

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนการการดำเนินการของงานฝึกอบรมเทคโนโลยี
สารสนเทศ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

ชิตินนท์ มณีธรรม

คำนำ

การอบรมถือเป็นวิธีการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้สอดคล้องกับภารกิจของศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะในหลายรูปแบบ ทั้งการฝึกอบรมให้กับบุคลากร นิสิตนักศึกษา การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ฉะนั้นการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จำเป็นต้องมีการวางแผนและการจัดเตรียมโครงการอย่างเป็นระบบ

ในการนี้ผู้เขียนได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ ของตนเองสู่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับ ผู้ดำเนินการจัดฝึกอบรม และเป็นประโยชน์สำหรับทุกหน่วยงานที่ดำเนินการจัดฝึกอบรม

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บริบทขององค์กร	4
บริบทงานฝึกอบรมสารสนเทศศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4
โครงสร้างการบริหารงาน	6
ภารกิจ	7
วัตถุประสงค์ (Objective Purpose).....	7
ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities).....	7
งานฝึกอบรมสารสนเทศ	9
งานสอบวัดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	9
ส่วนที่ 2 กระบวนการดำเนินงาน	10
วัตถุประสงค์	10
ขอบเขต.....	10
คำจำกัดความ	11
มาตรฐานการจัดการฝึกอบรมที่ดี	13
ส่วนที่ 3 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	26
ส่วนที่ 4 ทักษะ (Hard Skills) งานฝึกอบรมสารสนเทศ	44
KPI งาน ฝึกอบรมสารสนเทศ 2563-2567.....	46
ภาระงาน.....	51
เอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน.....	58
ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	59

ส่วนที่ 1 บริบทขององค์กร

บริบทงานฝึกอบรมสารสนเทศศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

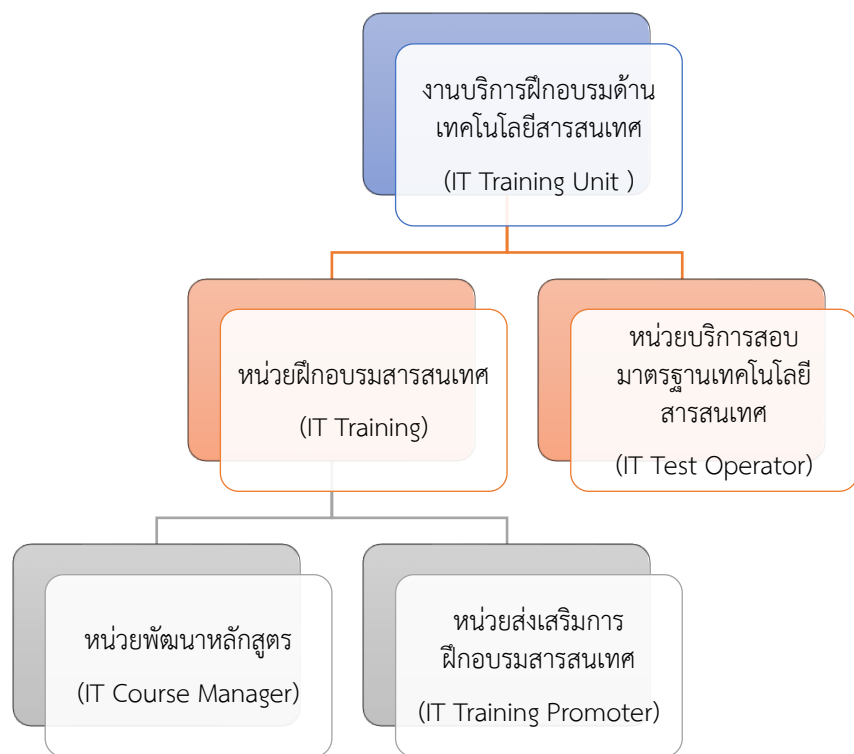
งานฝึกอบรมสารสนเทศศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยามีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในหลายรูปแบบทั้งการฝึกอบรมให้กับนิสิตนักศึกษา การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ซึ่งบทบาทในภารกิจ ดังกล่าวทำให้งานฝึกอบรมสารสนเทศศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดโครงสร้างการบริหารงานฯ ออกเป็น 2 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาหลักสูตร และฝ่ายสอวัตมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับภารกิจงานที่สำคัญและเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีนวัตกรรมในการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างมืออาชีพ โดยบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานของงานฝึกอบรมสารสนเทศ ทุกคน ได้มีส่วนร่วมสำคัญในการพัฒนามนุษย์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร อีกทั้งได้สร้างแนวคิดและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานโดยได้รับความร่วมมือ ทางด้านวิชาการ และนวัตกรรมสร้างสรรค์จากเครือข่ายวิทยากรผู้ทรงความรู้ความสามารถภายในมหาวิทยาลัย และภายนอก

การดำเนินงานของงานฝึกอบรมสารสนเทศศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ได้บริหารจัดการงาน กิจกรรมและโครงการต่างๆ ตามแผนกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผลการดำเนินงานในภาพรวม ผู้รับบริการฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยวัดจากการย้อนกลับมาใช้บริการถึงร้อยละ 80 ทั้งนี้งานฝึกอบรมสารสนเทศฯ ได้มี การพัฒนาหลักสูตรการอบรมกว่าสิบหลักสูตร รวมถึงหลักสูตรที่ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม โดยไม่คิดมูลค่า ในอันที่จะตอบสนองต่อพันธกิจของศูนย์ฯ และนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ภายใต้กำกับของรัฐ

นอกจากผลการดำเนินงานแล้ว สิ่งหนึ่งที่องค์กรได้รับ คือการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth) ของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรมสารสนเทศ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่สังกัดหน่วยงานและคณะต่างๆ ที่เป็นเครือข่ายเป็นทีมงานสร้างสรรค์ในการทำงานร่วมกัน โดยงานฝึกอบรมสารสนเทศ ได้ถอดบทเรียนการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการ พัฒนา

งาน ในอันที่จะต่อยอดเป็นนวัตกรรมการฝึกอบรมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานโครงการอื่น
และความยั่งยืนขององค์กรอนาคต

โครงสร้างการบริหารงาน



ภารกิจ

ชื่อหน่วยงาน	งานฝึกอบรมสารสนเทศ
ภารกิจ	พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยและภายนอกทุกกลุ่มให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการฝึกอบรมเสริมทักษะและการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อดิจิทัลออนไลน์

วัตถุประสงค์ (Objective Purpose)

รับผิดชอบพัฒนาหลักสูตรและสอบวัดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และดำเนินการจัดอบรมบุคลากรด้านด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองนโยบายและความต้องการของสังคม

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

หน้าที่หลัก (Key Responsibilities)	หน้าที่รับผิดชอบหลัก (Key Activities)	ผลที่คาดหวัง (Expected Results)
งานฝึกอบรม	1. สร้างและพัฒนาหลักสูตร 1.1 ศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของวิชาชีพ สังคมและชุมชน 1.2 สร้าง/พัฒนาหลักสูตร/วิทยากร 1.3 เสนอหลักสูตรเพื่อขออนุมัติ	- มีหลักสูตรการอบรมที่ตอบสนองความต้องการของมหาวิทยาลัย สังคมและชุมชน
	2. ดำเนินการจัดการอบรม / ประชุม 2.1 ประชาสัมพันธ์หลักสูตร	- มีการดำเนินการจัดการอบรมที่บรรลุ

