอบด้วย อาคารบริหาร อาคารสื่อการศึกษา อาคารโรงพิมพ์อาคารฝึกอบรม อาคารโรงอาหาร และอาคารหอพัก (จำนวน ๔ หลัง) ที่สามารถให้บริการอย่างครบวงจรและเบ็ดเสร็จในตัวเอง ทำให้งานบริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นที่รู้จักแพร่หลายและเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทั้งภายในและต่างประเทศ

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้มอบอาคาร ๒ ชั้น (อาคารกำพลอดุลวิทย์) ให้สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม (วิทยาเขตบางเขน) อีกหนึ่งหลัง มีพื้นที่ทำการประมาณ ๑,๐๐๐ ตารางเมตร สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้ปรับปรุงให้เป็นห้องสำหรับการฝึกอบรมวิชาชีพแก่ประชาชน จำนวน ๙ ห้อง ทำให้แก้ปัญหาการขาดแคลนสถานที่ฝึกอบรมได้ระดับหนึ่ง และในปี พ.ศ.๒๕๕๑ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมได้ส่งมอบอาคารกำพล อดุลวิทย์ คืนให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตามบันทึกที่ ศธ.๐๕๑๓.๑๓๔๐๑/๒๔๒๗ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๑

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มอบพื้นที่ทำการให้กับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมเพิ่มเติม คือ อาคารวิทยบริการ (ชั้นที่ ๔-๗) มีพื้นที่ทำการทั้งสิ้น ๖,๑๒๒ ตารางเมตร ประกอบด้วย

ห้องฝึกอบรม ขนาดความจุ ๒๐-๑๕๐ คน จำนวน ๒๐ ห้อง และห้องประชุมขนาดความจุ ๓๐๐ คน จำนวน ๑ ห้อง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาระยะห้องฝึกอบรมได้พอสมควร และต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๔๙ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีคำสั่งที่ ๓๕๗๓/๒๕๔๙ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๙ มอบหมายให้ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบบริหารจัดการอาคารวิทยบริการ

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีประกาศสภามหาวิทยาลัย-เกษตรศาสตร์ เรื่อง การจัดตั้งสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน โดยสภามหาวิทยาลัย-เกษตรศาสตร์ ได้อนุมัติ ในการประชุม ครั้งที่ ๔/๒๕๔๘ เมื่อวันที่ ๑๘ เมษายน พ.ศ. ๒๕๔๘ จัดตั้งให้ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน เป็นหน่วยงานภายในที่มีสถานภาพเทียบเท่าคณะ ดังนั้น สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน จึงไม่อยู่ภายใต้การบริหารของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเผยแพร่วิชาความรู้สู่สังคมและประชาชน และทำหน้าที่รับผิดชอบภารกิจอันสำคัญนี้มาตลอดโดยได้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการตลอดจนเทคนิควิธีการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมาโดยลำดับ จนได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัลหน่วยงานดีเด่นของชาติ สาขาการพัฒนาสังคม (ด้านการศึกษา) ประจำปี พุทธศักราช ๒๕๓๒ จากคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี และในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้รับ รางวัลกิตติคุณสัมพันธ์ “สังข์เงิน” จากสมาคมนักประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย

จากการพัฒนางานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มาอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ได้มีการพิจารณาจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาสำนักส่งเสริมฯ มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักส่งเสริมฯ ให้สอดคล้องกับลักษณะงาน การขยายงานและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของสังคม โดยกำหนดโครงสร้างการบริหารงานจาก ๖ ฝ่าย เป็น ๘ ฝ่าย ในทั้ง ๒ วิทยาเขต ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อฝ่ายให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น ฝ่ายวิเคราะห์โครงการและหลักสูตรการฝึกอบรม ปรับเปลี่ยนเป็นฝ่ายวิจัยและพัฒนา รวมทั้งการตั้งฝ่ายเพิ่มขึ้น ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายการศึกษา และฝ่ายสื่อสารการตลาด และกำหนดให้ฝ่ายต่างๆ ทดลองปฏิบัติตามโครงสร้างใหม่ นี้เป็น เวลา ๑ ปี เพื่อศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ก่อนที่จะนำเสนอ สภามหาวิทยาลัยฯ พิจารณาต่อไป

ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้เสนอให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พิจารณายกฐานะศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติเป็น หน่วยงานใหม่ มีฐานะเทียบเท่าคณะ โดยมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ๘ ฝ่ายซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้พิจารณาเห็นชอบและกำหนดชื่อเป็น “สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน” โดยได้รับอนุมัติจาก สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๔๘

หลังจากนั้น สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ได้ทบทวนโครงสร้างองค์กรภายในใหม่อีกครั้ง โดยกำหนดให้มี ๖ ฝ่าย และให้งานส่งเสริมเผยแพร่ แยกออกจากฝ่ายฝึกอบรม จัดตั้งเป็นฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ โดยมีภารกิจครอบคลุมถึงการส่งเสริมการตลาด ดังผังโครงสร้างสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

ปลายปี พ.ศ. ๒๕๔๘ ได้มีการย้ายสถานที่ทำการบางฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและธุรการทั่วไป และฝ่ายวิเคราะห์โครงการและหลักสูตรการฝึกอบรม จากอาคารเดิมมาอยู่ที่อาคารวิทยบริการ เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการด้านอาคาร และเพื่อขยายพื้นที่ทำงานเดิม ให้แก่ฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริม และฝ่ายโรงพิมพ์ ปลายปี พ.ศ. ๒๕๕๒ ฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริม และฝ่ายโรงพิมพ์ ได้ย้ายสถานที่ทำงานจากอาคารเดิม (ตึกพนม สมิตานนท์) มาอยู่ที่ อาคารวิทยบริการ เพื่อสะดวกในการบริหารจัดการและการให้บริการวิชาการที่ครบวงจรของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

๒.๑.๑ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

การ



แผนผังที่ ๒.๑ โครงสร้างการบริหารงานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม
ที่มา : สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม. ๒๕๖๐

สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มีการบริหารงานตามสายการบังคับบัญชาในลักษณะที่เป็นแนวดิ่ง และแนวนราบประกอบด้วยได้กำหนดมีการมอบหมายนโยบาย และตัวชี้วัด จากระดับผู้อำนวยการ สู่รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานก็สามารถสะท้อนปัญหาอุปสรรคตลอดจนข้อเสนอแนะกลับขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชาตามลำดับได้โดยผ่านกระบวนการประชุมและการสื่อสารออนไลน์ เป็นต้น ขณะเดียวกันในการบริหารจัดการโครงการต่าง ๆ ผู้อำนวยการได้มอบนโยบายการทำงานร่วมกันในลักษณะ Project Mode ซึ่งเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันในระหว่างฝ่าย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แบ่งการทำงานออกเป็น ๖ ฝ่าย ดังนี้

สำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการทรัพยากรของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล รวมทั้งการอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ อย่างถูกต้องภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ

ฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริม มีหน้าที่รับผิดชอบผลิตและพัฒนาสื่อ บริการผลิตสื่อ บริการวิชาการด้านสื่อ เผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ วิดิทัศน์ มัลติมีเดีย ภาพนิ่ง กราฟิก วิทยุกระจายเสียงและ

อินเทอร์เน็ต เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การฝึกอบรม การส่งเสริมเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน การประชุมสัมมนาและกิจกรรม พิธีการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

ฝ่ายวิเคราะห์โครงการและหลักสูตรการฝึกอบรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำฐานข้อมูลเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์แห่งแผ่นดิน วิเคราะห์ สังเคราะห์ หอองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ วิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม รูปแบบถ่ายทอดความรู้ กระบวนการเรียนรู้ ติดตามและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

ฝ่ายฝึกอบรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะให้กับประชาชนและบุคลากรภาครัฐและเอกชนให้มีความรู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการบริการให้คำปรึกษาด้านการฝึกอบรม การวางแผนและพัฒนาการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบให้กับองค์กรภาครัฐและเอกชน

ฝ่ายโรงพิมพ์ มีหน้าที่รับผิดชอบ ผลิต และพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพทันสมัย เพื่อสนับสนุนงานด้านการเรียนการสอน และงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำ และปรึกษาด้านสื่อสิ่งพิมพ์

ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการนำความรู้ นวัตกรรม รวมทั้งผลงานทางวิชาการผ่านกระบวนการการศึกษาความต้องการและการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายเพื่อถ่ายทอดสู่ชุมชนและสังคมด้วยรูปแบบของการศึกษานอกระบบ ทั้งการฝึกอบรม การสาธิต รวมทั้งการส่งเสริมความรู้และเผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ โดยมุ่งเน้นให้ชุมชนและสังคมเกิดความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

๒.๑.๒ จำนวนบุคลากรสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมมีบุคลากรรวมทั้งสิ้น ๖๗ คน

- ๑) พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน ๓๓ คน
- ๒) พนักงานเงินรายได้ จำนวน ๒๒ คน
- ๓) พนักงานมหาวิทยาลัย (เปลี่ยนสถานภาพ) จำนวน ๘ คน
- ๔) ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๔ คน

๒.๒ โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายฝึกอบรม

ฝ่ายฝึกอบรม มีการดำเนินการตามนโยบายภายใต้การกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม รับผิดชอบการจัดอบรมและให้คำปรึกษาบริการทางวิชาการในรูปแบบการจัดฝึกอบรม ได้แก่ หลักสูตรผู้สนใจทั่วไป (Public) และหลักสูตรโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก โดยมีการแบ่งประกอบด้วยงานธุรการ งานฝึกอบรมหลักสูตรทั่วไป และงานฝึกอบรมหลักสูตรความร่วมมือ งานการเงิน บัญชี และงบบประมาณ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

๒.๓ บทบาทหน้าที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันของฝ่ายฝึกอบรม

รับผิดชอบการประชาสัมพันธ์หลักสูตรการฝึกอบรมและจัดฝึกอบรมแก่ประชาชน ผู้สนใจ ทั่วไปและหน่วยงานต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ประสบการณ์ทำงานด้านต่างๆ ให้คำปรึกษาด้านการบริหารการฝึกอบรม

แก่หน่วยงานต่างๆ และให้คำปรึกษาด้านการจัดฝึกอบรมให้กับหน่วยงานทั้ง ภาครัฐและเอกชน โดยมีพันธกิจ ๕ งาน ประกอบด้วย งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์และฐานข้อมูล งานฝึกอบรมหลักสูตรทั่วไป งานฝึกอบรมหลักสูตรความร่วมมือกับหน่วยงาน งานการเงิน บัญชี และงบประมาณ หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

๒.๓.๑ งานธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

- ๑) รับ ส่งหนังสือ เวียนหนังสือของฝ่ายฝึกอบรม
- ๒) ร่างและพิมพ์หนังสือโต้ตอบหน่วยงานภายในและภายนอก
- ๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และการพัสดุอื่นๆ ของฝ่ายฝึกอบรม
- ๔) การยืมเงินและจัดทำเอกสารขอใช้สัญญาเงินยืมของฝ่ายฝึกอบรม
- ๕) จัดทำสถิติการลาของฝ่ายฝึกอบรม
- ๖) การพิมพ์งานเอกสารประกอบการบรรยายของวิทยากร
- ๗) ประสานงานทั่วไป
- ๘) จัดเก็บเอกสารของฝ่ายบุคลากรฝ่ายฝึกอบรม
- ๙) เลขานุการและจดรายงานการประชุมฝ่ายฝึกอบรม
- ๑๐) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓.๒ งานประชาสัมพันธ์และฐานข้อมูล

