



ระเบียบปฏิบัติงาน

การให้บริการอบรม

รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-15

แก้ไขครั้งที่ : 10




วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567

หน้าที่ : 1 จาก 6

สำหรับ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ


การอนุมัติเอกสาร

| | ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ | ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน | ผู้อนุมัติ |
|---------|---|--|--|
| ลงนาม |  (นายวิษร พิชยนันท์) |  (ผศ.ดร.สุธิดา ชัยชมชื่น) |  (รศ.ดร.ชูพันธุ์ รัตนโกคา) |
| ตำแหน่ง | หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ | รองผู้อำนวยการ ฝ่ายระบบเครือข่ายและงานบริการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ | ผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ |

ประวัติการแก้ไข

| ครั้งที่แก้ไข | วันที่บังคับใช้ | รายละเอียดการแก้ไข |
|---------------|-----------------|---|
| 00 | 20 พ.ย. 2556 | จัดทำเอกสารครั้งแรก |
| 01 | 02 ธ.ค. 2556 | เพิ่มเติม “การประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรม” ข้อ 10 หน้า 3 จาก “ผ่านเว็บไซต์” เป็น “ผ่านเว็บไซต์/แบบประเมิน |
| 02 | 20 ต.ค. 2557 | เปลี่ยนแปลงรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและปรับปรุงข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน |
| 03 | 01 ต.ค. 2558 | แก้ไขทั้งฉบับ |
| 04 | 09 ต.ค. 2561 | เปลี่ยนแปลงผู้บริหาร |
| 05 | 23 ธ.ค. 2563 | ทบทวนขั้นตอนปฏิบัติงาน และแก้ไขทั้งฉบับ |
| 06 | 20 มิ.ย. 2565 | เพิ่มการให้บริการฝึกอบรมแบบ Online และเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำใบรับรองการผ่านการอบรม |
| 07 | 09 พ.ย. 2565 | ปรับชื่อตำแหน่งรองผู้อำนวยการ |
| 08 | 30 พ.ค. 2566 | เพิ่มชื่อผู้รับผิดชอบ/ เพิ่มข้อความ “(ทั้งวิทยากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย)” ต่อท้ายประโยคในข้อ 3.3.3/ เพิ่มข้อความ “และดูแลห้องอบรม” ต่อท้ายประโยคในข้อ 3.5/ เพิ่มข้อความ “หรือรูปแบบ Hybrid และดูแลห้องอบรมระหว่างการอบรม” ต่อท้ายประโยคในข้อ 3.5.1 และ 3.5.2/ ตัดข้อความ “ลงนาม” ในข้อ 3.8.2.2 ออก |

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันที หากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา “สำเนาควบคุม” เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ

| | | |
|--|---|--|
|  | ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการอบรม | รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-15 แก้ไขครั้งที่ : 10 วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567 หน้าที่ : 2 จาก 6 |
|--|---|--|

| ครั้งที่แก้ไข | วันที่บังคับใช้ | รายละเอียดการแก้ไข |
|---------------|-----------------|---|
| 09 | 19 ก.พ. 2567 | เพิ่มเติม “ข้อ 3.5.2” ในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ข้อที่ 2.1/ แก้ไขชื่ออีเมลของผู้รับผิดชอบ ข้อที่ 2.3/ เปลี่ยนแปลงช่วงเวลาในหัวข้อ 3.1.1, 3.1.2, 3.2.1, 3.2.2 และ 3.8.1/ แก้ไขข้อความข้อ 3.7.2 การประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ จาก “ได้แก่ อีเมล Facebook และ Line “ แก้ไขเป็น “อย่างน้อย 2 ช่องทาง”/ ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานใหม่ตั้งแต่ข้อ 3.7.3 เป็นต้นไป |
| 10 | 09 ต.ค. 2567 | เปลี่ยนแปลงผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ |

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติการบริการ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.2 ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- 8.5 การผลิตและการให้บริการ


1.3 ระเบียบปฏิบัติงานครอบคลุม

- บริการอบรม

2. ผู้รับผิดชอบงานบริการ

| No | ชื่อผู้รับผิดชอบ | หน้าที่ความรับผิดชอบ |
|-----|--|--|
| 2.1 | นางสาวธัญนันท์ กระจดาช นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย เบอร์โทรศัพท์ 2231 อีเมล thanyanan.k@icit.kmutnb.ac.th | ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน ข้อ 3.1-3.4, 3.5.2, 3.6-3.7, 3.8.1, 3.8.2.1, 3.9.4 และ 3.10 |
| 2.2 | นายกนก บุญพันธ์จันท์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย เบอร์โทรศัพท์ 2207 อีเมล kanok.b@icit.kmutnb.ac.th | ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน ข้อ 3.5.1 |