หน้าที่หลัก (Key Responsibilities)	หน้าที่รับผิดชอบหลัก (Key Activities)	ผลที่คาดหวัง (Expected Results)
	2.2 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ 2.3 จัดการอบรม/ ประชุม 2.4 ประเมินผลการอบรม 2.5 จัดทำรายงานสรุปผลโครงการ	วัตถุประสงค์ของ หลักสูตร - รายงานประเมินผล โครงการ - รายงานประเมินผล หลักสูตร
	3. ประเมินผลหลักสูตร 3.1 ออกแบบประเมินผล 3.2 สร้างเครื่องมือ 3.3 เก็บข้อมูล 3.4 วิเคราะห์ข้อมูล 3.5 สรุปผลการประเมินการนำหลักสูตรไป ใช้	- มีผลการประเมิน หลักสูตรและนำผลไป ใช้
งานสอบวัดมาตรฐาน ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	1. จัดทำสารสนเทศการสอบวัดมาตรฐาน 2. จัดสอบวัดมาตรฐานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ 3. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ประจำ ไตรมาสและ ประจำปี	- มีระบบสารสนเทศ สอบวัดมาตรฐานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ - ฐานข้อมูลด้านการสอบ วัดมาตรฐาน - รายงานประเมินผล โครงการ - รายงานผลการ ดำเนินงานรายไตรมาส และประจำปี

งานฝึกอบรมสารสนเทศ

มีขอข่ายภารกิจในการดำเนินการประสานการดำเนินงานทั้งหมด โดยมีการจัดระบบการบริหารจัดการงาน ภายในให้เป็นที่ไปตามนโยบายมหาวิทยาลัยและแผนกลยุทธ์ของศูนย์บริการการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งงานเลขานุการ งานบัญชีการเงิน งานบุคคลงานอาคารสถานที่ งานพัสดุ งานเทคโนโลยีสารสนเทศและงานประชาสัมพันธ์ การถ่ายทอดความรู้ในสาขาต่างๆ ให้กับสถาบันหน่วยงานและองค์กร ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ด้วยการบริการวิชาการผ่านกิจกรรมการพัฒนาหลักสูตร และกระบวนการที่สร้างสรรค์โดยนำนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อการพัฒนาอย่างมีเป้าหมายและเน้นคุณภาพ เป็นสำคัญ

งานสอบวัดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีขอข่ายภารกิจในการดำเนินการประสานการดำเนินงานและสอบวัดมาตรฐานทั้งหมด โดยมีการจัดระบบการบริหารจัดการงาน ภายในให้เป็นที่ไปตามนโยบายมหาวิทยาลัยและแผนกลยุทธ์ของศูนย์ฯ จัดทำระบบทดสอบ ระบบลงทะเบียน ระบบรายงานผล

ส่วนที่ 2 กระบวนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้งานฝึกอบรมสารสนเทศศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยามีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้ มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย
2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับ บริการที่ตรงกับความต้องการ
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการการดำเนินการจัดทำโครงการสามารถจัดโครงการฝึกอบรมที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมกระบวนการต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรและเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงาน ในกระบวนการการดำเนินการฝึกอบรมสามารถดำเนินงานโครงการแล้วเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานในการดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตร การเขียนโครงการฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรมจนกระทั่งจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ ซึ่งประกอบด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไข ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจน เอกสารต่างๆ ในการดำเนินงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการฝึกอบรมทั้งระบบ โดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรม

คำจำกัดความ

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความรู้หรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ที่จะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Goldstein. 1993: 3)

โครงการฝึกอบรม หมายถึง การกำหนดหลักสูตร ขั้นตอนวิธีการ ตลอดจนแนวปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเรียนรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ว่ามีปัญหาระดับใดบ้าง ที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการฝึกอบรมโดยรวมไปถึงการ พยายามหาข้อมูลด้วยว่ากลุ่มบุคลากร เป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใดควรจะต้องจัดเป็น โครงการฝึกอบรมให้ หรือเพียงแต่ส่งไปเข้ารับการอบรมภายนอกเท่านั้น มีภารกิจใดบ้างที่ควรจะต้อง แก้ไข ปรับปรุง ด้วยการฝึกอบรม พฤติกรรมประเภทใดบ้างที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ หรือประสบการณ์ ทั้งนี้ สภาพการณ์ที่เป็นปัญหา และแสดงถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมอาจมีทั้งที่ ปรากฏชัดแจ้ง และเป็นสภาพการณ์ที่ซับซ้อน จำเป็นต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อค้นหาวิธีการที่ใช้ ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีหลายหลายวิธี เช่น การสำรวจ การสังเกตการณ์ การทดสอบ และการประชุม เป็นต้น

การบริหารโครงการ หมายถึง การจัดการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและสมบูรณ์ที่สุด เพื่อให้การดำเนินงานโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยทรัพยากรหมายถึงบุคคล รวมทั้ง ความเชี่ยวชาญ และความสามารถที่มีอยู่ ความร่วมมือของทีมงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนข้อมูล ระบบงาน เทคนิค เงินทุนและเวลา (วิสูตร จิระดา เกิง, 2548 : 41)

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ทำทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่า

เพื่อนร่วมงานอื่นๆในองค์กร (คู่มือสมรรถนะในระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ปรับปรุงใหม่ของภาคข้าราชการพลเรือนไทย สำนัก ก.พ.)

มาตรฐานการจัดการฝึกอบรมที่ดี

หลักเกณฑ์และคู่มือประเมินคุณภาพงานการดำเนินการฝึกอบรมงานฝึกอบรมสารสนเทศ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมหาวิทยาลัยพะเยาได้กำหนดมาตรฐานในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพที่ครอบคลุมถึงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยที่แต่ละโครงการฝึกอบรมต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานคุณภาพงาน 5 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านหลักสูตรฝึกอบรม

มาตรฐานที่ 2 ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม

มาตรฐานที่ 3 ด้านวิทยากร

มาตรฐานที่ 4 ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม

มาตรฐานที่ 5 ด้านบริหารจัดการโครงการ

มาตรฐานที่ 1	ด้านหลักสูตรฝึกอบรม
คำอธิบาย มาตรฐาน	การวางแผนจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมงานฝึกอบรมสารสนเทศศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมหาวิทยาลัยพะเยา มีการสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลและปรับปรุงหลักสูตรอย่าง ต่อเนื่องเสมอ
ตัวชี้วัดและ เป้าหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. การหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม 2. การจัดทำโครงการฝึกอบรมตามหลักสูตร 3. หลักสูตรมีการจัดกิจกรรมที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ 4. การประเมินหลักสูตรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร

1.1 การหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
ปัจจัยนำเข้า (Input)	1. มีการวางแผนในการหาความจำเป็น หรือความต้องการในการจัดการฝึกอบรม 2. มีการจัดทำเครื่องมือในการหาความ จำเป็นหรือความต้องการในการจัดฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการฝึกอบรม 3. มีการพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้และได้รับการเห็นชอบ/อนุมัติจากผู้อำนวยการศูนย์ฯ 4. ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ สรุปผลความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม	1. แบบสำรวจหรือเอกสารที่ระบุเกี่ยวกับดำเนินการหาความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม 2. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงว่าได้มีการศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลของบุคลากร ระบบ เกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3. รายงานสรุปผลความจำเป็น หรือความต้องการในการฝึกอบรม

คำอธิบายเพิ่มเติม : การดำเนินงานในตัวบ่งชี้นี้ จำเป็นต้องมีเครื่องมือที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการสำรวจ หาความจำเป็นหรือความต้องการฝึกอบรมของแต่ละหน่วยงานต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการประมาณ การว่าควรจะทำเปิดอบรมในครั้งต่อไปหรือไม่

1.2 การจัดทำโครงการฝึกอบรมตามหลักสูตร

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
กระบวนการ (Process)	1. จัดทำโครงการฝึกอบรม จากผลการสำรวจความ ต้องการหรือความจำเป็นที่ ได้จัดทำไว้แล้ว 2. ดำเนินการฝึกอบรมตาม โครงการจนเสร็จสิ้น 3. จัดทำรายงานสรุปผล การดำเนินงาน	1. หนังสือขออนุมัติ โครงการ 2. กำหนดการฝึกอบรม 3. รายงานผลการประเมิน การฝึกอบรม