- ๑) จัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์
- ๒) เขียนข้อมูลประชาสัมพันธ์หลักสูตร/การปรับแก้ฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ๓) การดำเนินการประชาสัมพันธ์หลักสูตรการฝึกอบรมช่องทางต่างๆ ดังนี้
 - ประสานทำรายการผ่านระบบโซเชียลมีเดีย (Social Media) เช่น เฟสบุ๊ก ยูทูบ เป็นต้น ในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรม
 - การส่งข้อมูลทางจดหมาย โทรสาร อีเมล / การลงจำนวนยอดการส่ง
 - ประชาสัมพันธ์หลักสูตรการฝึกอบรมทั่วไปทางอินเทอร์เน็ต Website
 - การทำข้อมูลประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละเดือนในป้ายผ้า/โปสเตอร์แผ่นพับ
 - การจัดวางแผ่นพับ/แผ่นปลิว และการติดโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์หลักสูตร ฝึกอบรม
- ๔) การจัดเอกสารประกอบการอบรม
- ๕) วางแผนการจัดเก็บข้อมูลและการให้ข้อมูลในงานฝึกอบรม
- ๖) ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในงานฝึกอบรม เช่น กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงาน ภาครัฐ หน่วยงานองค์กรลักษณะพิเศษ และหน่วยงานเอกชน/รายชื่อวิทยากร เป็นต้น
- ๗) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓.๓ งานการเงิน บัญชี และงบประมาณหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ

- ๑) จัดทำใบเสร็จรับเงิน ใบบำส่งเงินเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม และนำส่งกองคลัง
- ๒) บันทึกรายละเอียดใบเสร็จรับเงิน/รายละเอียดใบส่งเงินเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม
- ๓) จัดทำข้อมูลผู้เข้าอบรมเป็นรายหลักสูตรและยอดกระทบจำนวนผู้เข้าอบรมกับเลขา

หลักสูตร

๔) ตรวจสอบการรับเงินค่าลงทะเบียนอบรมกับใบสมัคร และใบเสร็จรับเงิน และติดตามนำเงินส่งกองคลังภายในกำหนดเวลา

๕) ติดตาม ประสานงานการรับเงินค่าจัดฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย พร้อมจัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน เอกสารแนบต่างๆ ตามที่หน่วยงานต้องการ

๖) จัดทำสัญญายืมเงิน บันทึกการเบิกจ่าย/ตัดโอนในระบบงานสามมิติ และจัดเตรียม เอกสารประกอบการตัดโอน/เบิกจ่าย/ยืมเงินสำรองจ่ายแนบบันทึกด้านฝึกอบรม

๗) ควบคุมดูแลการใช้ใบเสร็จรับเงินให้มีเพียงพอต่อการใช้ และจัดทำบันทึกการเบิก การส่งคืนใบเสร็จรับเงิน/ใบนำส่งเงิน ทั้งแบบเล่มใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ประมาณการจำนวน ใบเสร็จรับเงินที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมภายในปีงบประมาณ และไม่เกินจำนวนการเบิกตามที่กองคลัง กำหนด

๘) จัดทำทะเบียนคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรม บันทึกต้นทุนหลักสูตรฝึกอบรม ก ำไรจากการจัดฝึกอบรม

๙) ติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณงานจัดฝึกอบรมให้เป็นไปตามระเบียบงบประมาณและรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณต่อกองแผนงาน

๒.๔.๔ งานจัดฝึกอบรมหลักสูตรผู้สนใจทั่วไป

๑) งานบริหารโครงการ ประกอบด้วย การวางแผนกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ความก้าวหน้า และความถูกต้องในการดำเนินงาน และการจัดฝึกอบรมตามกระบวนการ ดังนี้

ก่อนการจัดฝึกอบรม ได้แก่ การประสานงานกับผู้อำนวยการโครงการ วิทยากร ทีมงาน เจ้าหน้าที่ การร่างบันทึก/หนังสือที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทำคำสั่งการปฏิบัติงาน การขออนุมัติยืมเงิน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง การประชุมการเตรียมความพร้อม

ระหว่างการจัดฝึกอบรม ได้แก่ การต้อนรับ การลงทะเบียน การตรวจสอบความเรียบร้อย ในห้องฝึกอบรม การเตรียมการในพิธีเปิด-ปิด การแจกเอกสารประกอบการอบรม การแจกแบบ ประเมินผล การจ่ายค่าตอบแทนวิทยากร/เจ้าหน้าที่ จัดทำทำเนียบรุ่น ทำวุฒิบัตร/หนังสือรับรอง และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในระหว่างการจัดฝึกอบรม

หลังการจัดฝึกอบรม ได้แก่ การจัดเก็บวัสดุ-อุปกรณ์ รวบรวมแบบประเมินผล จัดทำรายงานการประเมินผลการฝึกอบรมให้กับหน่วยงานที่มาขอรับการจัดฝึกอบรม และรายงานปัญหาที่พบในแบบประเมิน การจัดทำรายงานค่าใช้จ่ายให้กับสำนักฯ และการทำเรื่องขอใช้สัญญาเงินยืมและ หลักฐานการเงินให้กับกองคลังมหาวิทยาลัย

๒) งานหลักสูตรฝึกอบรมในการวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการการจัดทำโครงการและพัฒนาหลักสูตร ผู้สนใจทั่วไป (Public Training) และจัดทำงบประมาณภาพรวมหลักสูตรผู้สนใจทั่วไป

๓) งานประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตร ให้คำปรึกษาแนะนำ นำเสนอหลักสูตร ตอบข้อซักถามให้กับผู้สนใจทั่วไป รวบรวมหลักสูตรการฝึกอบรมและจัดทำแผนการ ฝึกอบรมประจำปีวางแผนการจัดฝึกอบรมหลักสูตร ผู้สนใจทั่วไป

๔) งานประสานงานกับหน่วยงานภายใน ได้แก่ สาขาวิชา วิทยากร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรผู้สนใจทั่วไป

๕) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔.๕ งานจัดฝึกอบรมหลักสูตรโครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน (In house Training) ผ่านระบบออนไลน์ (Online)

๑) การบริหารโครงการ ประกอบด้วย การวางแผน การกำกับ ติดตามตรวจสอบ ความก้าวหน้าและความถูกต้องในการดำเนินงาน และการจัดฝึกอบรมตามกระบวนการดังนี้

ก่อนการจัดฝึกอบรม ได้แก่ การประสานงานกับผู้อำนวยความสะดวกโครงการ วิทยากร ทีมงาน เจ้าหน้าที่ การร่างบันทึก/หนังสือที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทำคำสั่งการปฏิบัติงาน การขออนุมัติยืมเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง และเอกสารที่เกี่ยวข้อง การประชุมการเตรียมความพร้อม

ระหว่างการจัดฝึกอบรม ได้แก่ การต้อนรับ การลงทะเบียน การตรวจสอบ ความเรียบร้อย ในห้องฝึกอบรม การเตรียมการในพิธีเปิด - ปิด การแจกเอกสารประกอบการอบรม การแจกแบบ ประเมินผล การจ่ายค่าตอบแทนวิทยากร/เจ้าหน้าที่ จัดทำทำเนียบรุ่น ทำวุฒิบัตร/หนังสือรับรอง และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในระหว่างการจัดฝึกอบรม

หลังการจัดฝึกอบรม ได้แก่ การจัดเก็บวัสดุ-อุปกรณ์ รวบรวมแบบประเมินผล จัดทำรายงานการประเมินผลการฝึกอบรมให้กับหน่วยงานที่มาขอรับการจัดฝึกอบรม และรายงานปัญหาที่ พบในแบบประเมิน การจัดทำรายงานค่าใช้จ่ายให้กับสำนักฯ และการทำเรื่องขดใช้สัญญาเงินยืมและ หลักฐานการเงินให้กับกองคลังมหาวิทยาลัย

๒) งานหลักสูตรฝึกอบรมในการวิเคราะห์หาข้อมูลความต้องการในการจัดทำโครงการ และพัฒนาหลักสูตรและจัดทำงบประมาณภาพรวมโครงการฝึกอบรม

๓) งานประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมโครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน เป็นงานบริการในการให้คำปรึกษาแนะนำข้อมูล แนะนำหลักสูตร ตอบข้อซักถามในการจัดฝึกอบรมร่วมกับ หน่วยงาน

๔) งานประสานการจัดฝึกอบรมกับหน่วยงาน ได้แก่ การประสานข้อมูลในการจัดทำ โครงการ และหลักสูตร การประชุม การติดต่อกับวิทยากร และผู้ประสานงานที่เกี่ยวข้องในการจัด ฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มต้น จนจบกระบวนการจัดฝึกอบรม

๕) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการจัดฝึกอบรมโครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน (Online Training) ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม สามารถสรุปบทบาทหน้าที่สำคัญของผู้รับผิดชอบ งานการจัดฝึกอบรม และคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติด้านการจัดฝึกอบรม ได้ดังนี้

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรมในระบบออนไลน์ (Online Training)

๑. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปรายงานและจัดทำข้อเสนอเพื่อกำหนดความต้องการ รวมถึงการเขียนโครงการฝึกอบรม และดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ จัดทำข้อกำหนดผู้ว่าจ้างการจัดฝึกอบรม TOR (Term of Reference) เป็นงานที่ผู้จัดฝึกอบรมหลักสูตรประเภท Online Training เป็นการจัดฝึกอบรมโครงการความร่วมมือให้กับหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการจัดฝึกอบรมให้บุคลากรภายในองค์กรพร้อมๆ กัน ครั้งละจำนวนมาก การจัดทำ TOR คือ การกำหนดรายละเอียดที่ผู้ว่าจ้างมีความประสงค์จะให้ผู้รับจ้างทำอะไรบ้าง เช่น ขอบเขตโครงการให้ชัดเจน ระยะเวลาที่ต้องการ เป็นต้น

๑.๒ การหาความต้องการในการจัดฝึกอบรม

๑.๓ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

๑.๔ การสร้างหลักสูตรอบรมเป็นการนำปัญหาที่ค้นพบที่กำหนดเป็นหลักสูตรเพื่อทำการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตร หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์แต่ละหัวข้อวิชา เนื้อหา เทคนิค/วิธีการ ระยะเวลา การเรียงลำดับ

๑.๕ การกำหนดโครงการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบกรอบการปฏิบัติงาน จากนั้นเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ โครงการและงบประมาณจากผู้บริหารสำหรับใช้ในการดำเนินการ

๑.๖ การบริหารโครงการฝึกอบรม มี ๓ ระยะในการดำเนินการ คือ

- ก่อนการดำเนินการโครงการ
- ระหว่างดำเนินโครงการ
- หลังการดำเนินการ

๑.๗ การประเมินผลโครงการฝึกอบรม มีประเด็นการประเมินคือ

- ทศนคติทั่วไปของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ ระยะเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- คุณสมบัติและวิธีการที่วิทยากรแต่ละท่านใช้ในการฝึกอบรม
- ข้อดีและข้อเด่น หรือข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมข้อเสนอแนะ

๒. มีส่วนร่วมในการวางแผน และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแผนขององค์กร รวมถึง แผนการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

๓. ศึกษาวิเคราะห์กฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม

๔. ดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ

๕. ติดต่อประสานงานกับภาคราชการ/เอกชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรฝึกอบรม รวมถึงประเมินความเป็นไปได้และความเหมาะสมของการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ในแต่ละหลักสูตร ตลอดจนติดตามการดำเนินการและประเมินผลในแต่ละหลักสูตร

๖. จัดกระบวนการฝึกอบรมภายในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีระบบ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองนโยบายขององค์กรและมีการดำเนินงานได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๑. มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม และหลักการบริหารงานฝึกอบรมในระบบออนไลน์ในแต่ละขั้นตอน

๒. มีความรู้เกี่ยวกับหลักการการบริหารโครงการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

๓. มีความเข้าใจถึงหลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นในการบริหารงานฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๔. มีความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในงานฝึกอบรม

๕. มีความสามารถในการเขียนและการพูดในที่สาธารณะ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ดีเพื่อการติดต่อสื่อสารกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ และการประสานงานกับบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ

๖. เป็นผู้ที่เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมที่มีต่อบุคลากรในองค์กร และมีความเชื่อว่า การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากรและนำสู่การปรับปรุงด้านการบริหาร