เอกสารนี้ ฉบับทางการจะอยู่ในไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศเท่านั้น หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันที หากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย เอกสารนี้เป็นสมบัติของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้ามแจกจ่ายไปยังภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เอกสารกระดาษถือเป็นเอกสารแจกจ่ายแบบไม่ควบคุม เว้นแต่จะมีประทับตรา "สำเนาควบคุม" เท่านั้น ซึ่งผู้ครอบครองจะระบุในบัญชีแจกจ่ายเอกสารสื่อกระดาษ

| | | |
|--|---|--|
|  | ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการอบรม | รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-15 แก้ไขครั้งที่ : 10 วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567 หน้าที่ : 3 จาก 6 |
|--|---|--|


| No | ชื่อผู้รับผิดชอบ | หน้าที่ความรับผิดชอบ |
|-----|---|---|
| 2.3 | นายเต็มย์ ช่วยชูวงศ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย เบอร์โทรศัพท์ 2226 อีเมล temi.c@icit.kmutnb.ac.th | ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน ข้อ 3.5.2, 3.7.2, 3.8.2.2 และ 3.9.1-3.9.3 |

3. ขั้นตอนปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน

- 3.1 สำรวจความต้องการในการจัดอบรมประจำปี
- 3.2 การกำหนดหัวข้ออบรมประจำปี
- 3.3 การจัดหาวิทยากร
- 3.4 การจัดทำโครงการ
- 3.5 การจัดเตรียมห้องอบรมและดูแลห้องอบรม
- 3.6 การยืมเงินทดลองจ่าย
- 3.7 การเปิดหลักสูตร การประชาสัมพันธ์ การลงทะเบียน การยืนยันผลการลงทะเบียน และการแจ้งเตือน
- 3.8 การจัดทำเอกสารประกอบการอบรม และใบประกาศรับรองการผ่านการอบรม
- 3.9 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 3.10 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการจัดอบรม

3.1 สำรวจความต้องการในการจัดอบรมประจำปี

- 3.1.1 ผู้รับผิดชอบจัดทำแบบสำรวจประเมินความต้องการฝึกอบรมประจำปี ในเดือนสิงหาคมของทุกปี
- 3.1.2 ผู้รับผิดชอบดำเนินการสำรวจความต้องการฝึกอบรมประจำปี ช่วงเวลา : สิงหาคม - กันยายน ของทุกปี
- 3.1.3 ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุปผลการสำรวจความต้องการฝึกอบรมประจำปี

| | | |
|--|---|--|
|  | ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการอบรม | รหัสเอกสาร : ICIT-QP-9001-15 แก้ไขครั้งที่ : 10 วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567 หน้าที่ : 4 จาก 6 |
|--|---|--|

3.2 การกำหนดหัวข้ออบรมประจำปี

3.2.1 การกำหนดหัวข้ออบรม รองผู้อำนวยการฝ่ายระบบเครือข่ายและงานบริการ ร่วมกับคณะทำงานภายในฝ่ายฯ วางแผนและกำหนดหัวข้ออบรมของแต่ละปีภายในเดือนตุลาคมของทุกปี เพื่อนำหัวข้ออบรมเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

3.2.2 การกำหนดช่วงเวลา และระยะเวลาการอบรม

3.2.2.1 ช่วงเวลา : มกราคม - สิงหาคม ของทุกปี

3.2.2.2 ระยะเวลาในการอบรม : ระยะเวลาของการอบรม ขึ้นอยู่กับแต่ละหัวข้อของการอบรม แต่ไม่เกิน 2 วันทำการ หากการอบรมนั้นจำเป็นต้องใช้เวลามากกว่า 2 วัน ควรผ่านการพิจารณา และได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร ก่อนการประชาสัมพันธ์ และจัดอบรม

3.3 การจัดหาวิทยากร

3.3.1 คัดเลือกวิทยากร

คณะทำงานภายในฝ่ายฯ ประชุมและคัดเลือกวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้ออบรม

3.3.2 การติดต่อประสานงาน

ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการติดต่อประสานงาน วิทยากรตามรายชื่อที่ได้คัดเลือกไว้

3.3.3 จัดทำเอกสารเชิญวิทยากร

ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำเอกสารเชิญวิทยากร และจัดส่งถึงวิทยากร (ทั้งวิทยากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย)

3.4 การจัดทำโครงการ

ผู้รับผิดชอบ จัดทำโครงการอบรมส่งเจ้าหน้าที่แผนตามรูปแบบของสำนักงานเพื่อเสนอขออนุมัติค่าใช้จ่าย และการเปิดอบรมโครงการตามหลักสูตรต่างๆ

3.5 การจัดเตรียมห้องอบรมและดูแลห้องอบรม

3.5.1 ผู้รับผิดชอบ ติดต่อประสานงาน และจองห้องอบรมผ่านระบบสารสนเทศ ตามวันเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการอบรมในรูปแบบ Onsite หรือ รูปแบบ Hybrid และดูแลห้องอบรมระหว่างการอบรม

3.5.2 ผู้รับผิดชอบ จัดสร้างห้องอบรมแบบ Online สำหรับการอบรมรูปแบบ Online ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ รูปแบบ Hybrid และควบคุมดูแลห้องอบรมระหว่างการอบรม

| | | |
|--|---|--|
|  | ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการอบรม | รหัสเอกสาร : ICFT-QP-9001-15 แก้ไขครั้งที่ : 10 วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567 หน้าที่ : 5 จาก 6 |
|--|---|--|