1.3 หลักสูตรมีการจัดกิจกรรมที่เน้นกระบวนการเรียนรู้

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
กระบวนการ (Process)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดเนื้อหาที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร 2. การใช้สื่อในการฝึกอบรม ที่เหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร 3. มีการจัดกิจกรรมการอบรม ที่หลากหลายและสอดคล้องกับ หลักสูตรเพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือ ขออนุมัติโครงการ 2. กำหนดการฝึกอบรม 3. การระบุกำหนดการฝึกอบรม ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในการอบรม

1.4 การประเมินหลักสูตรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
ผลลัพธ์ (Output)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การศึกษาวิเคราะห์ วัตถุประสงค์ ของหลักสูตร ฝึกอบรม 2. สร้างเครื่องมือเพื่อประเมิน ผลหลักสูตร 3. นำเครื่องมือให้ ผู้เกี่ยวข้องที่มีความเชี่ยวชาญตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุง 4. ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผล การประเมินหลักสูตร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสาร คำสั่ง รายงาน การประชุม ของ คณะทำงาน/ กรรมการที่รับผิดชอบประเมินผล หลักสูตร ฝึกอบรม 2. แบบประเมินผลหลักสูตร ฝึกอบรม 3. รายงานการประเมินผล หลักสูตรฝึกอบรม

มาตรฐานที่ 2	ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม
คำอธิบาย มาตรฐาน	เป็นการกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตร เช่น ตำแหน่ง สายงาน ระดับ ลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอื่นๆ เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เปิดการอบรม เป็นกลุ่มเป้าหมายตรงตามหลักเกณฑ์คุณสมบัติและจำนวนที่หลักสูตรกำหนด
ตัวบ่งชี้	1. กระบวนการในการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.1 กระบวนการในการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
กระบวนการ (Process)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดคุณสมบัติและจำนวนของผู้เข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรม 2. มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการอบรมอย่างชัดเจน 3. แจงรายละเอียดโครงการฝึกอบรมให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบ 4. มีการรวบรวมและพิจารณารายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เข้ารับการฝึกอบรมตามจำนวนที่กำหนด 5. จัดทำฐานข้อมูลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รายละเอียดของหลักสูตรหรือ โครงการฝึกอบรม 2. หนังสือแจ้งหน่วยงานที่ระบุ คุณสมบัติของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม 3. แบบฟอร์มฐานข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรม

--	--	--

มาตรฐานที่ 3	ด้านวิทยากร
คำอธิบาย มาตรฐาน	เป็นการคัดเลือกวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ให้กับผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม โดยพิจารณาคัดเลือกจากผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ คุณวุฒิ และประสบการณ์ตรงตามเนื้อหาสาระ ในหลักสูตร
ตัวบ่งชี้	<ol style="list-style-type: none"> 1. การคัดเลือกและสรรหาวิทยากร 2. ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อวิทยากร

3.1 การคัดเลือกและสรรหาวิทยากร

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
กระบวนการ (Process)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดคุณสมบัติของวิทยากร ด้านความรู้ และประสบการณ์ 2. พิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเป็นวิทยากร โดยพิจารณาจาก วุฒิการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องตรงกับหัวข้อหรือหลักสูตรอบรมที่กำหนด 3. วิทยากรได้ปฏิบัติงานหรือเคยปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับสาระเนื้อหาวิชาที่บรรยาย 4. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ตรงกับหัวข้อหรือหลักสูตร 5. วิทยากรเคยผ่านการอบรม สัมมนาหรือ ศึกษาดูงานในเนื้อหาสาระวิชาที่สอน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แบบฟอร์มกรอกประวัติวิทยากรหรือเอกสารที่ระบุเกี่ยวกับด้านความรู้ หรือ ประสบการณ์ของวิทยากร 2. เอกสารหรือผลงานวิชาการที่จัดทำโดยวิทยากร 3. การสอบถามข้อมูลโดยตรงจากผู้เคยเชิญวิทยากรมาบรรยาย 4. หนังสือเชิญวิทยากร 5. เอกสารการติดต่อประสานงาน วิทยากร

3.2 ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิทยากร

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
ผลลัพธ์ (Output)	ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรายวิชา/จำนวนรายวิชาทั้งหมด	1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อรายวิชาที่วิทยากรบรรยาย 2. จำนวนรายวิชาที่เปิดอบรมทั้งหมด

คำอธิบายเพิ่มเติม : ในกรณีหน่วยงานใดประเมินความพึงพอใจโดยไม่ได้ใช้มาตรฐานวัด 5 ระดับ ให้ปรับใหม่ โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ให้คะแนนเต็มเป็น 5 คะแนน แล้วเปรียบเทียบกับการให้คะแนนที่กำหนด

หมายเหตุ :	มากที่สุด	4.21 – 5.00	น้อย	1.81 – 2.60
	มาก	3.41 – 4.20	น้อยที่สุด	1.00 – 1.80
	ปานกลาง	2.61 – 3.40		

มาตรฐานที่ 4	ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม
คำอธิบาย มาตรฐาน	ความเหมาะสมของปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกสำหรับ ผู้เข้ารับการอบรม
ตัวบ่งชี้	<ol style="list-style-type: none"> ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อสถานที่และบรรยากาศในการฝึกอบรม ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีสื่อ อุปกรณ์ และเอกสารประกอบการอบรม

4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อสถานที่และบรรยากาศในการ ฝึกอบรม

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
ปัจจัยนำเข้า (Input)	รายละเอียดความพึงพอใจของผู้ เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อ สถานที่ และ บรรยากาศ	<ol style="list-style-type: none"> แบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับการ อบรมที่มีต่อ สถานที่ บรรยากาศของการ ฝึกอบรม ระดับคะแนนการ ประเมิน ความพึงพอใจต่อ สถานที่ บรรยากาศของ การฝึกอบรมที่คิด เป็นค่า ร้อยละ

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีสื่อ อุปกรณ์ และเอกสารประกอบการ
อบรม

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
กระบวนการ (Process)	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ เข้ารับการ ฝึกอบรมที่มีต่อ สื่ออุปกรณ์ และเอกสาร ประกอบการฝึกอบรม	1. แบบประเมินความพึง พอใจของ ผู้เข้ารับการ อบรมที่มีต่อสื่อ อุปกรณ์ และเอกสาร ประกอบการ ฝึกอบรม 2. ระดับคะแนนการ ประเมินความ พึงพอใจต่อ สื่อ อุปกรณ์และ เอกสาร การฝึกอบรมที่คิดเป็นค่า ร้อยละ

มาตรฐานที่ 5	ด้านบริหารจัดการโครงการ
คำอธิบาย มาตรฐาน	เป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีขั้นตอนและกลไกในการกำกับ ติดตามการจัด ฝึกอบรม ให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนด ผู้รับผิดชอบโครงการ การประสานงานและการคัดเลือกวิทยากร การบริหาร ปัจจัยเกี่ยวเนื่องต่างๆ ในการฝึกอบรม การประเมินความพึงพอใจของ ผู้เกี่ยวข้องต่อการจัดฝึกอบรม และการบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจัดฝึกอบรมบรรลุ ตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม หรือ เป้าหมายของโครงการฝึกอบรมที่กำหนดไว้
ตัวบ่งชี้	<ol style="list-style-type: none"> 1. การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดฝึกอบรม 2. มีระบบการติดตามโครงการให้เป็นไปตามแผนงาน 3. การประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการอบรม 4. ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5.1 การประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดฝึกอบรม

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
กระบวนการ (Process)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีคณะทำงานจัดทำหลักสูตร/โครงการอบรม 2. มีการกำหนดวางแผนระยะเวลาในการฝึกอบรม กำหนดสถานที่ฝึกอบรม ระบุชื่อ วิทยากรบรรยาย กำหนดอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการฝึกอบรม 3. นำหลักสูตรฝึกอบรมมาพิจารณาการดำเนินงาน และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินงานในด้านต่างๆ ในการดำเนินการฝึกอบรม 4. มีเอกสารหรือหนังสือแสดงถึงการประสานงานผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการฝึกอบรม 5. มีการรายงานผลการประสานงานผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการฝึกอบรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสืออนุมัติให้ดำเนินการงาน โครงการ 2. โครงการฝึกอบรม 3. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ 3. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่มีการระบุถึงการวางแผนพิจารณา ดำเนินการอบรม มีการมอบหมาย ผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ต่างๆ ในการฝึกอบรม

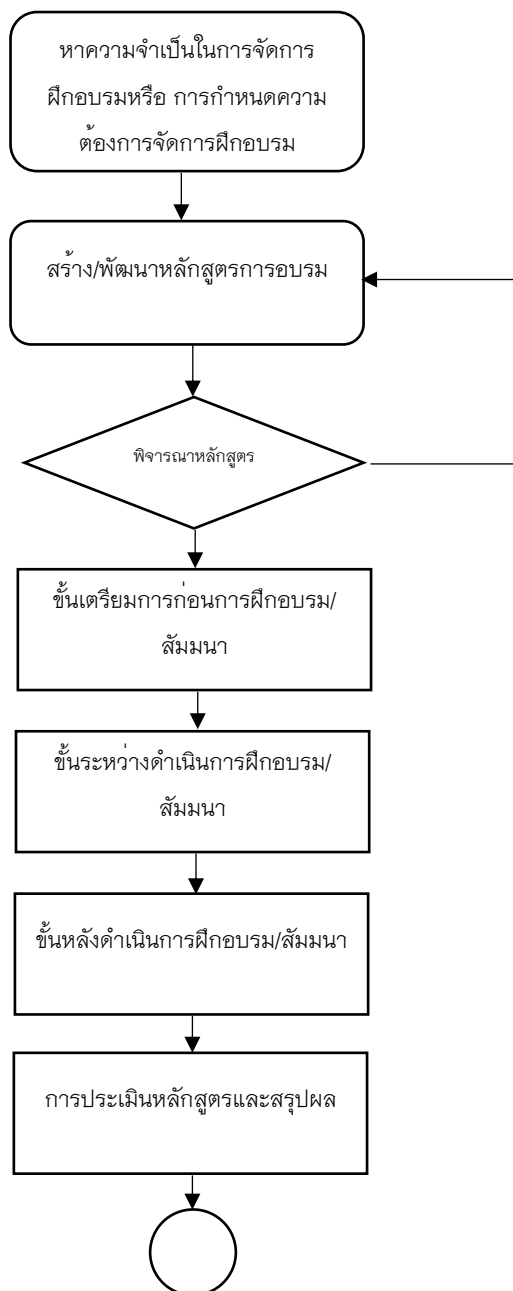
5.2 มีระบบการติดตามโครงการให้เป็นไปตามแผนงาน

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
กระบวนการ (Process)	1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือ คณะทำงานจัดการฝึกอบรม 2. มีการวางแผนการติดตาม โครงการ ขณะดำเนินการ และหลังการฝึกอบรม ประกอบด้วย การจัดทำ โครงการฝึกอบรมภายในระยะเวลาที่กำหนด โครงการฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และมีการ จัดทำเครื่องมือในการติดตามโครงการฝึกอบรม 3. มีการจัดทำรายงานผลการติดตาม โครงการให้แก่ผู้บริหาร	1. เอกสาร คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการ แต่งตั้ง คณะกรรมการ ดำเนินงานโครงการ 2. รายงานการประชุม/ เอกสารที่ ระบุว่ามีการวางแผนติดตาม โครงการ ขณะดำเนินการและหลังการฝึกอบรม 3. เครื่องมือในการติดตามโครงการฝึกอบรม 4. รายงานผลการติดตามโครงการ

5.3 ร้อยละของโครงการที่ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประเภทของตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมิน : พิจารณาจาก	ข้อมูลที่ต้องการ
กระบวนการ (Process)	จำนวนหลักสูตรที่ดำเนินการตามแผนงานในระยะเวลาที่กำหนด X 100 / จำนวนหลักสูตรทั้งหมดตามแผนพัฒนา 1 ปีงบประมาณ	1. จำนวนหลักสูตรทั้งหมดตามแผน 1 ปีงบประมาณ 2. จำนวนหลักสูตรที่ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด

ส่วนที่ 3 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)



กระบวนการงาน การฝึกอบรม/สัมมนา

ข้อกำหนด ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

1. ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 80)
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (ร้อยละ 80)

หน่วยงาน ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความ คุ้มค่าที่คำนึงถึง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ เกณฑ์	บันทึกมาตรฐาน
1	ศึกษารายละเอียดของ แผนพัฒนาบุคลากรภาครัฐ / ศึกษาแนวโน้มและการ เปลี่ยนแปลงของวิชาชีพ สังคมและชุมชน	<ol style="list-style-type: none"> 1. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการฝึกอบรม 2. ความรู้เรื่องกระบวนการฝึกอบรม 3. หลักการประกันคุณภาพการฝึกอบรม / สัมมนา 4. ความรู้เรื่องการบริหารงานฝึกอบรม 5. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ <ol style="list-style-type: none"> a. การสังเกตพฤติกรรม/สภาพแวดล้อม b. การสอบถามโดยแบบสำรวจ/สัมภาษณ์ c. การจัดเก็บสถิติและประมวลผล 6. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการ ฝึกอบรมการจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลการวิเคราะห์ แนวโน้มความ ต้องการก่อนการ วางแผน 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบฟอร์มรายงานผล การวิเคราะห์แนวโน้ม และการเปลี่ยนแปลง ของวิชาชีพ สังคมและ ชุมชน - ประกาศคำสั่งว่าด้วย การเบิกจ่าย

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความ คุ้มครองที่คำนึงถึง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ เกณฑ์	บันทึกมาตรฐาน
		7. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการพ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุพ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 9. ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังพ.ศ. 2551		
2	หาความจำเป็นในการจัดการฝึกอบรมหรือ การกำหนดความต้องการจัดการฝึกอบรม	1. ความรู้และทักษะในการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล 2. ความรู้และทักษะในการวิเคราะห์องค์กร 3. ทักษะในการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล 4. ความรู้ด้านการวิจัย/พัฒนาและสถิติ 5. ทักษะในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 6. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม 7. ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเบื้องต้น	- มีผลการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม	- แบบฟอร์มสำรวจความต้องการฝึกอบรม - แบบฟอร์มสรุปผลการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความ คุ้มค่าที่คำนึงถึง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ เกณฑ์	บันทึกมาตรฐาน
		การคิดเชิงวิเคราะห์		
2.1	<p>ขั้นเตรียมการก่อนการ ฝึกอบรม/สัมมนา</p> <p>1. จัดทำแผนปฏิบัติการ ฝึกอบรม/สัมมนา</p> <p>2. จัดเตรียมความพร้อม ก่อนดำเนินการ ฝึกอบรม/สัมมนา</p>	<p>1. ทักษะในการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ</p> <p>3. ทักษะในการให้คำปรึกษา</p> <p>4. ทักษะในการประสานงาน</p> <p>5. ความรู้และทักษะด้านการบริหารโครงการ</p> <p>6. ความรู้ด้านการศึกษาและแหล่งความรู้ภายนอกองค์กร</p> <p>7. ทักษะในการเจรจา ความมีมนุษยสัมพันธ์</p>	<p>ระยะเวลาระหว่าง ดำเนินการฝึกอบรม/ สัมมนา</p>	<p>- แบบฟอร์มสำรวจ ตรวจเช็คกิจกรรม</p> <p>- แบบฟอร์มลงทะเบียน รายงาน</p> <p>- แบบฟอร์มกล่าวเปิด</p>
2.2	<p>ขั้นระหว่างดำเนินการ ฝึกอบรม/สัมมนา</p> <p>1. เปิดรับการลงทะเบียน และแจกเอกสาร</p> <p>2. พิธีเปิดการฝึกอบรม/ สัมมนา</p> <p>3. ดำเนินการฝึกอบรม/ สัมมนาตาม กำหนดการ</p>	<p>1. ทักษะในการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ</p> <p>8. ทักษะในการให้คำปรึกษา</p> <p>9. ทักษะในการประสานงาน</p> <p>10. ความรู้และทักษะด้านการบริหารโครงการ</p> <p>11. ความรู้ด้านการศึกษาและแหล่งความรู้ภายนอกองค์กร</p> <p>12. ทักษะในการเจรจา ความมีมนุษยสัมพันธ์</p>	<p>ระยะเวลาระหว่าง ดำเนินการฝึกอบรม/ สัมมนา</p>	<p>- แบบฟอร์มสำรวจ ตรวจเช็คกิจกรรม</p>