๗. มีจิตบริการ (Service Mind) เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม คือการปฏิบัติ หน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยตรง ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนี้ควรเห็นความสำคัญของบุคคล รวมถึงต้อง เข้าใจ และให้เกียรติผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เป็นกระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติและความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้การจัดโครงการฝึกอบรม เป็นเพียงวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร และการฝึกอบรมจะบังเกิดผลดีต่อเมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างมีระบบ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้หากผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมมีความเข้าใจถึงกระบวนการฝึกอบรมโดยเฉพาะในระบบออนไลน์ และวิธีดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม จะส่งผลให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จด้วยดี ทั้งนี้ปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผล ให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จได้คือ

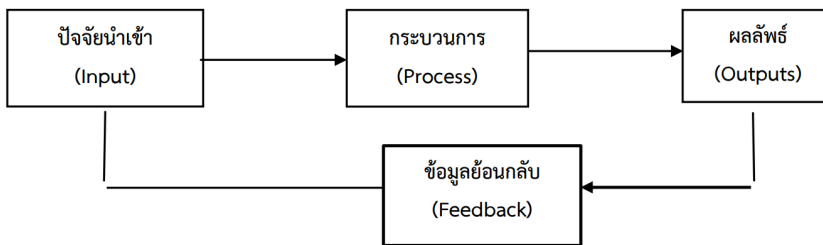
๑. ด้านเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมต้องมีความคล่องตัว และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
๒. ด้านวิทยากร ต้องมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในหัวข้อที่บรรยายหลักสูตร อย่างเพียงพอ และมีความสามารถในการถ่ายทอดโดยเฉพาะในระบบออนไลน์
๓. ด้านอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ต้องมีสิ่งกระตุ้นจูงใจให้ผู้รับการอบรมสนใจ
๔. ด้านงบประมาณในการฝึกอบรม ต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการฝึกอบรม
๕. ด้านผู้ดำเนินการต้องมีความรู้ความสามารถในการดำเนินการ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บทที่ ๓

องค์ประกอบของระบบงาน

๓.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ นิยมนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะ และเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน เหตุเพราะการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ไม่เพียงแต่จะให้ความรู้ในภาคทฤษฎีเท่านั้น แต่ยังเน้นในเรื่องการฝึกปฏิบัติการใช้งานทั้งอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ โปรแกรมในระบบออนไลน์ควบคู่ไปด้วย ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทั้งความรู้เทคนิค วิธีการและประสบการณ์ตรงจากการได้ฝึกใช้งาน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอันอาจเกิดขึ้นได้ในทุกกรณี ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนางานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งสามารถ แสดงองค์ประกอบของการฝึกอบรมได้ดังนี้



แผนผังที่ ๓.๑ : รูปแบบองค์ประกอบของวิธีระบบและการวิเคราะห์ระบบ

ที่มา : จันทราณี สงวนนาม (๒๕๔๕)

๑. Inputs หรือสิ่งนำเข้า ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรต่างๆ เช่น งบประมาณ บุคคล วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนนโยบายและแนวคิด ในการบริหารงานการพัฒนาบุคลากร วิธีการที่ใช้ในการพัฒนา บุคลากร และเทคโนโลยีต่างๆ ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานทุ่มเท หรือใส่เข้าไปในระบบการพัฒนาบุคลากร

๒. Process หรือ กระบวนการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ ในระบบออนไลน์ เป็นต้น

๓. Outputs หรือผลลัพธ์คือบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว รวมทั้งข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับผลลัพธ์ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ เป็นข้อมูลย้อนกลับ หรือ Feedback เพื่อใช้ในการปรับปรุงการพัฒนา บุคลากรต่อไปอีก

๔. Feedback คือการป้อนกลับ outputs (ผลลัพธ์: บุคลากรได้รับการพัฒนา) ที่ได้โดยมีความมุ่งหมายที่จะปรับปรุงแต่งเสริมและควบคุมผลที่ได้

๓.๑.๑ ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมบุคลากรเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรโดย มุ่งเน้นให้บุคลากรมีความรู้ (Knowledge) ความสามารถ และทักษะ (Skill) ความชำนาญ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยมีนักวิชาการหลายๆ ท่าน ที่ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

เครือข่าย ลีมอภิชาติ (๒๕๓๑) กล่าวถึง การฝึกอบรมและการพัฒนาว่า คือ กิจกรรม การเรียนรู้ (Learning) เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ

(Understanding) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันเหมาะสม จนสามารถก่อให้เกิด ความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติ เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Specific Knowledge) เพื่อยกมาตรฐาน การปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้นและทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (๒๕๓๕) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้น อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และ/ หรือทัศนคติของพนักงาน เพื่อที่จะให้ สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้เกิดผลสำเร็จต่อ เป้าหมายขององค์กร

นัยสิทธิ์ ปันม่วง (๒๕๔๘) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการ สำคัญที่จะ ช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ประจำ อยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ

ดุซงกี นิลด า (๒๕๔๙) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเรียนการ สอนที่ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเพิ่มพูนความรู้และมีทัศนคติที่ดี ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน หรือวัตถุประสงค์ อย่างใดอย่าง หนึ่งที่มุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในแนวทางที่จะช่วยให้เพิ่ม ประสิทธิภาพของงาน ให้สูงขึ้น

ภูวดล ตรีเมฆ (๒๕๕๐) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการขององค์การที่ถูกจัดขึ้น อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรในองค์การมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่ดี อันจะส่งผล ให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อองค์การทั้งในปัจจุบันและ อนาคต

อภิชาติ แก้วด้วง (๒๕๕๐) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการต่างๆ ในการ เพิ่มพูน และพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ประสบการณ์ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่เหมาะสมของ บุคลากรเพื่อ เสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความ รับผิดชอบได้สูงขึ้น พร้อมทั้ง สามารถพัฒนาตนเองได้ทันต่อภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและ ภายนอกองค์การได้อย่างมี ประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ

จากความหมายของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่เป็นกระบวนการที่มุ่งจะเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความ ขำนาญ และมี ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรให้ สามารถทำงานตามที่ ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ บุคลากรที่ถูกออกแบบมาเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันหรือกำลังจะได้รับ มอบหมายให้ทำในอนาคตอันใกล้ให้มี ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

๓.๑.๒ ความสำคัญของการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ (Online Training)

การฝึกอบรมในระบบออนไลน์นอกจากจะช่วยเสริมสร้างการพัฒนาองค์กรให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงใน แนวทางที่เหมาะสมแล้วยังมีความสำคัญ ดังนี้

๑) การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นวิธีการที่จะช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ เพิ่มเติม ประสบการณ์ โดยใช้เวลาระยะสั้นในขณะที่มีวัตถุประสงค์ค่อนข้างชัดเจน คือ มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ เช่น การปฏิบัติงาน การวางระบบ การคิด เป็นต้น

๒) การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาและความสิ้นเปลืองใน การปฏิบัติงานของบุคลากรอันเกิดจากความไม่เข้าใจ และการทำงานอย่างไม่มีคุณภาพ ขาดทักษะ และ ประสบการณ์

๓) การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นกลไกในการบริหารงาน และบริหารคน เพื่อช่วยให้เกิดการ ปรับปรุง พัฒนาระบบ โครงสร้าง และกระบวนการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

๔) การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของการให้การศึกษา และพัฒนาบุคคลให้เกิดความมั่นใจในตนเอง มีความภาคภูมิใจที่จะปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่อย่างมีคุณภาพ มีศักดิ์ศรี และเป็นที่ยอมรับนับถือ ตลอดจนเป็นการเตรียมตัวก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

๕) การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นวิธีการที่จะช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ เพิ่มเติมประสบการณ์ โดยใช้ ระยะเวลาสั้นในขณะที่มีวัตถุประสงค์ค่อนข้างชัดเจน คือ มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ เช่น การปฏิบัติงาน การวางระบบ การคิด เป็นต้น

๖) การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาและความสับสนเปลืองในการปฏิบัติงานของบุคลากรอันเกิดจากความไม่เข้าใจ และการทำงานอย่างมีคุณภาพ ขาดทักษะและประสบการณ์

๗) การฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เป็นกลไกในการบริหารงาน บริหารคน เพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาระบบโครงสร้าง และกระบวนการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

๘) การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของการให้การศึกษา และพัฒนาบุคคลให้เกิดความมั่นใจ ในตนเอง มีความภาคภูมิใจที่จะปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่อย่างมีคุณภาพ มีศักดิ์ศรี และเป็นที่ยอมรับนับถือ ตลอดจนเป็นการเตรียมตัวก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

๓.๑.๓ ความจำเป็นในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ในโลกปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบใน หน้าที่เป็น อย่างดี ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ต้องมีการฝึกอบรมในระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และให้ มีทัศนคติที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

มูลเหตุและความจำเป็นในการฝึกอบรมบุคลากรสามารถแยกพิจารณาได้เป็น ๒ ประเด็น ดังนี้ (พงค์ หรดาล, ๒๕๓๙ : ๑๒-๑๔)

๑) ความจำเป็นจากภายในองค์กร โดยแบ่งออกได้ดังนี้ คือ

(๑) การเตรียมบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและองค์กร

(๒) การวางแผนอาชีพในองค์กรที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบ และคำนึงถึง ความก้าวหน้าของบุคลากรในองค์กร

(๓) เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจ มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม กับภาระงานในโครงการใหม่ขององค์กร

(๔) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่

(๕) การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมือง

๒) ความจำเป็นจากภายนอกองค์กร

มูลเหตุภายนอกที่สำคัญที่ต้องมีการฝึกอบรม คือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ระบบเศรษฐกิจ ระบบสังคม และระบบการเมือง เป็นต้น เพราะสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อกิจการของธุรกิจโดยตรง ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้ด้วย

การฝึกอบรมในระบบออนไลน์จึงเป็นกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีจุดมุ่งหมาย มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อพัฒนาให้บุคลากรได้มีความรู้ ความชำนาญงาน และทัศนคติที่เหมาะสม โดยมีการพิจารณาถึงสาเหตุที่ต้องมีการฝึกอบรมจากปัจจัยภายนอก (External factor) และปัจจัยภายใน (Internal factor) เช่น สภาพเศรษฐกิจ และนโยบายของรัฐ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและแข่งขัน ที่มีมากขึ้นเรื่อย ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงคนหรือบุคลากรว่ามีความรู้ ความสามารถพร้อมแล้วหรือไม่ ถ้าไม่พร้อมจึงจำเป็นต้องใช้กิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรสามารถนำสิ่งใหม่ๆ ที่ได้จากการฝึกอบรมมาพัฒนาและปรับปรุงตนเอง และปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา โดยวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมก็มุ่งจุดมุ่งหมายขององค์กรและจุดมุ่งหมายส่วนบุคคลเป็นสำคัญ

ดังนั้น การฝึกอบรมในระบบออนไลน์เพื่อพัฒนาบุคลากรนั้นมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อองค์กร การฝึกอบรมบุคลากรในระบบออนไลน์เป็นกระบวนการเรียนรู้ซึ่งถูกจัดขึ้นอย่างเป็นระบบโดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนา ความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมทั้งความตระหนักรู้และแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรอันจะส่งผลให้บุคลากรเหล่านั้นมีเจตคติต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม และยังสามารถสร้างขวัญ และกำลังใจให้บุคลากรอีกด้วย

๓.๑.๔ กระบวนการในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

นักวิชาการศึกษา ได้ให้ความหมายของกระบวนการฝึกอบรมไว้ ดังต่อไปนี้ สมคิด บางโม (๒๕๓๘ : ๑๙) ได้ประมวลข้อมูลจากประสบการณ์การทำงานด้าน ฝึกอบรมเป็นเวลานาน และสรุปว่า ขั้นตอนในการฝึกอบรมที่มีความกระชับ และสามารถนำไปใช้ได้ ง่าย มี ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การหาความจำเป็นของการฝึกอบรม
๒. การสร้างหลักสูตร
๓. การเลือกใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรม
๔. การดำเนินการฝึกอบรม
๕. การติดตามประเมินผล

