



**คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)**

กระบวนการ การให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC
สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการให้บริการได้ตามมาตรฐานและนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คณะทำงานการจัดการความรู้ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการด้านจัดอบรมจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอบรมและปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอบรมและเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	1
3. Work Flow กระบวนการ	1
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
5. การนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	6

ภาคผนวก

- ก. แผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
- ข. คำสั่งคณะกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
- ค. ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกิจกรรม

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมมีคู่มือการปฏิบัติงานที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้ พัฒนาการทำงานให้เป็มืออาชีพ รวมทั้งการแ่ดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อการขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 เพื่อให้บุคลากรของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้อย่างมืออาชีพ

2. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

2.1 ผู้ทรงคุณวุฒิที่ก่ลั่นกรองความรู้

2.1.1 รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาการศึกษา

2.1.2 ผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

2.1.3 อาจารย์ชาวต่างประเทศประจำสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

2.2 ผู้ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ในประเด็นความรู้

2.2.1 บุคลากรที่ให้บริการ

2.2.2 บุคลากรของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

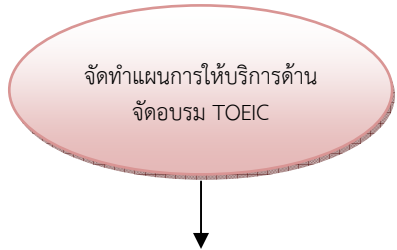


2.2.3 วิทยากรในการอบรม TOEIC


3. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)


ชื่อกระบวนการ: การให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต



เป้าหมายประสงค์ของ KM: บุคลากรของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมสามารถให้บริการจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้อย่างมืออาชีพ

- ตัวชี้วัดเป้าประสงค์:
1. ขอร้องเรียนจากการรับบริการไม่เกินร้อยละ 10
 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1.		7 วัน	สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมจัดทำแผนการให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC เสนอต่อผู้บริหารเพื่อให้ความเห็นชอบ	แผนการให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC ตามที่ต้องการ	(ร่าง) แผนการให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC	บุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง
2.		1 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอแผนการให้บริการด้านฝึกอบรมต่อที่ประชุมสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	(ร่าง) แผนการให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	ผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
						

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
3.	กำหนดกระบวนการในการจัดอบรม	2 วัน	1. จัดทำร่างโครงการอบรม TOEIC เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม 2. กำหนดขั้นตอนและเกณฑ์การอบรม	1. มี (ร่าง) โครงการอบรม TOEIC เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ 2. มีเกณฑ์และขั้นตอนในการจัดอบรม TOEIC	1. โครงการอบรม TOEIC 2. เกณฑ์การประเมินผลในการจัดอบรม TOEIC	บุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ที่ได้รับมอบหมาย
4.	เขียนโครงการและขออนุมัติโครงการอบรม	9 วัน	เสนอขออนุมัติโครงการจัดอบรม TOEIC	โครงการอบรม TOEIC ได้รับ การ อนุมัติ ให้ดำเนินการ	โครงการอบรม TOEIC ที่ได้รับการอนุมัติแล้ว	บุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ที่ได้รับมอบหมาย
5.	ประสานงานหลักสูตรที่ต้องการให้ดำเนินการจัดอบรม	2 วัน	ติดต่อประสานงานกับหลักสูตรที่ต้องการให้ดำเนินการจัดอบรม	หลักสูตรให้ความไว้วางใจในการจัดโครงการอบรม	ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์และอีเมล	บุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ที่ได้รับมอบหมาย
6.	ประสานงานเชิญวิทยากรและจัดทำบันทึกขอใช้สถานที่ในการจัดอบรม	1 วัน	ติดต่อประสานงานและจัดทำหนังสือเชิญวิทยากรรวมถึงจัดทำบันทึกขอใช้สถานที่ในการอบรม	มีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในการสอน TOEIC	หนังสือเชิญวิทยากรและบันทึกข้อความขออนุเคราะห์ใช้สถานที่ในการจัดอบรม	บุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ที่ได้รับมอบหมาย
						

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
7.	รับสมัครนักศึกษาที่ประสงค์ เข้ารับการอบรม	10 วัน	ดำเนินการรับสมัครนักศึกษา ตามขั้นตอนที่สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมกำหนด	มีการดำเนินงานได้ตาม ขั้นตอนที่กำหนด	ใบสมัครผู้เข้ารับการอบรม	บุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
8.	จัดพิมพ์รายชื่อนักศึกษาและประกาศ รายชื่อผ่านเว็บไซต์ของสถาบันภาษา	3 วัน	จัดพิมพ์รายชื่อนักศึกษาและ ประกาศรายชื่อผ่านทาง เว็บไซต์ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อมูลรายชื่อและ รายละเอียดการเข้ารับการ อบรมไม่มีข้อผิดพลาด	บัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการ อบรม	บุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
9.	ดำเนินการจัดฝึกอบรม โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ	10 วัน	ดำเนินการจัดอบรมโดย วิทยากรจำนวน 10 วัน ๆ ละ 6 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 60 ชั่วโมง	วิทยากรดำเนินการสอนได้ ครบตามหลักสูตรและ ระยะเวลาที่กำหนด	เอกสารประกอบการอบรม พร้อมชุดข้อสอบวัดความรู้ ก่อนและหลังการอบรม	วิทยากร
						

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
10.		5 วัน	ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจในการจัดโครงการอบรม TOEIC	ได้ผลการประเมินความพึงพอใจในการอบรม	1. แบบประเมินผลความพึงพอใจในการฝึกอบรม 2. รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	บุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ที่ได้รับมอบหมาย
11.		7 วัน	จัดทำรายงานสรุปผลการจัดโครงการอบรม TOEIC	ข้อมูลการประเมินผลการจัดอบรมและนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป	รูปเล่มรายงานสรุปผลการจัดโครงการอบรม TOEIC	บุคลากรสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ที่ได้รับมอบหมาย