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความ คุ้มครองที่คำนึงถึง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ เกณฑ์	บันทึกมาตรฐาน
	4. ดูแลความเรียบร้อย ระหว่างการประชุม/ สัมมนา 5. ปิดการประชุม			
2.3	ชั้นหลังดำเนินการฝึกอบรม/ สัมมนา 1. การจัดทำรายงานผล การประชุม/สัมมนา 2. การสรุปค่าใช้จ่ายใน การดำเนินการ ฝึกอบรม/สัมมนา 3. การจัดส่งวุฒิบัตร/ แจ้งผลการฝึกอบรม/ สัมมนา 4. การติดตาม ประเมินผล	1. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในด้านการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2. ความรู้เรื่องระเบียบ/ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (การเงิน ฝึกอบรม หนังสือสั่งการ ฯลฯ) 3. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับจิตวิทยาการเรียนรู้ 4. ความรู้ด้านการวิจัย/พัฒนาและสถิติ 5. ความรู้และทักษะในการออกแบบและสร้างเครื่องมือ การประเมินผล 6. ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับ การวิจัยเบื้องต้น 7. ความรู้และทักษะในการติดตามและประเมินผล 8. ความสนใจใฝ่รู้ 9. การคิดเชิงบวก	15 - 30 วันทำการ (แล้วแต่กรณี)	- แบบฟอร์มสรุปผล การวิเคราะห์โครงการ /ความพึงพอใจ - แบบฟอร์มลงทะเบียน - แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความ คุ้มครองที่คำนึงถึง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ เกณฑ์	บันทึกมาตรฐาน
		10. การมีบุคลิกภาพที่ดี		
3	การประเมินหลักสูตร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการเขียนเชิงวิชาการ 2. ทักษะในการนำเสนอ /การเป็นวิทยากร 3. ความรู้และทักษะด้าน IT 4. ความรู้ด้านการวิจัย/พัฒนาและสถิติ 5. ทักษะในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 6. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับกระบวนการสร้างและพัฒนาหลักสูตร 7. ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเบื้องต้น 8. ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำสื่อการเรียนรู้ 9. ทักษะในการเป็นวิทยากร 10. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารและปรับปรุงงาน (Innovative Thinking) 11. ทักษะในการใช้ภาษาเพื่อเรียบเรียงเนื้อหาและสร้างสื่อ 12. การคิดเชิงสร้างสรรค์ความละเอียดรอบคอบ 	7 วันทำการ	<ul style="list-style-type: none"> - แบบฟอร์มประชุมวิเคราะห์หลักสูตร - แบบฟอร์มประเมินหลักสูตร - แบบฟอร์มหลักสูตร

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความ คุ้มครองที่คำนึงถึง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ เกณฑ์	บันทึกมาตรฐาน
		13. ทักษะการนำเสนอ		-

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

1. ศึกษารายละเอียดของแผนพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

โดยนำแผนพัฒนาบุคลากรภาครัฐมาศึกษาถึงรายละเอียดของหลักสูตรวัตถุประสงค์ ขอบเขตหมวดวิชาคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมระยะเวลาของการฝึกอบรมผลที่ คาดว่าจะได้รับส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทักษะด้านใดและมีกิจกรรมเสริม หลักสูตรอะไรที่ต้องดำเนินการภายใน 2 วันทำการ

2. ดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนา

a. ชั้นเตรียมการก่อนการฝึกอบรม/สัมมนาภายใน 15 – 30 วันทำการ (แล้วแต่กรณี)

i. จัดทำแผนปฏิบัติการฝึกอบรม/สัมมนา

ประมวลโครงการฝึกอบรมตลอดปีงบประมาณทั้งจากโครงการตาม แผนพัฒนาบุคลากรและโครงการตามความต้องการ/จำเป็นในการ ฝึกอบรมแล้วนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการฝึกอบรมโดยแผนต้องสอดคล้อง กับทิศทางขององค์กรและสามารถเตรียมความพร้อมในการบริหาร โครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ii. จัดเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนา

1. จัดทำหนังสือแจ้งเวียนกลุ่มเป้าหมายเพื่อรวบรวมรายชื่อผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม/สัมมนา
2. ทำหนังสือเชิญวิทยากร
 - ระบุหัวข้อวิชาที่บรรยายขอบเขตวิชาวัตถุประสงค์วิธีการ ฝึกอบรมวันเวลาสถานที่รายละเอียดของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม
 - สอบถามรายละเอียดของวิทยากรเช่นประวัติวิทยากร เอกสารประกอบการบรรยายอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ ในการบรรยาย
3. ทำหนังสือเชิญประธานในพิธีการเปิดและปิดการฝึกอบรม
 - คำกล่าวเปิดและปิดการฝึกอบรม

- เอกสารประกอบการฝึกอบรมประกอบด้วยโครงการฝึกอบรมรายชื่อผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรมกำหนดการฝึกอบรมรายชื่อวิทยากรในแต่ละหัวข้อวิชาและรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - เอกสารประกอบการบรรยาย
 - กระดาษจดบันทึก
 - ข้อทดสอบและกระดาษคำ
4. จัดทำใบสำคัญรับเงินใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน
 5. แบบประเมินผลโครงการ
 6. เตรียมงบประมาณจัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายและสัญญาการยืมเงินเพื่อใช้สำรองจ่ายในขั้นตอนการเตรียมการและระหว่างดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนา
 7. เตรียมหาสถานที่ฝึกอบรม/สัมมนา
 - a. สถานที่ภายในสำนักงานดำเนินการจัดเตรียมห้องฝึกอบรมการจัดวางโต๊ะและที่นั่งของวิทยากรผู้เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาและโต๊ะลงทะเบียนรับเอกสารตลอดจนระบบไฟฟ้าระบบแสงสว่างและระบบเครื่องปรับอากาศ
 - b. สถานที่ภายนอกสำนักงาน
 - กรณีสถานที่ของส่วนราชการอื่นให้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการใช้ห้องประชุมประสานเรื่องการใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
 - กรณีสถานที่เอกชน (โรงแรม/สถานที่ศึกษาตึก) สรรวจหาสถานที่ที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านทำเลที่ตั้งความจุและคุณภาพของห้องประชุม/สัมมนาลานกิจกรรมและห้องพักที่สามารถรองรับและเพียงพอกับปริมาณ

กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมการฝึกอบรม/สัมมนา
พร้อมทั้งดำเนินการจองสถานที่และสำรอง
ห้องพัก (ถ้ามี)

- สถานที่ศึกษาดูงาน (ถ้ามี) สํารวจหาสถานที่
สำหรับศึกษาดูงานที่มีความเหมาะสมและ
สอดคล้องกับเนื้อหาของโครงการฝึกอบรม/
สัมมนาพร้อมทั้งประสานงานขอเข้าศึกษาดูงาน
กับสถานที่ดังกล่าว

8. สํารวจความพร้อมระบบโสตทัศนูปกรณ์

- เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์
- จอ LCD และเครื่องฉาย Projector
- Laser Pointer
- ไมโครโฟนสำหรับวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- เครื่องบันทึกเสียง
- บันทึก VDO

9. เตรียมยานพาหนะสํารวจความต้องการในการใช้ยานพาหนะ รับส่งประธานในพิธีเปิดวิทยากรบรรยายและผู้ที่เกี่ยวข้อง

10. จัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรม/สัมมนา

3. ชั้นระหว่างดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนาโดยระยะเวลาขึ้นอยู่กับดำเนินการฝึกอบรม

- a. เปิดรับการลงทะเบียนและแจกเอกสารประกอบการบรรยายรวมทั้งวัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้แก่ผู้รับการฝึกอบรม/สัมมนาในวันแรกของการฝึกอบรม/สัมมนา
- b. พิธีเปิดการฝึกอบรม/สัมมนา
 - แนะนำสถานที่รายละเอียดของโครงการฝึกอบรม/สัมมนาและกำหนดการ
 - กล่าวรายงานรายละเอียดของโครงการฝึกอบรม/สัมมนาแก่ประธานในพิธี
 - ประธานกล่าวเปิดโครงการฝึกอบรม/สัมมนา
 - กล่าวขอบคุณประธานในพิธีเปิดและมอบของที่ระลึก (ถ้ามี)
- c. ดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนาตามกำหนดการในแต่ละหัวข้อวิชาดังนี้
 - แนะนำชื่อ-นามสกุลตำแหน่งประวัติการศึกษาและประวัติการทำงานของวิทยากรบรรยาย
 - กล่าวเชิญวิทยากรเพื่อเริ่มบรรยาย
 - กล่าวขอบคุณวิทยากรเมื่อสิ้นสุดการบรรยาย
- d. ดูแลความเรียบร้อยระหว่างดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนา
 - การจัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่มและอาหารกลางวัน/เย็น(ถ้ามี)
 - การลงทะเบียนและแจกเอกสารประกอบการบรรยาย
 - การจัดเก็บแบบประเมิน
 - การจ่ายเงินตอบแทนค่าวิทยากร
 - อำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม/สัมมนาแก่วิทยากรบรรยายและผู้เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนารวมทั้งการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- e. ปิดการฝึกอบรม/สัมมนา
 - ดำเนินการทดสอบความรู้หลังสิ้นสุดโครงการ (ถ้ามี)
 - ตรวจสอบข้อสอบและแจ้งผลการทดสอบ (ถ้ามี)

- เชิญประธาน/ผู้แทนแจกวุฒิบัตรแก่ผู้ที่ผ่านเกณฑ์และมีระดับคะแนนผลการทดสอบเกินกว่าที่โครงการกำหนด (ถ้ามี)
 - ประธาน/ผู้รับผิดชอบโครงการกล่าวปิดโครงการฝึกอบรม/สัมมนา
- f. ปิดการฝึกอบรม/สัมมนา

4. ขั้นหลังดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนาภายใน 15 – 30 วันทำการ (แล้วแต่กรณี)

- a. การจัดทำรายงานผลการฝึกอบรม/สัมมนา
 - i. จากแบบประเมินภาพรวมการฝึกอบรม/สัมมนาเสนอผู้บริหาร
 1. ภาพรวมโครงการ
 2. วิทยากรบรรยายรายวิชา
 - ii. จากแบบประเมินวิทยากรบรรยายเป็นรายวิชาการเสนอต้นสังกัด
- b. การสรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนาโดยรวมหลักฐานการจ่ายเงิน และสรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนาและจัดทำบันทึกส่งใช้เงินยืมพร้อมแนบใบสำคัญและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
 - i. กรณีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าเงินยืมนำส่งเงินยืมคงเหลือ
 - ii. กรณีค่าใช้จ่ายสูงกว่ายืมเงินขอเบิกจ่ายเพิ่มเติม
- c. จัดส่งวุฒิบัตร (หากไม่ได้มอบหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม/สัมมนา) และแจ้งผลการฝึกอบรม/สัมมนาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาให้ต้นสังกัดทราบ
- d. การติดตามประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามส่งให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรม/สัมมนาเพื่อนำมาประมวลผลและต่อยอด

5. ประเมินผลหลักสูตรภายใน 7 วันทำการ

โดยออกแบบประเมินผลโครงการให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการสรุปผลการประเมินเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับสายการบังคับบัญชา

6. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์
- แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- หลักการประกันคุณภาพการฝึกอบรม/สัมมนา
- ความรู้เรื่องกระบวนการฝึกอบรม
- ความรู้เรื่องการบริหารงานฝึกอบรม

7. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- แบบสัญญาการยืมเงิน
- ใบสำคัญรับเงิน
- ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน
- แบบประเมินผลการฝึกอบรม
- แบบประเมินวิทยากร
- แบบตอบรับเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม
- แบบบัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

8. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการ

ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน			เป้าหมาย
1. ร้อยละการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรของกรมบัญชีกลางและสำนักงานคลังเขต			ร้อยละ 80
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม			ร้อยละ 80
สูตรการคำนวณ	ความถี่ในการรายงานผล	ผู้เก็บข้อมูล	แบบฟอร์มที่ใช้เก็บข้อมูล
$\frac{\text{จำนวนแผนงาน/โครงการที่จัดฝึกอบรม}}{\text{จำนวนแผนงาน/โครงการทั้งหมดที่ต้องดำเนินการ}} \times 100$	รายไตรมาส	หน่วยส่งเสริมฝึกอบรม	แบบฟอร์มการจัดเก็บตัวชี้วัดและรายงานผล
ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการทุกโครงการ	หน่วยส่งเสริมฝึกอบรม	แบบฟอร์มการจัดเก็บตัวชี้วัดและรายงานผล

กระบวนการงาน การสอบวัดมาตรฐาน

ข้อกำหนด การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

1. ร้อยละของการดำเนินงานตามแผน (ร้อยละ 80)
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าเข้ารับบริการห้องสอบ (ร้อยละ 80)

หน่วยงาน ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความ คุ้มค่าที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา, ประสิทธิภาพ ,ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1	การดำเนินการสอบวัด มาตรฐาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการฝึกอบรม 2. ความรู้เรื่องกระบวนการฝึกอบรม 3. หลักการประกันคุณภาพการฝึกอบรม / สัมมนา 4. ความรู้เรื่องการบริหารงานฝึกอบรม 5. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ 6. การสังเกตพฤติกรรม/สภาพแวดล้อม 7. การสอบถามโดยแบบสำรวจ/สัมภาษณ์ 	2 วันทำการ	

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความ คุ้มค่าที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา, ประสิทธิภาพ ,ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
		8. การจัดเก็บสถิติและประมวลผล 9. ความรู้และทักษะด้าน IT 10. ทักษะในการประสานงาน		
1.1	ชั้นเตรียมการก่อนการสอบ วัดมาตรฐาน 1. จัดทำแผนปฏิบัติการ สอบวัดมาตรฐาน 2. จัดเตรียมความพร้อม ก่อนดำเนินการสอบ วัดมาตรฐาน		ระยะเวลาระหว่าง ดำเนินการสอบวัด มาตรฐาน	
2.2	ชั้นระหว่างดำเนินการสอบ 1. เปิดรับการลงทะเบียน 2. ประกาศรายชื่อ		ระยะเวลาระหว่าง ดำเนินการสอบ	