พนมพร เผ่าเจริญ (๒๕๔๒) กล่าวว่า กระบวนการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จะต้องมีการดำเนินงานเป็นขั้นตอนต่อเนื่องกันไป แต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานต่างมีความสำคัญ ซึ่งถ้าหากการดำเนินการขั้นตอนใดผิดพลาดหรือบกพร่องก็อาจจะทำให้การฝึกอบรม ล้มเหลวไม่บรรลุตามบรรลุตามประสงค์ที่วางไว้

แอนนา ทรัพย์ภักย์ (๒๕๕๕) กล่าวว่า กระบวนการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนั้น ๆ เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจ ทักษะหรือความชำนาญและ ประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งการฝึกอบรมสามารถทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า กระบวนการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมต่างๆ ที่เป็นลำดับขั้นมีการเตรียมการ มีการใช้ทรัพยากร (Resource) และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่ชัดโดยหวังผลลัพธ์ (output) ที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร และบุคลากร การจัดทำโครงการฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดทำโครงการฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นเพียงหนึ่งในหลายวิธีการในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร และการฝึกอบรมในระบบออนไลน์จะบังเกิดผลดีต่อเมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างมีระบบ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้

หากผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมมีความเข้าใจถึงกระบวนการฝึกอบรมโดยเฉพาะในระบบออนไลน์ และวิธีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม

กระบวนการจัดฝึกอบรม มีขั้นตอนดังนี้

๑. การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ว่ามีปัญหาระดับใดบ้าง ที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการฝึกอบรมโดยเฉพาะในระบบออนไลน์ โดยรวมไปถึงการพยายามหาข้อมูลด้วยว่า กลุ่มบุคลากร เป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจะต้องจัดเป็นโครงการฝึกอบรมโดยเฉพาะในระบบออนไลน์ให้ มีภารกิจใดบ้างที่ควรจะต้องแก้ไข ปรับปรุง ด้วยการฝึกอบรม พฤติกรรม ประเภทใดบ้างที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคติ หรือประสบการณ์ ทั้งนี้สภาพการณ์ที่เป็นปัญหา และแสดงถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมโดยเฉพาะในระบบออนไลน์ อาจมีทั้งที่ปรากฏชัดแจ้ง และเป็นสภาพการณ์ที่ซับซ้อนจำเป็น ต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อ ค้นหา วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีหลายหลายวิธี เช่น การสำรวจ การสังเกตการณ์ การทดสอบ และการประชุม เป็นต้น

๒. การพัฒนาหลักสูตรอบรม หมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งมีอยู่ชัดเจนแล้วว่า มีปัญหาใดบ้างที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายเป็นใครและพฤติกรรม การเรียนรู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใด มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร โดยอาจประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตร หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา เนื้อหาสาระหรือแนวการอบรม เทคนิคหรือวิธีการอบรมโดยเฉพาะในระบบออนไลน์ ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชาที่ควรจะเป็น ตลอดจนการกำหนดลักษณะของวิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจนทำให้สิ่งที่ปัญหาได้รับการแก้ไขลุกลงไปได้ หรืออาจทำให้ผู้เข้ารับการอบรมทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจยิ่งขึ้น

๓. การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอน ด้วยการเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร ดังที่เรียกว่า “โครงการฝึกอบรม” เป็นการระบุ รายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่เหตุผลความเป็นมา หรือความจำเป็นในการฝึกอบรม หลักสูตร หัวข้อวิชาต่างๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่อบรมในระบบออนไลน์ ประมาณการ ค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหารและธุรการต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรม โดยเฉพาะในระบบออนไลน์เป็นกิจกรรมที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย นับตั้งแต่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และที่สำคัญคือ ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจอนุมัติโครงการและค่าใช้จ่าย จำเป็นจะต้องเข้าใจถึงรายละเอียดต่างๆ ของการฝึกอบรม โดยใช้โครงการฝึกอบรมที่เขียนขึ้นเป็นสื่อตนเอง

๔. การบริหารโครงการฝึกอบรม สำหรับขั้นตอนนี้ ระบุเป็นขั้นของ “การดำเนินการฝึกอบรม” ถึงแม้จะดูเหมือนว่าการดำเนินการฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญของการจัดโครงการฝึกอบรมโดยเฉพาะในระบบออนไลน์ หากแต่ที่จริงแล้วการดำเนินการฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารโครงการฝึกอบรม เพราะการดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากนี้อาจมาจากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรม ซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรมพอที่จะสามารถวางแผน และดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงได้กำหนดขั้นตอนนี้เป็นการบริหารโครงการฝึกอบรมเพื่อให้ ครอบคลุม เนื้อหา ที่ผู้จัดโครงการ

ฝึกอบรมควรทราบทั้งหมด การดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการอบรมจะต้องมีบทบาทหลักที่จะอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม ทั้งในด้านสถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การเงิน ฯลฯ และในขณะเดียวกันยังต้องดำเนินงานในฐานะผู้จัดการโครงการ ทำหน้าที่ควบคุมให้การฝึกอบรมในระบบออนไลน์ดำเนินไปตามกำหนดการ จัดให้มีกิจกรรม ละครายพฤติกรรมและกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ในระหว่างผู้เข้าอบรม อันจะช่วยสร้างบรรยากาศ ในการฝึกอบรม โดยเฉพาะในระบบออนไลน์ให้อำนวยต่อการเรียนรู้สำหรับผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี มิฉะนั้นอาจไม่สามารถทำให้การฝึกอบรมในระบบออนไลน์ดำเนินไปตามที่ระบุไว้ในโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลเท่าที่ควร

๕. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ในขั้นตอนของการกำหนดโครงการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึงถึงการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่า จะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใด ทั้งนี้เพราะเมื่อการฝึกอบรมในระบบออนไลน์เสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการควรจะต้องทำการสรุปประเมินผลการฝึกอบรมและจัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาถึงผลของการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบโครงการเองก็ต้องนำเอาผลการประเมินโครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็นข้อมูลย้อนกลับหรือ Feedback ใช้พิจารณาประกอบในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรในระบบออนไลน์เช่นเดียวกัน ในครั้ง/รุ่นถัดไปในขั้นตอนของการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมว่า ควรจะต้องมีการพัฒนา หรือปรับปรุง หลักสูตร หรือการดำเนินการในการบริหารงานฝึกอบรมอย่างไรบ้าง เพื่อจะทำให้การฝึกอบรมเกิดสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ ของโครงการเพิ่มขึ้น ในการจัดฝึกอบรมแต่ละโครงการนั้น ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมจะสามารถตรวจสอบว่า การดำเนินงานของตน เป็น การฝึกอบรมอย่างมีระบบหรือไม่ ได้ด้วยการตอบคำถามดังต่อไปนี้ให้ได้ ครบทุกข้อ คือ

๑) ทำไมจึงต้องจัดการฝึกอบรม แน่ใจแล้วใช่หรือไม่ ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจะแก้ไขได้ด้วยการ ฝึกอบรม

๒) ใครเป็นกลุ่มบุคคลเป้าหมาย และใครเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบ้าง

๓) จะฝึกอบรมไปเพื่ออะไร พฤติกรรมอะไรบ้างที่ต้องการจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

๔) จะฝึกอบรมในเรื่องอะไรบ้าง หลักสูตรฝึกอบรมจะเป็นอย่างไร

๕) จะฝึกอบรมอย่างไร มีความพร้อมในด้านใดบ้าง

๖) ฝึกอบรมแล้วได้ผล หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ในการดำเนินการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ (Online Training) ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม เป็น กระบวนการของการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

๑. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมหลักสูตรประเภท Online Training

๒. หน่วยงานภายนอกติดต่อขอรับบริการจัดฝึกอบรม

๓. วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมของหน่วยงาน

๔. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

๕. ออกแบบและสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับหน่วยงาน

๖. การจัดฝึกอบรม ซึ่งจะแบ่งเป็น ๓ ระยะ คือ

๑) ระยะก่อนการดำเนินการฝึกอบรม

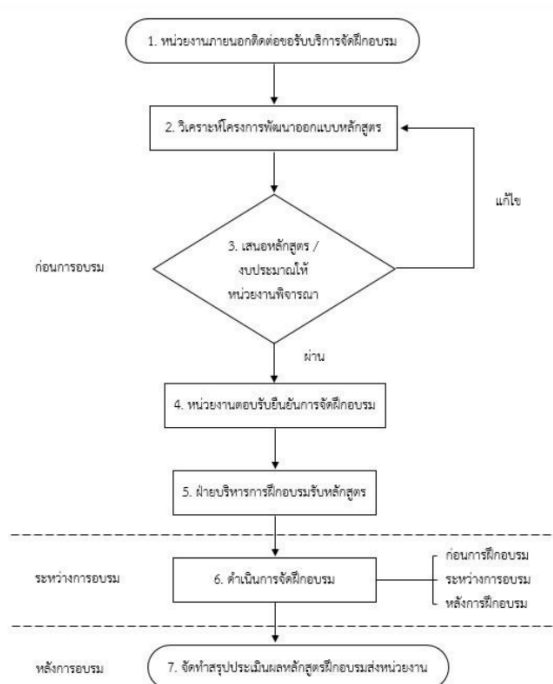
- ๒) ระยะดำเนินการจัดฝึกอบรม
 - ๓) ระยะดำเนินการหลังการจัดฝึกอบรม
๗. ประเมินผลการฝึกอบรม

การจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งเน้นถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องภายในระบบ ขั้นตอนของการจัดการฝึกอบรมหลักสูตร ประเภท Online Training อย่างเป็นระบบมีทั้งสิ้น ๗ ขั้นตอน ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมหลักสูตรประเภท Online Training การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม หน่วยงานภายนอกติดต่อขอรับบริการจัดฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ออกแบบและสร้างหลักสูตรฝึกอบรม การจัดการฝึกอบรม และการประเมินผลโครงการฝึกอบรม ผลที่ได้รับจากการประเมินผล จะเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับการปรับปรุงแก้ไขโครงการฝึกอบรมต่อไปในอนาคต

จากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติงานจัดฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมความร่วมมือกับหน่วยงานของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม โดยแบ่งขั้นตอนเป็น ๓ ส่วน คือ



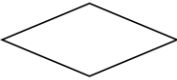
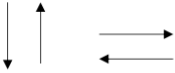
๑. กระบวนการก่อนการฝึกอบรม
๒. กระบวนการระหว่างการฝึกอบรม
๓. กระบวนการหลังการฝึกอบรม

สามารถแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปของผังกระบวนการงาน (Flow chart) ได้ดังนี้



แผนผังที่ ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานฝึกอบรมตามโครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน

สัญลักษณ์ผังงาน

สัญลักษณ์	ความหมาย
	เริ่มต้น และสิ้นสุด (terminal) คือ แทนจุดเริ่มต้นและลงท้ายของผังงาน
	การปฏิบัติงาน (process) คือ แทนจุดที่มีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง
	การตัดสินใจ (decision) คือ แทนจุดที่ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทาง (flow line) คือ แทนทิศทางขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งจะปฏิบัติ ต่อเนื่องกันตามหัวลูกศรชี้

แผนผังที่ ๓.๒ : แสดงสัญลักษณ์ผังงาน Flow Chart

บทที่ ๔

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

๔.๑ กิจกรรม/แผนการปฏิบัติงาน

งานฝึกอบรมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม เป็นงานที่ปฏิบัติร่วมกัน ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายฝึกอบรม รับผิดชอบการบริหารจัดการฝึกอบรมให้เป็นไปตามเป้าหมาย ฝ่ายพัฒนาสื่อการสอนส่งเสริม ซึ่งรับผิดชอบในการพัฒนาสื่อและผลิตสื่อต่างๆ เพื่อใช้ในงานฝึกอบรม ตามแผนนโยบายที่กำหนด