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรม มีแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 กิจกรรม โดยในแต่ละกิจกรรมแบ่งออกเป็นขั้นตอนดังนี้

4.1 กิจกรรมก่อนการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำแผนการให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC

ขั้นตอนที่ 2 นำเสนอแผนการให้บริการด้านการจัดอบรมต่อที่ประชุมสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อผ่านความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำร่างโครงการอบรมเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

ขั้นตอนที่ 4 เขียนโครงการและขออนุมัติโครงการอบรม

ขั้นตอนที่ 5 ประสานงานหลักสูตรที่ต้องการให้ดำเนินการจัดอบรม

ขั้นตอนที่ 6 ประสานงานเชิญวิทยากรและจัดทำบันทึกขอใช้สถานที่ในการจัดอบรม

ขั้นตอนที่ 7 รับสมัครนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมโดยดำเนินการตั้งแต่วันที่ 08.30 – 16.30 น. ในวันและเวลาราชการ

ขั้นตอนที่ 8 จัดพิมพ์รายชื่อนักศึกษาและประกาศรายชื่อผ่านเว็บไซต์ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

4.2 กิจกรรมระหว่างการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 9 ดำเนินการฝึกอบรมโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ จัดอบรมวันละ 6 ชั่วโมง จำนวน 10 วัน รวมทั้งสิ้น 60 ชั่วโมง โดยจะมีการทดสอบวัดผลก่อนและหลังการอบรมเพื่อประเมินความก้าวหน้าในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ

4.3 กิจกรรมหลังการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 10 ประเมินผลการจัดอบรม โดยการสำรวจความพึงพอใจจากผู้เข้ารับการอบรมและนำข้อมูลมาประมวลผลสรุปความพึงพอใจต่อการจัดอบรม

ขั้นตอนที่ 11 จัดทำรายงานผลการจัดอบรมและนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการจัดอบรมในครั้งต่อไป

5. การนำไปใช้ประโยชน์

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมมีแนวทางปฏิบัติในการให้บริการด้านการจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ชัดเจน และบุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ภาคผนวก ก

แผนจัดการความรู้ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

เป้าประสงค์ของ KM: บุคลากรของสถาบันภาษาฯ สามารถให้บริการจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้อย่างมืออาชีพ

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์: 1. ข้อร้องเรียนจากการรับบริการไม่เกินร้อยละ 10 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ความรู้ที่จำเป็นที่ถูกละทิ้ง: แนวทางในการจัดอบรม TOEIC ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

ผลผลิตของการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรม: แนวทางการให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประเด็นรายการความรู้ที่จำเป็นตามการบ่งชี้ความรู้	การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล	ผู้ที่เกี่ยวข้องเรียนรู้ในประเด็นความรู้	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ถ่วงรองความรู้	ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลความรู้	ผลผลิตที่ได้รับ/วิธีการเข้าถึงความรู้	ระยะเวลาเริ่มต้นและแล้วเสร็จ
1. คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม 2. คุณสมบัติของวิทยากร 3. แนวทางการบรรยายและเอกสารประกอบการอบรม 4. แนวทางเสริมความรู้ให้กับผู้เข้ารับการอบรม	ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) - สรุปประเด็นข้อเสนอแนะจากผลการประเมินการเข้าอบรม TOEIC ที่บุคลากร/วิทยากรต้องพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ความรู้ที่ชัดเจนเชิงประสบการณ์ (Tacit Knowledge) - จัดประชุมถอดองค์ความรู้แนวทางการจัดอบรม TOEIC ที่พึงประสงค์ ร่วมกับบุคลากรของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม - จัดประชุมเสริมองค์ความรู้กับหน่วยงานอื่น เช่น หลักสูตรที่ส่งนักศึกษาเข้ารับการอบรม (ถ้ามี)	1. บุคลากรที่ให้บริการ 2. บุคลากรของสถาบันภาษาฯ 3. วิทยากรในการอบรม TOEIC	1. ผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม 2. อาจารย์ชาวต่างชาติประจำสถาบันภาษาฯ	สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	ผลผลิตที่ได้รับ - แนวทางการให้บริการด้านจัดอบรม TOEIC สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต วิธีการเข้าถึงความรู้ - จัดประชุมบุคลากร - เผยแพร่ผลสรุปที่ได้รับจากกิจกรรม KM	มิถุนายนถึง ธันวาคม พ.ศ. 2559

ภาคผนวก ข



คำสั่งสถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

ที่ 2605/2559

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับนโยบายการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ดังมีรายนามต่อไปนี้

1. ดร. พันธรักษ์	ผูกพันธุ์	ประธานคณะกรรมการ
2. อาจารย์พิษฐา	พงษ์ประดิษฐ์	รองประธานคณะกรรมการ
3. นางสาวกฤติกา	ลีลาพตะ	กรรมการ
4. นางสาววลัยพร	อ่อนนุ่มดี	กรรมการ
5. นายวัฒนวุฒิ	ช่างชนะ	กรรมการ
6. นางศิโรธร	อยู่ฤทธิ์	กรรมการ
7. นางสาวสุกัญญา	จันทราภรณ์	กรรมการ
8. นายจิตติศักดิ์	ศิริขานนท์	กรรมการ
9. Mr. Dana S.	Billings	กรรมการ
10. นางสาวรุ่งนงภา	โนรี	กรรมการและเลขานุการ
11. นายชนวัฒน์	รัตนเดโช	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ดำเนินการด้านการจัดการความรู้ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. รวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่อมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2559

(ดร. พันธรักษ์ ผูกพันธุ์)

ผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

ภาคผนวก ค

ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