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความ คุ้มครองที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา, ประสิทธิภาพ ,ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
	3. ดำเนินการสอบวัด มาตรฐานตาม กำหนดการ 4. ดูแลความเรียบร้อย ระหว่างการสอบ			
2.3	ชั้นหลังดำเนินการสอบ 1. การจัดทำรายงานผล การสอบ 2. การจัดส่งวุฒิบัตร/แจ้ง ผลการสอบ 3. การติดตามประเมินผล		15 – 30 วันทำการ (แล้วแต่กรณี)	
3	การประเมินผล		7 วันทำการ	

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

1. การดำเนินการสอบวัดมาตรฐาน

- a. ขั้นเตรียมการก่อนการสอบวัดมาตรฐานภายใน 15 – 30 วันทำการ (แล้วแต่กรณี)
 - i. จัดทำแผนปฏิบัติการสอบวัดมาตรฐาน
แผนปฏิบัติการฝึกอบรมโดยแผนต้องสอดคล้องกับทิศทางขององค์กรและสามารถเตรียมความพร้อมในการบริหารโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - ii. จัดเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการสอบวัดมาตรฐาน
 1. เปิดระบบรับลงทะเบียนออนไลน์
 2. จัดทำใบสำคัญรับเงินใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน
 3. เตรียมสถานที่
 - a. สถานที่ ภายในสำนักงานดำเนินการจัดเตรียมห้องฝึกอบรมการจัดวางโต๊ะและที่นั่งของวิทยากรผู้เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาและโต๊ะลงทะเบียนรับเอกสารตลอดจนระบบไฟฟ้าระบบแสงสว่างและระบบเครื่องปรับอากาศ
 4. สำนักรวบรวมความพร้อมระบบโสตทัศนูปกรณ์
 - เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์
 - จอ LCD และเครื่องฉาย Projector
 - Laser Pointer
 - ไมโครโฟนสำหรับวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - โปรแกรมสอบ

2. ขั้นระหว่างดำเนินการสอบวัดมาตรฐาน

- a. เปิดรับการลงทะเบียนและแจกเอกสารประกอบการบรรยายรวมทั้งวัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้แก่ผู้รับการสอบ
- b. ดูแลความเรียบร้อยระหว่างดำเนินการสอบ
 - การลงทะเบียนและแจกเอกสารประกอบการบรรยาย
 - การจัดเก็บแบบประเมิน

- อำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาลักษณะ
หน้า

c. ปิดการสอบวัดมาตรฐาน

3. ชั้นหลังดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนาภายใน 15 – 30 วันทำการ (แล้วแต่กรณี)

a. การจัดทำรายงานผลการสอบ

i. จากแบบประเมินภาพรวมการสอบ

ii. จากแบบประเมินวิทยากรบรรยายเป็นรายวิชาการเสนอต้นสังกัด

b. จัดส่งวุฒิบัตร (หากไม่ได้มอบหลังสิ้นสุดการสอบ) และแจ้งผลการสอบของผู้เข้า
รับการสอบ

4. ประเมินผลหลักสูตรภายใน 7 วันทำการ

โดยออกแบบประเมินผลให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
โครงการสรุปผลการประเมินเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับสายการ
บังคับบัญชา

5. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

- a. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์
- b. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- c. หลักการประกันคุณภาพการฝึกอบรม/สัมมนา
- d. ความรู้เรื่องกระบวนการฝึกอบรม
- e. ความรู้เรื่องการบริหารงานฝึกอบรม

6. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- a. แบบประเมินผลการฝึกอบรม
- b. แบบประเมินวิทยากร
- c. แบบตอบรับเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม
- d. แบบบัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนที่ 4 ทักษะ (Hard Skills) งานฝึกอบรมสารสนเทศ

หาความจำเป็นในการฝึกอบรม	สร้างและพัฒนาหลักสูตร	บริหารโครงการ / ศูนย์สอบมาตรฐาน	ประเมินผล
1. ความรู้และทักษะในการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล 2. ความรู้และทักษะในการวิเคราะห์ห้องค์กร 3. ทักษะในการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล 4. ความรู้ด้านการวิจัย/พัฒนาและสถิติ 5. ทักษะในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 6. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม 7. ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเบื้องต้น 8. การคิดเชิงวิเคราะห์	1. ทักษะการเขียนเชิงวิชาการ 2. ทักษะในการนำเสนอ/การเป็นวิทยากร 3. ความรู้และทักษะด้าน IT 4. ความรู้ด้านการวิจัย/พัฒนาและสถิติ 5. ทักษะในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 6. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับกระบวนการสร้างและพัฒนาหลักสูตร 7. ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเบื้องต้น 8. ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำสื่อการเรียนรู้ 9. ทักษะในการเป็นวิทยากร 10. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารและปรับปรุงงาน (Innovative Thinking) 11. ทักษะในการใช้ภาษาเพื่อเรียบเรียงเนื้อหาและสร้างสื่อ	1. ทักษะในการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ 2. ทักษะในการให้คำปรึกษา 3. ทักษะในการประสานงาน 4. ความรู้และทักษะด้านการบริหารโครงการ 5. ความรู้ด้านการศึกษาและแหล่งความรู้ภายนอกองค์กร 6. ทักษะในการเจรจา 7. ความมีมนุษยสัมพันธ์	1. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2. ความรู้เรื่องระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (การเงิน ฝึกอบรม หนังสือสั่งการ ฯลฯ) 3. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับจิตวิทยาการเรียนรู้ 4. ความรู้ด้านการวิจัย/พัฒนาและสถิติ 5. ความรู้และทักษะในการออกแบบและสร้างเครื่องมือการประเมินผล 6. ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเบื้องต้น 7. ความรู้และทักษะในการติดตามและประเมินผล 8. ความสนใจใฝ่รู้ 9. การคิดเชิงบวก 10. การมีบุคลิกภาพที่ดี

	12. การคิดเชิงสร้างสรรค์ ความละเอียด รอบคอบ		
--	---	--	--

KPI งาน ฝึกอบรมสารสนเทศ 2563-2567

ลำดับ	สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่	ชื่อ KPI	ทรัพยากรที่จำเป็น	ค่าเป้าหมายรายปี				
				2563	2564	2565	2566	2567
1	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน 1.3 จัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome-based Education) และทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Life-long learning) 1.3.2 จัดการดิจิทัลเป็นพื้นฐาน เพื่อพัฒนารูปแบบการสอนที่หลากหลายและ ผู้เรียนสามารถเข้าถึง	จำนวนนิสิตที่สอบผ่านการทดสอบสมรรถนะดิจิทัลในระดับที่จำเป็น	งบประมาณ, ระบบสารสนเทศ สำหรับศูนย์สอบ, สถานที่, บุคลากร	จัดตั้งศูนย์ทดสอบสมรรถนะ	ร้อยละ 20	ร้อยละ 30	ร้อยละ 40	ร้อยละ 50