รูปแบบการจัดฝึกอบรม

การฝึกอบรมในระบบออนไลน์ (Online Training) เป็นการฝึกอบรมที่ครอบคลุมถึงกลุ่มเป้าหมายในท้องถิ่นต่างๆ อย่างกว้างขวางโดยใช้รูปแบบและสื่อการฝึกอบรมผสมผสาน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาผ่านระบบออนไลน์ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมจัดส่งเอกสารให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษาพร้อมกับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ในระยะเวลาหนึ่งอาจจัดให้มีกิจกรรมเสริม/กิจกรรมกลุ่มตามความเหมาะสมแล้ว จัดสอบประเมินความรู้

การจัดฝึกอบรมรูปแบบดังกล่าว เป็นนโยบายการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นให้สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมพัฒนาแนวทางการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน และสังคม โดยมุ่งให้บริการฝึกอบรมแก่กลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุมกว้างขวาง ทั้งในส่วนของประชาชนและหน่วยงาน ดังนั้น จึงได้กำหนดให้มีการฝึกอบรมทั้งประเภทที่จัดสำหรับผู้สนใจทั่วไป หน่วยงานภายนอก และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ต่างๆ ให้สามารถมีความรู้และทักษะในการทำงานได้โดยไม่ต้องเดินทางมาเข้ารับการอบรมที่มหาวิทยาลัย

งานบริหารโครงการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ตามโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ การจัดฝึกอบรมในลักษณะนี้ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมจะพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพเป็นสำคัญ ส่วนขั้นตอนอื่นๆ ปฏิบัติเหมือนกับกรณีการจัดโครงการฝึกอบรมทั่วไปที่เป็นไปตามแผน

การฝึกอบรมหลักสูตรในระบบออนไลน์ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม เป็นผู้ดำเนินการ มีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน คือ หน่วยงานภายนอกทำการติดต่อเข้ามาขอความร่วมมือให้สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมดำเนินการจัดฝึกอบรมให้กับหน่วยงาน โดยสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมจะดำเนินการประชุมร่วมกับผู้บริหารขององค์กรผู้มารับบริการ เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม การจัดอบรมในลักษณะนี้เป็นการบริหารจัดการการฝึกอบรมแบบเหมาจ่ายทั้งโครงการตามข้อตกลงร่วมกัน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของการจัดอบรมจะมีรายละเอียดในเรื่องวิธีการดำเนินงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนต่างๆ ในลำดับต่อไป

๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลักษณะงานบริหารโครงการอบรมในระบบออนไลน์มีกระบวนการ ๓ ขั้นตอนสำคัญ ซึ่งผู้รับผิดชอบในการจัดโครงการควรจะต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วน เพื่อจะทำให้การจัดฝึกอบรมดำเนินไปอย่างเป็นระบบ ดังนั้นการบริหารโครงการอบรม หลักสูตรประเภท Online Training ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม สามารถแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ ดำเนินการก่อนการฝึกอบรม

๔.๒.๑ การประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

การประชาสัมพันธ์การจัดอบรมประเภท Online Training โดยให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูล นำเสนอหลักสูตร ตอบข้อซักถามผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ จดหมายข่าวมหาวิทยาลัย แจ้งเวียนผ่านหนังสือราชการ แจ้งเวียนผ่านอีเมล ป้ายประชาสัมพันธ์ แจ้งด้วยวาจา เป็นต้น

๔.๒.๒ หน่วยงานภายนอกขอความร่วมมือจัดโครงการฝึกอบรม

หน่วยงานภายนอกติดต่อทาบทามให้จัดฝึกอบรม โดยทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เมื่อได้รับข้อมูลก็นำข้อมูลดังกล่าว เสนอให้หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม เพื่อนำไปใช้สร้างหลักสูตรการฝึกอบรม (Training curriculum) ตามที่หน่วยงานต้องการ

การให้คำปรึกษาในการจัดฝึกอบรมสำหรับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยประสานงานในรายละเอียดเป็นทั้งทางโทรศัพท์หรือหนังสือขอความร่วมมือโดยประสานขอ รายละเอียดและให้คำปรึกษาเบื้องต้น เช่น หัวข้อวิชา/วัตถุประสงค์หลักสูตร/จำนวนผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม/สถานที่จัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์/ระยะเวลา/ค่าใช้จ่าย ฯลฯ

๔.๒.๓ การพัฒนาออกแบบหลักสูตร

หลักสูตรสำหรับหน่วยงานภายนอกในระบบออนไลน์ (Online Training) แยกประเภทหลักสูตร และ จัดทำรายละเอียดในแต่ละประเภทดังนี้

- หลักสูตรเดิมที่มีอยู่ พิจารณาข้อมูลเบื้องต้นจากหนังสือขอความร่วมมือหรือข้อมูลที่ได้รับจากแบบฟอร์มข้อมูลจำเพาะประกอบการจัดหลักสูตร ประสานรายละเอียด เช่น จำนวนผู้เข้ารับ การอบรม ระยะเวลา สถานที่จัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เพื่อจัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการจัด ฝึกอบรมต่อไป

- หลักสูตรปรับปรุงจากหลักสูตรเดิมที่มีอยู่ พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากหนังสือขอความร่วมมือประกอบการจัดฝึกอบรมที่ได้รับ โดยพิจารณาจากรายละเอียดเนื้อหา หรือปรับลดระยะเวลา เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของหน่วยงาน และประสานกับหน่วยงานในรายละเอียดหลักสูตร เช่น จำนวนคน ระยะเวลา สถานที่จัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ค่าใช้จ่ายในการจัด ฝึกอบรมต่อไป

- การออกแบบหลักสูตรใหม่ พิจารณาข้อมูลจากหนังสือขอความร่วมมือโดยพิจารณาถึงหลักสูตรที่ลูกค้าต้องการว่าเป็นหลักสูตรด้านใด หลังจากนั้นก็จะเชิญผู้เชี่ยวชาญจากทำเนียบ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะด้านใช้หลักในการติดต่อได้สะดวก รวดเร็วมีความพร้อมในการให้ คำปรึกษามาร่วมออกแบบพัฒนาหลักสูตร เมื่อหลักสูตรผ่านการพิจารณาทบทวน (Review) และทวนสอบ หลักสูตร (Verified) แล้วส่งให้ลูกค้าพิจารณาความถูกต้อง สมบูรณ์ใช้ได้ของหลักสูตรก่อนนำไปใช้ โดยยึดหลัก ว่าหากลูกค้าตอบรับการยืนยันหลักสูตรการฝึกอบรมถือว่าลูกค้าทวนสอบหลักสูตรนั้นๆ แล้ว หากกรณี หลักสูตรมีความจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนในรายละเอียดหลักสูตร เช่น ปรับเพิ่ม-ลดระยะเวลาการ ฝึกอบรม/จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม/อัตราค่าลงทะเบียน หรือต้องการเปลี่ยนหัวข้อวิชาการฝึกอบรม เปลี่ยนชื่อโครงการการฝึกอบรมหน่วยงานเจ้าของหลักสูตรหรือ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ต้องจัดทำหนังสือแจ้ง อย่างเป็นทางการอย่าง เป็นลายลักษณ์อักษร

๔.๒.๔ การจัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย

การจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายให้ปฏิบัติตามคู่มือการจัดโครงการฝึกอบรมที่มี ลักษณะพิเศษ และมติคณะกรรมการฝึกอบรมที่มีลักษณะพิเศษ โดยจัดทำหนังสือรายละเอียดหลักสูตร พร้อม แนวปฏิบัติ และแจ้งกำหนดตอบยืนยัน

๔.๒.๕ หน่วยงานตอบรับการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์

หากหน่วยงานเห็นชอบในหลักสูตรฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ฝ่ายฝึกอบรมจะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. กรณีหน่วยงานมีความต้องการทำสัญญาเป็นการจัดทำ TOR (Term of Reference) คือ ข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง ซึ่งจะเป็นรายละเอียดที่ผู้ว่าจ้างมีความประสงค์จะให้ผู้รับจ้างทำอะไบบ้าง โดย

- การบอกขอบเขตของงานให้ชัดเจน
- ระยะเวลาที่ต้องการ
- คุณสมบัติของผู้รับจ้างที่ผู้ว่าจ้าง ต้องการให้ทำงานตามขอบเขตดังกล่าว
- สิ่งที่ผู้ว่าจ้างต้องการให้ดำเนินการมีกี่ขั้นตอนแต่ละขั้นตอน ประกอบด้วย

อะไบบ้าง

- ปฏิบัติงานตามสัญญาจะได้อะไร
- ผิดสัญญาจะถูกปรับอย่างไร
- วิธีการ ดูแลงานของผู้ว่าจ้างว่าจะดูแลงานของผู้ว่าจ้างแบบไหน โดยทั่วไป

เอกสาร TOR จะประกอบด้วย ส่วนหรือหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

- (๑) บทนำ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ
- (๒) วัตถุประสงค์ของภารกิจ และผลงานที่ต้องการ
- (๓) ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจของที่ปรึกษา
- (๔) ขอบเขตการดำเนินงาน
- (๕) ระยะเวลาการดำเนินงาน
- (๖) บุคลากรที่ต้องการ
- (๗) ระยะเวลาการส่งมอบผลงาน
- (๘) การกำกับการทำงานของที่ปรึกษา
- (๙) หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ว่าจ้าง

โดยการทำ TOR ผู้ลงนามในการทำสัญญา คือผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม โดยรับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การทำ TOR เป็นลักษณะที่หน่วยงานต้องการจะดำเนินงานหรือโครงการใดๆ ให้บรรลุเป้าหมายจำเป็นต้องมีการกำหนด วัตถุประสงค์ของงานหรือโครงการ รวมทั้งต้องมีการกำหนดเป้าหมายเฉพาะของแต่ละกิจกรรมอย่าง ชัดเจน วัตถุประสงค์ของการซื้อหรือการจ้าง คือ สิ่งที่ผู้ว่าจ้างต้องการจะบรรลุหลังจากที่ภารกิจเสร็จสิ้นลงผลงานของงานหรือโครงการ มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างผลลัพธ์ที่มีตัวชี้วัดที่ต้องการทั้งในด้านของเวลา พื้นที่ ปริมาณ คุณภาพ รวมทั้งค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ชัดเจน เพื่อให้การวัดความสำเร็จของโครงการ สามารถจะวัดในด้านของประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ได้โดยง่าย

๒. กรณีใช้หนังสือตอบรับยืนยันการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ของหน่วยงาน โดยสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม ทำหนังสือราชการ แจ้งรายละเอียดหลักสูตร ค่าใช้จ่าย งบประมาณที่จัดฝึกอบรม โดยผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมเป็นผู้ลงนามหนังสือราชการ เพื่อส่งไปถึงหน่วยงานที่ขอความร่วมมือการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงานตอบรับการยืนยันการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ภายในวันที่กำหนด เพื่อดำเนินการส่งต่อไปที่ฝ่ายฝึกอบรมรับผิดชอบการจัดฝึกอบรมโครงการความร่วมมือต่อไป

๔.๒.๖ ฝ่ายฝึกอบรมวางแผนการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ฝ่ายฝึกอบรมนำหลักสูตรมาวางแผนเพื่อดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด ในการวางแผนและเตรียมการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์แต่ละหลักสูตรต้องมีความชัดเจน เพื่อให้สามารถกำหนดบุคลากรและสะดวกในการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม กำหนดชื่อโครงการให้ชัดเจน อธิบายหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของโครงการ คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนหลักสูตรการฝึกอบรม ค่าอธิบาย หัวข้อวิชา ระยะเวลา กำหนดการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรมในระบบออนไลน์ วิธีการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ งบประมาณค่าใช้จ่าย รูปแบบ/กิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ การประเมินผลการฝึกอบรม ผลที่คาดว่าจะได้รับ ผู้รับผิดชอบโครงการต้องมีความชัดเจน ถูกต้องตรงกับข้อมูลที่ยืนยันกับหน่วยงาน

