สำหรับ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การอนุมัติเอกสาร

	ผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจทาน/ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	(นายวัชร พิชยนันท์)	(ผศ.ดร.สุธิดา ชัยชมชื่น)	(อาจารย์ณัฐวุฒิ สร้อยดอกสน)
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และงานบริการ 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/ แก้ไขข้อ 3.3.3, 3.5, 3.5.1, 3.5.2 และ 3.8.2.2
09	19 ก.พ. 2567	ข้อที่ 2.1 เพิ่มเติม 3.5.2/ ข้อที่ 2.3 แก้ไขอีเมล / เปลี่ยนแปลงช่วงเวลาในหัวข้อ 3.1.1, 3.1.2, 3.2.1, 3.2.2 และ3.8.1/ แก้ไขข้อ 3.7.2 / ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานใหม่ตั้งแต่ข้อ 3.7.3 เป็นต้นไป
10	09 ต.ค. 2567	เปลี่ยนแปลงผู้เรียบเรียง/ผู้จัดทำ
11	9 ต.ค. 2569	เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ ลำดับ 2.1 และ 2.3 แก้ไขข้อ 3.1,3.5.1, 3.5.2, 3.7.2,3.7.3.3,3.8.2.1,3.8.2.2 เพิ่มข้อ 3.8.2.3, 3.11, 4.2,4.3,4.4 และปรับชื่อตำแหน่งรองผู้อำนวยการ และเปลี่ยนแปลงผู้อำนวยการ

เอกสารทั่วไป

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย

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 กระดาษ 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, 3.10 และ 3.11
2.2	นายกนก บุญพันธ์จันที นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย เบอร์โทรศัพท์ 2207 อีเมล kanok.b@icit.kmutnb.ac.th	ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน ข้อ 3.5.1
2.3	นายเตมีย์ ช่วยชูวงศ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย เบอร์โทรศัพท์ 2226 อีเมล temi.c@icit.kmutnb.ac.th	ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน ข้อ 3.5.2, 3.7.2, 3.8.2.2, 3.8.2.3, 3.9.1-3.9.3 และ 3.11

เอกสารทั่วไป

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย

3. ขั้นตอนปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงาน

3.1 สำรวจความต้องการในการจัดอบรมประจำปีงบประมาณ

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

3.11 การจัดการเหตุขัดข้องทางเทคโนโลยี

3.1 สำรวจความต้องการในการจัดอบรมประจำปีงบประมาณ

3.1.1 ผู้รับผิดชอบจัดทำแบบสำรวจประเมินความต้องการฝึกอบรมประจำปี ในเดือนสิงหาคมของทุกปี

3.1.2 ผู้รับผิดชอบดำเนินการสำรวจความต้องการฝึกอบรมประจำปี ช่วงเวลา : สิงหาคม - กันยายน ของทุกปี

3.1.3 ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุปผลการสำรวจความต้องการฝึกอบรมประจำปี

3.2 การกำหนดหัวข้ออบรมประจำปี

3.2.1 การกำหนดหัวข้ออบรม รองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และงานบริการร่วมกับคณะทำงานภายในฝ่ายฯ 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 และได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารก่อนการประชาสัมพันธ์ และจัดอบรม

เอกสารทั่วไป

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย

3.3 การจัดหาวิทยากร

3.3.1 คัดเลือกวิทยากร

คณะทำงานภายในฝ่ายฯ ประชุมและคัดเลือกวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้ออบรม

3.3.2 การติดต่อประสานงาน

ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการติดต่อประสานงาน วิทยากรตามรายชื่อที่ได้คัดเลือกไว้

3.3.3 จัดทำเอกสารเชิญวิทยากร

ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำเอกสารเชิญวิทยากร และจัดส่งถึงวิทยากร (ทั้งวิทยากรภายในและภายนอมหาวิทยาลัย)

3.4 การจัดทำโครงการ

ผู้รับผิดชอบ จัดทำโครงการอบรมส่งเจ้าหน้าที่แผนตามรูปแบบของสำนักงานเพื่อเสนอขออนุมัติค่าใช้จ่ายและการเปิดอบรมโครงการตามหลักสูตรต่างๆ

3.5 การจัดเตรียมห้องอบรมและดูแลห้องอบรม

3.5.1 ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดต่อประสานงานและจองห้องอบรมผ่านระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับวัน เวลา และรูปแบบการจัดอบรมที่กำหนด (Onsite หรือ Hybrid) รวมทั้งจัดเตรียมความพร้อมของห้องอบรม อุปกรณ์ และอำนวยความสะดวกตลอดจนควบคุมดูแลการใช้งานห้องอบรม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม

3.5.2 ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดสร้างห้องอบรมออนไลน์สำหรับการจัดอบรมในรูปแบบ Online หรือ Hybrid ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์พร้อมกำหนดค่าการใช้งานและสิทธิ์การเข้าถึงห้องอบรมให้เหมาะสมโดยกำหนดให้เข้าร่วมอบรม ไม่สามารถแชร์หน้าจอ ของตนเองได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้รับผิดชอบหรือวิทยากร ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมอบรมจะต้องเข้าสู่ห้องอบรม ผ่านลิงก์ที่กำหนดและใช้อีเมลของมหาวิทยาลัยในการลงชื่อเข้าใช้งานเท่านั้น รวมทั้งควบคุม ดูแล และบริหารจัดการห้องอบรม ออนไลน์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม

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

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย

3.7.3 การยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรมและการอนุมัติเข้าร่วมฝึกอบรม สำหรับการอบรมในรูปแบบ Onsite

3.7.3.1 การยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรม-สำหรับบุคลากร

ผู้รับผิดชอบจะจัดส่งเอกสารหนังสือขออนุมัติการเข้าร่วมฝึกอบรมไปยังผู้ลงทะเบียนเพื่อให้ผู้บริหารอนุมัติการเข้าร่วมการฝึกอบรม หลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารแล้ว ผู้ลงทะเบียนต้องส่งเอกสารดังกล่าวมายังผู้รับผิดชอบ เพื่อยืนยันการเข้าร่วมอบรมอย่างน้อย 5 วันก่อนการฝึกอบรม

3.7.3.2 การยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรม-สำหรับนักศึกษา

ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดส่งรายละเอียดการฝึกอบรมให้แก่ผู้ลงทะเบียน พร้อมแจ้งขั้นตอนการยืนยันสิทธิ์การเข้าร่วมฝึกอบรม โดยผู้ลงทะเบียนจะเข้าสู่ระบบการยืนยันสิทธ์โดยใช้ Account ของมหาวิทยาลัยและทำการคลิกการยืนยันการเข้าร่วมอบรมในระบบ

3.7.3.3 การอนุมัติเข้าร่วมฝึกอบรม

ผู้รับผิดชอบรวบรวมเอกสารหนังสือขออนุมัติการเข้าร่วมฝึกอบรมที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร (สำหรับบุคลากร) หรือรวมบรวมการยืนยันสิทธ์ในระบบลงทะเบียนฝึกอบรม (สำหรับนักศึกษา) และยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรมในเว็บไซต์

3.7.4 การยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรมและการอนุมัติเข้าร่วมฝึกอบรม สำหรับการอบรมในรูปแบบ Online

ผู้รับผิดชอบยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรมในเว็บไซต์ และจัดส่งรายละเอียดการเข้าร่วมฝึกอบรมผ่านทางอีเมลของผู้เข้าร่วมอบรม

3.7.5 การแจ้งเตือน

แจ้งเตือนผ่านทางอีเมลตามรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมอบรม ก่อนวันอบรมจริงอย่างน้อย 1 วันทำการ

3.8 การจัดทำเอกสารประกอบการอบรม และใบประกาศรับรองการผ่านการอบรม

3.8.1 เอกสารอบรม

ผู้รับผิดชอบติดต่อประสานงานกับวิทยากร และขอเอกสารประกอบการอบรม เพื่อจัดเตรียมให้แก่ผู้เข้าอบรมก่อนวันอบรมจริง อย่างน้อย 5 วันก่อนการฝึกอบรม

3.8.2 ใบประกาศรับรองการผ่านการอบรม

3.8.2.1 ผู้รับผิดชอบประสานงานวิทยากรเพื่อขอแบบทดสอบอย่างน้อย 5 วันก่อนการฝึกอบรม

3.8.2.2 ผู้รับผิดชอบจัดทำแบบทดสอบและใบประกาศรับรองการผ่านการอบรม

3.8.2.3 ใบประกาศรับรองการผ่านการอบรม สามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ ผ่านระบบออนไลน์โดยการใช้ QR Code ร่วมกับ Dynamic Verification URL

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย

3.9 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.9.1 ผู้รับผิดชอบจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ

3.9.2 ผู้เข้าอบรมประเมินความพึงพอใจหลังการอบรม

3.9.3 ผู้รับผิดชอบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

3.9.4 ผู้รับผิดชอบจัดส่งผลสรุปการประเมินความพึงพอใจไปยังวิทยากร

3.10 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการจัดอบรม

ผู้รับผิดชอบนำผลการประเมินรายงานต่อที่ประชุมฝ่ายและเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน

3.11 การจัดการเหตุขัดข้องทางเทคโนโลยี

ในกรณีที่ระบบลงทะเบียนฝึกอบรม ระบบห้องอบรมออนไลน์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องเกิดเหตุขัดข้อง หรือถูกคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จนส่งผลกระทบต่อการให้บริการ ผู้รับผิดชอบต้องแจ้งเหตุไปยังผู้รับผิดชอบบริการ (Service Owner) หรือหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยทันที เพื่อประเมินสถานการณ์และดำเนินการระงับเหตุ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกู้คืนระบบให้สามารถกลับมาให้บริการได้โดยเร็ว ทั้งนี้ ให้ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติงาน ICIT-QP-COMMON-07 เรื่อง การจัดการอุบัติการณ์และสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Incident and Nonconformity Management) อย่างเคร่งครัด จากนั้นผู้รับผิดชอบรายงานปัญหาและการแก้ไขต่อที่ประชุมฝ่าย

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 เอกสารหนังสือขออนุมัติการเข้าร่วมฝึกอบรม

4.2 พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

4.3 พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

4.4 ระเบียบปฏิบัติงาน ICIT-QP-COMMON-07

เอกสารทั่วไป

หากปรากฏเอกสารนี้ส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งฉบับในรูปแบบสื่อกระดาษ ให้ตรวจสอบความทันสมัยกับฉบับทางการในระบบเครือข่ายสารสนเทศก่อนใช้อ้างอิง และทำลายทิ้งทันทีหากพบว่าเป็นฉบับไม่ทันสมัย