3.6 การยืมเงินทดลองจ่าย

3.6.1 ผู้รับผิดชอบจัดทำเอกสารการยืมเงินทดลองจ่ายเพื่อใช้จ่ายในโครงการ

3.6.2 หลังจากเสร็จสิ้นโครงการ ผู้รับผิดชอบจัดทำเอกสารและรวบรวมหลักฐานการจ่ายเงินและเอกสารประกอบการเบิกจ่ายนำส่งเจ้าหน้าที่การเงิน

3.7 การเปิดหลักสูตร การประชาสัมพันธ์ การลงทะเบียน การยืนยันผลการลงทะเบียน และการแจ้งเตือน

3.7.1 การเปิดรับลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ โดยจะเปิดรับลงทะเบียนก่อนวันอบรมจริงอย่างน้อย 20 วัน

3.7.2 การประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง

3.7.3 การยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรมและการอนุมัติเข้าร่วมฝึกอบรม สำหรับการอบรมในรูปแบบ Onsite

3.7.3.1 การยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรม-สำหรับบุคลากร

ผู้รับผิดชอบจะจัดส่งเอกสารหนังสือขออนุมัติการเข้าร่วมฝึกอบรมไปยังผู้ลงทะเบียนเพื่อให้ผู้บริหารอนุมัติการเข้าร่วมการฝึกอบรม หลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารแล้ว ผู้ลงทะเบียนต้องส่งเอกสารดังกล่าวมายังผู้รับผิดชอบเพื่อยืนยันการเข้าร่วมอบรมอย่างน้อย 5 วันก่อนการฝึกอบรม

3.7.3.2 การยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรม-สำหรับนักศึกษา

ผู้รับผิดชอบจะจัดส่งข้อมูลรายละเอียดการฝึกอบรมไปยังผู้ลงทะเบียน เพื่อให้ผู้ลงทะเบียนส่งภาพถ่ายบัตรประจำตัวนักศึกษาผ่านช่องทางอีเมลของงานบริการฝึกอบรมเพื่อยืนยันว่าเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 5 วันก่อนการฝึกอบรม

3.7.3.3 การอนุมัติเข้าร่วมฝึกอบรม


ผู้รับผิดชอบรวบรวมเอกสารหนังสือขออนุมัติการเข้าร่วมฝึกอบรมที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารหรือภาพถ่ายบัตรประจำตัวนักศึกษาและยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรมในเว็บไซต์

3.7.4 การยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรมและการอนุมัติเข้าร่วมฝึกอบรม สำหรับการอบรมในรูปแบบ Online

ผู้รับผิดชอบยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรมในเว็บไซต์ และจัดส่งรายละเอียดการเข้าร่วมฝึกอบรมผ่านทางอีเมลของผู้เข้าร่วมอบรม

3.7.5 การแจ้งเตือน

แจ้งเตือนผ่านทางอีเมลตามรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมอบรม ก่อนวันอบรมจริงอย่างน้อย 1 วันทำการ

| | | |
|--|---|--|
|  | ระเบียบปฏิบัติงาน การให้บริการอบรม | รหัสเอกสาร : ICFT-QP-9001-15 แก้ไขครั้งที่ : 10 วันบังคับใช้ : 09 ตุลาคม 2567 หน้าที่ : 6 จาก 6 |
|--|---|--|

3.8 การจัดทำเอกสารประกอบการอบรม และใบประกาศรับรองการผ่านการอบรม

3.8.1 เอกสารอบรม

ผู้รับผิดชอบติดต่อประสานงานกับวิทยากร และขอเอกสารประกอบการอบรม เพื่อจัดเตรียมให้แก่ผู้เข้าอบรมก่อนวันอบรมจริง อย่างน้อย 5 วันก่อนการฝึกอบรม

3.8.2 ใบประกาศรับรองการผ่านการอบรม

3.8.2.1 ผู้รับผิดชอบประสานงานวิทยากรเพื่อขอแบบทดสอบสำหรับใช้ในการประเมินผลการอบรม และออกใบประกาศรับรองการผ่านการอบรมเมื่อผ่านเกณฑ์อย่างน้อยร้อยละ 50 ขึ้นไป อย่างน้อย 5 วันก่อนการฝึกอบรม

3.8.2.2 ผู้รับผิดชอบจัดทำแบบทดสอบและใบประกาศรับรองการผ่านการอบรม โดย ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ด้วยลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

3.9 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.9.1 ผู้รับผิดชอบจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ

3.9.2 ผู้เข้าอบรมประเมินความพึงพอใจหลังการอบรม

3.9.3 ผู้รับผิดชอบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

3.9.4 ผู้รับผิดชอบจัดส่งผลสรุปการประเมินความพึงพอใจไปยังวิทยากร

3.10 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการจัดอบรม

ผู้รับผิดชอบนำผลการประเมินรายงานต่อที่ประชุมฝ่ายและเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 เอกสารหนังสือขออนุมัติการเข้าร่วมฝึกอบรม