๔.๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงานก่อนการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๑) การขออนุมัติโครงการและการจัดเตรียมงบประมาณการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ฝ่ายฝึกอบรมโดยเลขานุการโครงการฝึกอบรมหลักสูตร ดำเนินการ จัดเตรียมงบประมาณในการฝึกอบรม ดังนี้

(๑) จัดทำบันทึกเสนอผู้มีอำนาจ (อธิการบดี / รองอธิการบดี) อนุมัติโครงการ อนุมัติ การใช้จ่ายงบประมาณ โดยจะต้องระบุ ระยะเวลา สถานที่ จำนวนงบประมาณให้ชัดเจน กรณีเป็น โครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

(๒) จัดทำบันทึกขอยืมเงินทรอจจ่ายเพื่อใช้ในการฝึกอบรม โดยประมาณค่าใช้จ่าย ซึ่งประกอบด้วย

- ค่าตอบแทน เป็นค่าตอบแทนวิทยากร เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานในการฝึกอบรม และค่าพาหนะของวิทยากร

- ค่าวัสดุ เป็นค่าวัสดุในการฝึกอบรม ได้แก่ ค่าวัสดุพิมพ์

- ค่าใช้สอย เป็นค่าห้องฝึกอบรมออนไลน์

(๓) ขออนุมัติเงินยืมทรอจจ่ายในการจัดฝึกอบรมผ่านงานการเงินของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม โดยใช้เป็นแบบฟอร์มสัญญาเงินยืมจากกองคลัง

(๔) บันทึกขออนุมัติจัดซื้อ-จัดจ้าง วัสดุใช้ในการฝึกอบรม

(๕) บันทึกขออนุมัติค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นกรณีพิเศษ เช่น ขออนุมัติค่าตอบแทนการ บรรยายเป็นกรณีพิเศษในอัตราเกินกว่าที่กำหนด

(๖) รับเงินยืมทรอจจ่ายเพื่อใช้ในการฝึกอบรม และส่งคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑ เดือนหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว

(๗) กรณีจัดกิจกรรมการฝึกปฏิบัตินอกสถานที่ในระบบออนไลน์ ที่ต้องเดินทางไปต่างจังหวัด ต้องทำหนังสือขออนุมัติต่ออธิการบดีให้บุคลากรเดินทางไปปฏิบัติราชการฝึกอบรมต่างจังหวัด

(๘) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรปฏิบัติงานในการฝึกอบรม

๒) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ฝ่ายฝึกอบรม เป็นผู้สรรหา ทาบทาม และเสนอแต่งตั้งบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์แต่ละโครงการ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

- หัวหน้าโครงการฝึกอบรม เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่มีความรู้หรือ ประสบการณ์ในการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร รับผิดชอบในด้านการบริหารวิชาการ การควบคุมเนื้อหา หัวข้อการฝึกอบรมตลอดจนการสรรหาวิทยากรบรรยาย วิทยากรประจำกลุ่ม วิทยากรกลุ่มสัมพันธ์ และ วิทยากรฝึกปฏิบัติ ตลอดจนดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ในบางหลักสูตร สามารถเชิญบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ มาเป็นหัวหน้าการโครงการโดยทำเป็นหนังสือเชิญ

- วิทยากรบรรยาย เป็นผู้มีความรู้หรือประสบการณ์บรรยายจากภายในหรือ ภายนอกมหาวิทยาลัยรับผิดชอบถ่ายทอดเนื้อหาในแต่ละหัวข้อวิชาของการฝึกอบรม

- วิทยากรประจำกลุ่ม เป็นบุคลากรภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีความรู้หรือ ประสบการณ์รับผิดชอบการสอนหรือทำกิจกรรมในกลุ่มย่อย ตามหัวข้อและตารางการฝึกอบรมที่กำหนดไว้

- วิทยากรกลุ่มสัมพันธ์ เป็นบุคลากรภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย ที่มีความรู้ ประสบการณ์ รับผิดชอบการจัดกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

- เลขานุการโครงการฝึกอบรม เป็นบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน ในแต่ละโครงการ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารโครงการจัดฝึกอบรมให้กับหน่วยงานและผู้สนใจทั่วไป

- เจ้าหน้าที่โสตทัศน เป็นบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน โดยมีหน้าที่ รับผิดชอบด้านแสงเสียง และควบคุมการใช้อุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ในห้องฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๓) การสรรหาและเชิญวิทยากร

- ประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ โดยการเชิญบรรยายทางโทรศัพท์ หรือ ทางไลน์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อประสานในวันที่เชิญบรรยายของวิทยากร และหัวข้อที่เชิญ บรรยาย เมื่อวิทยากรตอบรับการเชิญบรรยาย ให้ทำหนังสือเชิญเป็นวิทยากรบรรยายต่อไป

- การทำหนังสือเชิญวิทยากร มี ๒ แบบคือ

▪ วิทยากรภายในมหาวิทยาลัย ใช้หนังสือบันทึกข้อความ

▪ วิทยากรภายนอกมหาวิทยาลัย ใช้หนังสือภายนอกหนังสือตรา

มหาวิทยาลัย

- ทำหนังสือขออนุญาตต้นสังกัดวิทยากร มี ๒ แบบ รูปแบบเหมือนการเชิญ วิทยากร คือ ขออนุญาตต้นสังกัดภายในใช้บันทึกข้อความ ถ้าขออนุญาตต้นสังกัดภายนอกใช้หนังสือภายนอก ตรามหาวิทยาลัย

- รวบรวมข้อมูลต่างๆ เช่น จำนวนผู้เข้าอบรม, อาชีพผู้เข้าอบรม, ตำแหน่งผู้ เข้าอบรม ส่งให้วิทยากรเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น โดยอาจจะแนบไปพร้อมหนังสือเชิญเป็นวิทยากรบรรยาย รายละเอียด

- ประสานงานการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในในระบบออนไลน์กับ วิทยากร

๔) ด้านสถานที่การจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์

(๑) กรณีการบรรยายโดยวิทยากร โดยใช้สถานที่ภายในมหาวิทยาลัย คือ ศูนย์ประชุมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีห้องรองรับการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ มีแผนกจัดเลี้ยงสำหรับ จัดอาหารและเครื่องดื่มสำหรับวิทยากรหรือผู้ติดตาม ซึ่งสามารถรองรับการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ได้ทั้ง

ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก โดยขั้นตอนการขอใช้บริการศูนย์ประชุมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เริ่มจาก ประสานตรวจสอบวันว่างของห้องจัดฝึก กอบรมในระบบออนไลน์ที่จะใช้จากศูนย์ประชุม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อตรวจสอบวันว่างการใช้ห้องจัดฝึกกอบรมเรียบร้อย ก็จัดทำบันทึกข้อความ ภายใน เรื่องขอใช้บริการห้องจัดฝึกกอบรมในระบบออนไลน์

(๒) กรณีการจัดกิจกรรมการฝึกปฏิบัตินอกสถานที่ในระบบออนไลน์ มีความจำเป็นต้องออกไปใช้สถานที่จัดฝึกปฏิบัตินอกสถานที่ในระบบออนไลน์ เช่น ชุมชน หรือสถานที่จัดฝึกกอบรม เป็นของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง เนื่องจากกรณีดังนี้

- หน่วยงานผู้ว่าจ้างจัดฝึกกอบรมมีความประสงค์ขอใช้สถานที่ของ หน่วยงานตัวเอง หรือมีความประสงค์ขอให้ไปจัดสถานที่จัดฝึกปฏิบัตินอกสถานที่ในระบบออนไลน์ เช่น ชุมชน

- หน่วยงานผู้ว่าจ้างจัดมีความประสงค์ต้องการจัดฝึกกอบรมที่ต่างจังหวัด เพราะเป็นหลักสูตรเฉพาะ ต้องมีการศึกษาดูงานเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับความรู้จาก การฝึกกอบรมในระบบออนไลน์อย่างเต็มที่เพื่อนำไปพัฒนาให้กับองค์กรต่อไปในอนาคต

การเตรียมการสถานที่จัดฝึกกอบรมทั้งกรณีการบรรยายโดยวิทยากร และ กรณีการจัดกิจกรรมการฝึกปฏิบัตินอกสถานที่ในระบบออนไลน์มีรายละเอียดการเตรียมการดังนี้

- ติดต่อประสานงานในการจองสถานที่ ควรพิจารณาเลือกสถานที่ที่ เหมาะสมกับกิจกรรมที่กำหนดในหลักสูตร ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จะต้องมีพร้อม และควร จะสำรวจสถานที่ก่อนการจัดฝึกกอบรม

ฝ่ายฝึกกอบรมโดยเลขานุการฝึกกอบรม และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับหน่วยงานเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกกอบรมในเรื่องต่างๆ ตามรายละเอียด ดังนี้

๑) กรณีการบรรยายโดยวิทยากร ติดต่อประสานงานกับศูนย์ประชุม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อเตรียมการจัดฝึกกอบรม โดยทำบันทึกขอใช้บริการห้องบรรยายในระบบออนไลน์ อาหาร และเครื่องดื่ม

๒) กรณีการจัดกิจกรรมการฝึกปฏิบัตินอกสถานที่ในระบบออนไลน์ หมายถึง การใช้สถานที่ภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น ชุมชน หรือสถานที่จัดฝึกกอบรมในระบบออนไลน์เป็นของ หน่วยงานผู้ว่าจ้าง การเตรียมการสถานที่จัดฝึกกอบรมในระบบออนไลน์ ดังนี้

- การจัดอาหารและอาหารว่างสำหรับวิทยากรในระบบออนไลน์ โดย ประสานรายการอาหารในการจัดฝึกกอบรมกับศูนย์ประชุมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- การอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่วิทยากรและผู้ติดตาม

ทั้งนี้ เลขานุการโครงการฝึกกอบรมและเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องให้ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้เข้าอบรมในระบบออนไลน์ รูปแบบการจัดกลุ่มย่อยกับเจ้าหน้าที่โสตทัศนอุปกรณ์ของ ศูนย์ประชุมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ขอใช้บริการสถานที่จัดฝึกกอบรมในระบบออนไลน์เพื่อให้เป็นไปตาม รูปแบบที่กำหนดไว้ในหลักสูตร โดยเลขานุการโครงการฝึกกอบรม และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ต้องเตรียมการด้าน สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องบรรยายในระบบออนไลน์ให้เรียบร้อยครบถ้วน เพื่อมิให้เกิดปัญหาระหว่างการ ฝึกกอบรม รวมถึงการประสานงานล่วงหน้ากับวิทยากรแต่ละหัวข้อ ตามตารางการฝึกกอบรมที่กำหนดไว้ เลขานุการโครงการฝึกกอบรม ต้องกำหนดชื่อผู้ประสานงานและติดตามงาน ควรตรวจสอบความพร้อมก่อนการ จัดฝึกกอบรมในระบบออนไลน์ล่วงหน้าอย่างน้อย ๒ วัน

๕) ด้านการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการฝึกอบรม

(๑) เอกสารขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ดังนี้

- ทำบันทึกขอใช้ wifi มหาวิทยาลัย (Username และ Password) สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลกลุ่มของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ที่เป็นบุคคลภายนอก

(๒) เอกสารสำหรับวิทยากรฝึกอบรม รายละเอียดเกี่ยวข้องกับหลักสูตรการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ดังนี้

- ข้อมูลสาระสำคัญของการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ความคาดหวังในการฝึกอบรม

- รายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ได้แก่ รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนตำแหน่ง การศึกษา หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสังกัด เช่น ภาคราชการ /เอกชน/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรมหาชน

- ตารางโครงสร้างหัวข้อและเนื้อหาฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ส่งพร้อมหนังสือเชิญวิทยากร

(๓) เอกสารการประเมินการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ดังนี้

- จัดทำแบบประเมินผลการจัดฝึกอบรมระหว่างการจัดฝึกอบรม รายหัวข้อวิชา

- จัดทำแบบประเมินหลังการฝึกอบรม

- แบบประเมินผลหลังการฝึกอบรม บางหลักสูตรใช้การสแกน QR code

เพื่อทำประเมินแบบออนไลน์

(๔) เอกสารทางการเงินในหลักสูตร เป็นเอกสารค่าตอบแทนวิทยากร และ

เจ้าหน้าที่ ดังนี้

- ใบสำคัญรับเงินค่าตอบแทนการบรรยาย

- หลักฐานการจ่ายค่าตอบแทน หัวหน้าโครงการ วิทยากรฝึกปฏิบัติ วิทยากรกลุ่มสัมพันธ์ วิทยากรประจำกลุ่ม

- หลักฐานการจ่ายค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรม

๖) การเตรียมการด้านอื่นๆ

- เตรียมเจ้าหน้าที่ต้อนรับวิทยากร

- จัดทำเอกสารประกอบคำบรรยาย Power Point

- จัดทำประวัติวิทยากรเพื่อนำเสนอก่อนบรรยาย

- จัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ตารางการฝึกอบรม

- เอกสารใบลงทะเบียนประจำวันในระบบออนไลน์ รายชื่อผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรม

- การจัดอาหารและเครื่องดื่มวิทยากร

- การให้ข้อมูลและความสะดวกอื่นๆ

๗) การวางแผนสำหรับพิธีเปิด – ปิดการอบรมในระบบออนไลน์

การเปิดการฝึกอบรมนับเป็นส่วนสำคัญต่อการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เพราะเป็นส่วนที่สามารถสร้างความรู้สึกต่อการฝึกอบรมในระบบออนไลน์นั้นๆ ได้เป็นอย่างมาก อย่างน้อย

ที่สุด พิธีเปิด-ปิดการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมในระบบออนไลน์ตระหนักถึงความสำคัญของโครงการฝึกอบรม และความสนับสนุนที่ผู้บริหารระดับสูง และองค์กรหรือหน่วยงานมีต่อโครงการฝึกอบรม

การเปิด-ปิดการฝึกอบรม อาจจัดได้ตั้งแต่แบบเป็นพิธีการใหญ่โตไปจนถึงแบบง่าย ๆ ไม่เป็นทางการ และยิ่งพิธีเปิด-ปิดใหญ่โตมากขึ้นเท่าใด ผู้รับผิดชอบก็ยิ่งต้องเตรียมการต่างๆ เพิ่มมากขึ้นเท่านั้น การเตรียมการสำหรับพิธีเปิดและปิดการฝึกอบรม ส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกัน ได้แก่

๗.๑) การเชิญประธานในพิธี

โดยทั่วไปประธานจะเป็นบุคคลซึ่งได้รับการยอมรับของผู้เข้าอบรม เช่น หัวหน้า หน่วยงาน หรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งรับผิดชอบงานด้านการพัฒนาบุคคลหรือโครงการที่จัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ขั้นตอนการเชิญประธานที่ควรทำ ได้แก่

๑) ติดต่อเป็นการภายในกับเลขานุการของประธาน เพื่อขออนัดหมายวันเวลาของ พิธีเปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๒) ทำหนังสือเชิญประธาน โดยแนบรายละเอียดโครงการฝึกอบรม กำหนดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ และร่างคำกล่าวรายงาน และร่างคำกล่าวเปิดการฝึกอบรม (ควรส่งล่วงหน้าอย่างน้อย ๒ วัน)

๓) เรียนเตือนประธานผ่านเลขานุการ ล่วงหน้าก่อนวันเปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ประมาณ ๑-๒ วัน

๔) ต้อนรับและส่งประธานในวันเปิดฝึกอบรม

๗.๒) การเชิญผู้กล่าวรายงานในพิธีเปิด-ปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

โดยปกติผู้กล่าวรายงานควรจะต้องเป็นผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานของโครงการฝึกอบรมในระบบออนไลน์นี้โดยตรง และดำรงตำแหน่งในระดับรองลงมาจากประธาน ในส่วนของส่วนฝึกอบรมจะเป็นหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมที่รับผิดชอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฝ่ายซึ่งจะเป็นผู้รับผิดชอบโครงการเป็นผู้กล่าวรายงาน ส่วนขั้นตอนการเชิญกระทำเช่นเดียวกับการเชิญประธาน

๗.๓) การเชิญผู้มีเกียรติมาร่วมในพิธีเปิด-ปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ส่วนใหญ่จะส่งหนังสือเชิญผู้บริหารระดับสูง วิทยากรที่ปรึกษาโครงการฝึกอบรมหรืออาจเป็นผู้บริหารของหน่วยงานที่ส่งผู้เข้าอบรม หรือเจ้าของสถานที่ที่จัดฝึกอบรมในส่วนที่ขอใช้สถานที่ทางราชการมาร่วมเป็นเกียรติในพิธีเปิดและพิธีปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เมื่อการฝึกอบรมในระบบออนไลน์เสร็จสิ้นลงโดยเฉพาะเมื่อเป็นการฝึกอบรมระยะยาว

๗.๔) การประชาสัมพันธ์พิธีเปิด-ปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ควรติดต่อให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ได้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับกำหนดการของพิธีเปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เพื่อจะได้จัดช่างภาพมาดำเนินการถ่ายภาพพิธีเปิดการฝึกอบรมและดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรมให้ด้วย

๗.๕) การจัดเตรียมร่างคำกล่าวรายงาน และคำกล่าวของประธานในพิธีเปิด-ปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบจัดโครงการฝึกอบรมที่จะต้องดำเนินการจัดทำร่างคำกล่าวรายงาน และร่างคำกล่าวในพิธีเปิด-ปิดในการฝึกอบรมในระบบ

ออนไลน์ และจัดส่งให้แก่ เลขานุการของประธานและผู้กล่าวรายงาน ก่อนวันเปิด-ปิดอบรมอย่างน้อย ๒ วันทำการ ในการร่างคำกล่าวเหล่านี้ อาจมีประเด็นสำคัญในการร่างดังต่อไปนี้

ก. ประเด็นสำคัญที่ควรมีในร่างคำกล่าวรายงานในพิธีเปิดการ

ฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ประธานในพิธี)

- คำขึ้นต้น (นิยมใช้ “กราบเรียน” ต่อด้วยตำแหน่งบริหารของประธานในพิธี)
- ขอบคุณประธานที่มาเป็นเกียรติ
- ความเป็นมา และ/หรือเหตุผลความจำเป็นที่ต้องจัดการฝึกอบรม

ในระบบออนไลน์ และกลุ่มบุคคลเป้าหมาย

- วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม
- องค์ประกอบของหลักสูตร หมวดวิชาและระยะเวลาของหลักสูตร
- เทคนิคฝึกอบรมส่วนใหญ่ที่ใช้การฝึกอบรมในระบบออนไลน์
- วัน เวลา และสถานที่ฝึกอบรม
- คุณสมบัติและรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เข้าอบรม
- วิทยากรและผู้ให้ความร่วมมือในการจัดโครงการฝึกอบรม
- ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการฝึกอบรม
- เรียนเชิญประธานกล่าวเปิดการฝึกอบรมและให้โอวาท

ข. ประเด็นสำคัญที่ควรมีในร่างคำกล่าวของประธานในพิธีเปิดการ

ฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ผู้มีเกียรติที่มาร่วมพิธี หัวหน้าหน่วยงาน ที่รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม และผู้เข้าอบรมครั้งนี้ด้วย

การฝึกอบรมในระบบออนไลน์ กล่าวต้อนรับ

ฝึกอบรมในระบบออนไลน์ดังกล่าว เช่น การที่หน่วยงานต่างๆ เห็นคุณค่าของการฝึกอบรมจึงส่งผู้เข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมาก ฯลฯ

- แสดงความชื่นชมในจุดเด่นอย่างใดอย่างหนึ่งของโครงการ
- เน้นความสำคัญของการฝึกอบรม ให้โอวาทและกำลังใจ
- ชี้แนะประโยชน์ที่ผู้เข้าอบรมควรจะได้รับ
- ขอบคุณวิทยากร ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบโครงการ
- กล่าวเปิดการฝึกอบรม และอวยพรให้การฝึกอบรม ประสบ

ความสำเร็จ

ค. ประเด็นสำคัญที่ควรมีในร่างคำกล่าวรายงานในพิธีปิดการ

ฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ระบบออนไลน์

- คำขึ้นต้น ขอบคุณประธานที่ให้เกียรติ รายงานผลการฝึกอบรมในระบบออนไลน์
- ความสำเร็จของวิทยากร ผู้เข้าอบรม ผู้ดำเนินการฝ่ายต่างๆ
- ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการฝึกอบรมในระบบออนไลน์
- สรุปผลและข้อคิดเห็นในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

ง. ประเด็นสำคัญที่ควรมีในร่างคำกล่าวของประธานในพิธีเปิดการ

ฝึกอบรมในระบบออนไลน์

- คำขึ้นต้น (เช่นเดียวกับคำกล่าวเปิด)
- ขอบขอบคุณผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้ให้ความร่วมมือ
- แสดงความยินดีกับผลสำเร็จของการฝึกอบรม และกับผู้ผ่านการ

ฝึกอบรมในระบบออนไลน์

- ให้แนวทางแก่ผู้ผ่านการฝึกอบรมเพื่อนำไปปฏิบัติ
- อวยพรความก้าวหน้าในการทำงาน และกล่าวปิดการฝึกอบรมใน

ระบบออนไลน์

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการระหว่างการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๔.๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

กิจกรรมที่ต้องดำเนินการระหว่างการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติในช่วงวันฝึกอบรมในระบบออนไลน์ตามที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละหลักสูตร ฝ่ายฝึกอบรมโดยเลขานุการโครงการและผู้ช่วยเลขานุการโครงการมีภาระงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานต่างๆ ดังนี้

๑) ตรวจสอบความพร้อมของห้องบรรยายในระบบออนไลน์ในช่วงเช้าของวันฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝึกอบรมในระบบออนไลน์ตรวจสอบความพร้อมของห้องบรรยาย เกี่ยวกับความเรียบร้อยของอุปกรณ์เสตที่ศนูปรกรณ์ที่ใช้ในระบบออนไลน์เครื่อง และทดสอบโปรแกรมที่ใช้ฝึกอบรมว่าพร้อมใช้

๒) ภารกิจที่ต้องปฏิบัติในวันจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์วันแรก มีดังนี้

- ทักทายและต้อนรับผู้มาเข้ารับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์
- เชิญให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมลงทะเบียนในบัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผ่านระบบออนไลน์

- ตรวจสอบความเรียบร้อยทางด้านข้อมูลและอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น การให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๓) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ การจัดพิธีเปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ตามที่ได้กำหนดไว้ในตารางการ ฝึกอบรมโดยมีภารกิจดังนี้

๓.๑) จัดวางป้ายชื่อประธาน แฟ้มคำกล่าว รายละเอียดอื่นๆ เช่น กำหนดการรายชื่อผู้เข้าอบรม กระดาษ ปากกา ที่โต๊ะประธาน

๓.๒) ต้อนรับผู้เป็นประธานเปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ จัดบริการน้ำดื่ม และเชิญนั่งในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้พิธีกรเชิญผู้กล่าวรายงาน

๓.๓) ผู้รับผิดชอบส่งประธานกลับและขอบคุณ

๓.๔) จัดกิจกรรมในพิธีเปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ตามที่กำหนดไว้ให้เรียบร้อยราบรื่น

๔) การต้อนรับและดูแลวิทยากรฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและดูแลวิทยากร ฝึกอบรมด้วยความยินดีและเต็มใจ และตระหนักถึงความสำคัญของวิทยากรทุกคน เป็นผู้มีส่วนสร้างความสำเร็จในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ โดยปฏิบัติ ดังนี้

๔.๑) รอรับวิทยากร ตามสถานที่นัดหมายก่อนเวลาเริ่มการฝึกอบรม

๔.๒) สอบถามความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง และสถานที่จอดรถที่ได้จัดไว้

บริการ

๔.๓) จัดเครื่องดื่ม ของว่าง หรือน้ำดื่มบริการตามความเหมาะสม

๔.๖) ให้ข้อมูลเบื้องต้นโดยสังเขปเกี่ยวกับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เช่น เวลาพัก ข้อมูลของผู้เข้ารับการอบรม (ถ้ามี) สอบถามสิ่งที่วิทยากรต้องการให้จัดเตรียมเพิ่มเติมในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ เพื่อจะได้จัดเตรียมให้ทันเวลา

๔.๗) ให้เวลาวิทยากรได้พักผ่อนหรือเตรียมตัวก่อนเริ่มการบรรยาย

๔.๘) คอยดูแล และอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่วิทยากร ตลอดระยะเวลาการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ (ตั้งแต่เริ่มต้นจนเดินทางกลับ)

๔.๙) กล่าวคำขอบคุณ และส่งกลับด้วยความรู้สึกที่ดีและมีมารยาทเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีในการฝึกอบรมครั้งต่อไป

๕) การจัดเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝึกอบรมคอยดูแลเตรียมเอกสารประกอบคำบรรยายให้เรียบร้อยครบถ้วน ตามที่ได้ประสานกับวิทยากรไว้ ตลอดจนการให้บริการแจกเอกสารต่างๆ เพิ่มเติมผ่านระบบออนไลน์ ตามความต้องการของวิทยากรหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างฉับพลัน การจัดเอกสารและอุปกรณ์นั้น เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติ ดังนี้

๕.๑) สำรองเอกสารการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ที่จัดเตรียมไว้ให้ครบถ้วน และนำมาใช้ได้ถูกต้องตามโปรแกรมและหัวข้อการฝึกอบรม

๕.๒) ประสานงานกับวิทยากรเพื่อแจกเอกสารระหว่างการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๕.๓) รวบรวมและจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบเพื่อให้สามารถนำมาใช้ได้ครั้งต่อไป

๖) การดูแลความเรียบร้อยในห้องบรรยายในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์เป็นภารกิจหนึ่งที่มีความสำคัญ ฝ่ายฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรมีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของห้องบรรยายในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ดังนี้

๖.๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องไม่ทิ้งห้องจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ หากวิทยากรสามารถช่วยได้ทันทีตลอดโปรแกรมการฝึกอบรม

๖.๒) สังเกตและเอาใจใส่ที่จะช่วยสนับสนุนบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดีผ่านระบบออนไลน์

๖.๓) แก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรมในระบบออนไลน์อย่างฉับพลัน

๖.๔) ประเมินความเหมาะสมเกี่ยวกับห้องบรรยายสำหรับการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ วิทยากร ฯลฯ เพื่อสามารถรายงานผลหลังการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗) การจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรและเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฝึกอบรม จัดเตรียมเอกสารและจ่ายค่าตอบแทนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการจัดฝึกอบรม โดยปฏิบัติดังนี้

๗.๑) เตรียมเอกสารทางการเงิน ให้พร้อมและครบถ้วน

๗.๒) จัดเตรียมค่าตอบแทนวิทยากรโดยใส่ซองพร้อมแนบใบสำคัญรับเงิน ค่าตอบแทน และให้วิทยากรลงลายมือชื่อในใบสำคัญรับเงินในการจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรให้คำนี้ถึงความเหมาะสมและการให้เกียรติแก่วิทยากร ดังนั้นจึงต้องเลือกเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

๗.๓) จ่ายค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรมเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง

๗.๔) ตรวจสอบเอกสารใบสำคัญรับเงินค่าตอบแทนวิทยากรให้สมบูรณ์เพื่อมิให้เกิดปัญหาหลังการจัดฝึกอบรม

๘) การบริการแก่วิทยากร เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมที่จะให้บริการแก่วิทยากรในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๘.๑) ให้บริการข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๘.๒) ให้บริการด้านความสะดวกในการใช้อุปกรณ์และวัสดุประกอบการฝึกอบรม

๘.๓) ให้ความช่วยเหลือแก่วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านอื่นๆ (ถ้ามี) การให้บริการดังกล่าวนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เต็มใจและด้วยน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีอย่างดียิ่ง จะช่วยสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ทั้งยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่จัดการฝึกอบรมด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดฝึกอบรมของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการให้บริการที่ดี ระบบบริการที่รวดเร็ว และผู้ให้บริการที่มีความเข้าใจและศรัทธาในงานบริการ เป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารและจัดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ

๙) การแจกและรวบรวมเอกสารและแบบประเมินผล เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแจกเอกสารต่างๆ ตามที่ได้ประสานงานกับวิทยากร ตลอดจนแบบประเมินผลการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ และเก็บรวบรวมแบบประเมินผลของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อส่งต่องานประเมินผลการฝึกอบรมดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินต่อไป โดยเฉพาะในส่วนของแบบประเมินผลนั้นต้องได้กลับคืนจำนวนประมาณ ๘๐ % ของจำนวนผู้เข้าอบรม มิฉะนั้นจะมีผลต่อการสรุปผลการฝึกอบรมแต่ละครั้ง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมนำสู่การปรับปรุงการจัดฝึกอบรมครั้งต่อไป

๑๐) ประสานและวางแผนการจัดพิธีปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์กับหัวหน้าโครงการฝึกอบรมเพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับ

- ขั้นตอนพิธีปิดการอบรมในระบบออนไลน์
- กิจกรรมในพิธีปิดการอบรมในระบบออนไลน์
- ผู้เป็นประธานปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์
- การจัดสถานที่ในพิธีปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๑๐.๑) ประสานงานจัดเตรียมพิธีปิดการฝึกอบรม ตลอดจนเอกสารที่ใช้ในพิธีปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ได้แก่ คำกล่าวรายงาน และคำกล่าวปิด เป็นต้น

๑๐.๒) จัดพิธีปิดการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ให้เป็นไปตามที่ได้ประสานงานกับหัวหน้าโครงการไว้ให้เรียบร้อยราบรื่น

๑๐.๓) จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในพิธีปิดให้เรียบร้อย

ขั้นตอนที่ ๓ ดำเนินการหลังการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๔.๒.๙ ขั้นตอนการดำเนินงานหลังการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์

การดำเนินงานในขั้นตอนนี้เป็นช่วงเวลาตั้งแต่การจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์เสร็จสิ้นแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่จัดการเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑) สรุปค่าใช้จ่าย ขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมในระบบออนไลน์ ส่งรายงานค่าใช้จ่ายให้งานการเงินฝ่ายฝึกอบรม และส่งหลักฐานเพื่อขอใช้สัญญาออมเงินและขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน กองคลัง โดยแนบเอกสารใบสำคัญรับเงินค่าตอบแทนวิทยากร ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ ตารางการฝึกอบรม คำสั่งการปฏิบัติงาน หนังสือเชิญเป็นวิทยากร (ภายนอก) เอกสารตรวจการจัดซื้อ/จัดจ้าง ค่าวัสดุต่างๆ สัญญาออมเงิน สำเนารายชื่อผู้เข้าอบรม สรุปค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์

๒) จัดส่งเอกสาร รูปถ่าย ทำเนียบรุ่น แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

๓) จัดทำและส่งหนังสือขอบคุณวิทยากร หรือขอบคุณหน่วยงานหรือสถานที่ศึกษาดูงาน (กรณีมีการศึกษาดูงานในระบบออนไลน์)

๔) ดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อจัดทำรายงานการประเมินผลการฝึกอบรมในระบบออนไลน์หลักสูตรต่างๆ

๕) รายงานปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรมแก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบ และเป็นแนวทางการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์ครั้งต่อไป

๖) ติดต่อขอรับเงินการจัดฝึกอบรมกับหน่วยงานที่ขอรับบริการการจัดฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงการว่าจ้างการจัดฝึกอบรม หลังจากเสร็จสิ้นการจัดฝึกอบรมในระบบออนไลน์

บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์. (๒๕๕๓). **คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการฝึกอบรม**. สืบค้นวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑. จาก http://pr.prd.go.th/trat/ewt_dl_link.phd.
- เครือวัลย์ ลีมอภิวาติ. (๒๕๓๑). **หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร : สยามศิลป์การพิมพ์.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (๒๕๔๕). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (๒๕๓๓). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฐิติรัตน์ ตาจิเมษ. (๒๕๖๑). **กระบวนการการดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตร Public Training**. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๑. จาก <http://personnel.buu.ac.th/document/Person๓๒๗๙.pdf>.
- ดุขฎี นิลดา และคณะ. (๒๕๔๙). **รายงานการวิจัยเรื่อง ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์กราฟฟิกสำหรับบุคคลทั่วไป : กรณีศึกษานักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (สำเนา)
- ทองฟู ชินะโชติ. (๒๕๓๑). **การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชา บริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (๒๕๕๐). **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ ๙ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรชัย บำรุงศิลป์. (๒๕๔๙). **เทคนิคการฝึกอบรม**. สืบค้นวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑. จาก www.gotolcnow.org/posts.
- นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง. (๒๕๔๘). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา. (สำเนา).
- บุษราภรณ์ ช่างเจริญ. (๒๕๖๐). **การศึกษาวเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมประเภทหลักสูตร Public Training ของสำนักสรีรพัฒนา**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙.
- พงศ์ หรดาล. (๒๕๓๙). **การวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร**. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- พนมพร เผ่าเจริญ. (๒๕๔๒). **การประเมินผลโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง เทคนิคการสอนแบบร่วมมือกันเรียนรู้**. ศูนย์วิจัยและบริการการศึกษา สถาบันราชภัฏ นครสวรรค์. (สำเนา).
- ไพโรจน์ คะเชนทร์. (๒๕๖๐). **การฝึกอบรม**. สืบค้นเมื่อวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑. จาก <http://www.wattongpel.com/>
- ภูวดล ตรีเมฆ. (๒๕๕๐). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรมพนักงานบริษัทใน เขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต (การจัดการ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (สำเนา).
- พงศ์ หรดาล. (๒๕๓๙). **การวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร**. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร ปุณณ์พิชญา รอดเปล่ง และ อาริยาพัชร น้อยวิไล. (๒๕๕๙). **การฝึกอบรม : หัวใจสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Training : Heart of Human Resources Development)**. สืบค้นเมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๓. จาก : www.sau.ac.th/Research/MBA

วราภรณ์ พิเศษกุล. (๒๕๕๔). **ความจำเป็นในการฝึกอบรม**. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๐. จาก <https://www.gotoknow.org/posts/๑๘๙๖๒๘>.

วิยะดา วรรณานันท์. (๒๕๔๓). **คู่มือการบริหารโครงการฝึกอบรม**. ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม สำนักการศึกษา ต่อเนื่อง. (สำเนา)

ศิรินพัชร์ จามรดุสิต. (๒๕๖๑). **คู่มือการจัดโครงการฝึกอบรมสำหรับบุคคลภายนอก (Public Training)**. สืบค้นเมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒. จาก: http://en.mahidol.ac.th/training/doc/Inhouse_training.pdf.

สมคิด บางโม. (๒๕๓๘). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน.

สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๑๖) **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. (๒๕๕๕). **คู่มือการปฏิบัติงานการจัดโครงการฝึกอบรม**. สืบค้นเมื่อวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐. จาก <http://personnel.pn.psu.ac.th/manual-and-research>.

อภิชาติ แก้วด้วง. (๒๕๕๐). **การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมพนักงานใหม่ : กรณีศึกษา แผนกจัดส่งชิ้นส่วนการประกอบ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (โรงงานเกตเวย์)**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์. (สำเนา).

อรุณ รักธรรม. (๒๕๓๗). **การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล : ศึกษาเชิงพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ : สุนทรออฟเซ็ต.

แอนนา ทรัพย์ภักย์. (๒๕๕๔). **การจัดฝึกอบรมหลักสูตร In-house Training ที่สำนักฝึกอบรมเป็นเจ้าของโครงการ**. สืบค้นเมื่อวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๐. จาก : <http://๒๐๒.๔๔.๗๒.๑๘/personnel/home/images/article/anna๒.pdf>