ลำดับ	สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่	ชื่อ KPI	ทรัพยากรที่จำเป็น	ค่าเป้าหมายรายปี				
				2563	2564	2565	2566	2567
	<p>การศึกษาได้สะดวกและง่ายขึ้น</p> <p>1.3.4 พัฒนาสมรรถนะดิจิทัลแก่นิสิต (Digital literacy)</p>							
2	<p>6 6.1 พัฒนาระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>6.1.1 พัฒนาระบบบริหารและพัฒนาบุคลากร เกณฑ์กำหนดอัตรากำลังเกณฑ์ภาระงาน เกณฑ์พัฒนาผลสัมฤทธิ์ ทักษะและความก้าวหน้า ทั้งบุคลากร</p>	<p>จำนวนบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะ Digital Literacy</p>	<p>งบประมาณ, ระบบสารสนเทศ สำหรับศูนย์สอบ, สถานที่, บุคลากร</p>	<p>จัดตั้งศูนย์ทดสอบสมรรถนะ</p>	ร้อยละ 20	ร้อยละ 30	ร้อยละ 40	ร้อยละ 50

ลำดับ	สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่	ชื่อ KPI	ทรัพยากรที่จำเป็น	ค่าเป้าหมายรายปี				
				2563	2564	2565	2566	2567
	สายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละของบุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย)							
3	6.1 พัฒนาระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 6.1.1 พัฒนาระบบบริหารและพัฒนาบุคลากร เกณฑ์กำหนดอัตรากำลังเกณฑ์ภาระงาน เกณฑ์พัฒนาผลสัมฤทธิ์ ทักษะและความก้าวหน้า ทั้งบุคลากร	จำนวนนักวิชาการคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ของคณะกอง และศูนย์อื่น ๆ ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะเฉพาะ	งบประมาณ, สารสนเทศ, สถานที่, บุคลากร	กำหนดเกณฑ์การประเมินสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งด้าน	พื้นฐาน 10 คน ประยุกต์ได้ 5 คน เชี่ยวชาญ 5 คน	พื้นฐาน 10 คน ประยุกต์ได้ 5 คน เชี่ยวชาญ 5 คน	พื้นฐาน 10 คน ประยุกต์ได้ 5 คน เชี่ยวชาญ 5 คน	พื้นฐาน 10 คน ประยุกต์ได้ 5 คน เชี่ยวชาญ 5 คน

ลำดับ	สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่	ชื่อ KPI	ทรัพยากรที่จำเป็น	ค่าเป้าหมายรายปี				
				2563	2564	2565	2566	2567
	สายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละของบุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย)	ตำแหน่งงานเทคโนโลยีสารสนเทศ		เทคโนโลยีสารสนเทศ				
4	6.1 พัฒนาระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 6.1.1 พัฒนาระบบบริหารและพัฒนาบุคลากร เกณฑ์กำหนดอัตรากำลังเกณฑ์ภาระงาน เกณฑ์พัฒนาผลสัมฤทธิ์ ทักษะและความก้าวหน้า ทั้งบุคลากร	จำนวนบุคลากรภายนอกที่ผ่านการอบรมสมรรถนะด้านดิจิทัล	งบประมาณ, สารสนเทศ, สถานที่,บุคลากร	ประกาศหน่วยงานรายได้	ร้อยละ 20 ของผู้เข้ารับการอบรม	ร้อยละ 30 ของผู้เข้ารับการอบรม	ร้อยละ 40 ของผู้เข้ารับการอบรม	ร้อยละ 50 ของผู้เข้ารับการอบรม

ลำดับ	สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่	ชื่อ KPI	ทรัพยากรที่จำเป็น	ค่าเป้าหมายรายปี				
				2563	2564	2565	2566	2567
	สายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย)							

ภาระงาน

ภาระงาน นายชิตินนท์ มณีธรรม

ลำดับ	ชื่อภาระงาน	ผลการประเมินทักษะของตนเอง			
		ชื่อทักษะ (Hard Skills)	ระดับ	แนวทางการพัฒนา	กรอบเวลาในการพัฒนาตนเอง
1	สำรวจความต้องการ ฝึกอบรม	ความรู้และทักษะในการรวบรวมและการ วิเคราะห์ข้อมูล	B	อบรมเพิ่มการวิเคราะห์ ข้อมูลรูปแบบเชิงลึก	ปี 2563
2	ร่างหลักสูตร	ความรู้และทักษะเกี่ยวกับกระบวนการ สร้างและพัฒนาหลักสูตร	B	ทักษะการเขียนเชิงวิชาการ	ปี 2563
3	จัดทำแผนฝึกอบรม	ความรู้ด้านการวิจัย/พัฒนาและสถิติ	A		
4	จัดทำเอกสารประกอบการ อบรม	ทักษะในการใช้ภาษาเพื่อเรียบเรียง เนื้อหาและสร้างสื่อ	B	การออกแบบกราฟิกเพื่อการ นำเสนอ	ปี 2563
5	การเป็นวิทยากร	ทักษะในการนำเสนอ /การเป็นวิทยากร	B	เทคนิคการนำเสนองานอย่าง มีประสิทธิภาพ	ปี 2563

ลำดับ	ชื่อภาระงาน	ผลการประเมินทักษะของตนเอง			
		ชื่อทักษะ (Hard Skills)	ระดับ	แนวทางการพัฒนา	กรอบเวลาในการพัฒนาตนเอง
6	ประเมินผลการฝึกอบรม	ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารและปรับปรุงงาน	A		

ระดับของทักษะ = A คือทักษะดีเยี่ยมสามารถปฏิบัติงานได้ทันที B ทักษะดีแต่หากได้รับการพัฒนาจะทำงานได้ดีกว่าเดิม C ยังขาดทักษะต้องได้รับการพัฒนาจึงจะทำงานนั้นๆได้ แนวทางการพัฒนา เช่น ฝึกอบรมในหลักสูตร... หรือ รับการสอนงานจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน หรือ จะเรียนรู้ด้วยตนเอง กรอบเวลาในการพัฒนา ให้หัวหน้างานพิจารณาจากความเร่งด่วน เช่น งานดังกล่าวขาดคนทำ ต้องรีบพัฒนาภายในปี 63 หรือ ยังไม่เร่งด่วน อาจให้พัฒนาตนเองให้ได้ภายใน 2-3 ปี

ภาระงาน นางสาวนิลบล ปิงเมืองเหล็ก

ลำดับ	ชื่อภาระงาน	ผลการประเมินทักษะของตนเอง			
		ชื่อทักษะ (Hard Skills)	ระดับ	แนวทางการพัฒนา	กรอบเวลาในการพัฒนาตนเอง
1	สำรวจความต้องการ ฝึกอบรม	ความรู้และทักษะในการรวบรวมและการ วิเคราะห์ข้อมูล	B		
2	ร่างหลักสูตร	ความรู้และทักษะเกี่ยวกับกระบวนการ สร้างและพัฒนาหลักสูตร	A		
3	จัดทำแผนฝึกอบรม	ความรู้ด้านการวิจัย/พัฒนาและสถิติ	A		
4	จัดทำเอกสารประกอบการ อบรม	ทักษะในการใช้ภาษาเพื่อเรียบเรียง เนื้อหาและสร้างสื่อ	B		
5	การเป็นวิทยากร	ทักษะในการนำเสนอ /การเป็นวิทยากร	B		
6	ประเมินผลการฝึกอบรม	ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารและ ปรับปรุงงาน	A		

ระดับของทักษะ = A คือทักษะดีเยี่ยมสามารถปฏิบัติงานได้ที่ B ทักษะดีแต่หากได้รับการพัฒนาจะทำงานได้ดีกว่าเดิม C ยังขาดทักษะต้องได้รับการพัฒนาจึงจะทำงานนั้นๆได้ แนวทางการพัฒนา เช่น ฝึกอบรมในหลักสูตร... หรือ รับการสอนงานจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน หรือ จะเรียนรู้ด้วยตนเอง กรอบเวลาในการพัฒนา ให้หัวหน้างานพิจารณาจากความเร่งด่วน เช่น งานดังกล่าวขาดคนทำ ต้องรีบพัฒนาภายในปี 63 หรือ ยังไม่เร่งด่วน อาจให้พัฒนาตนเองให้ได้ภายใน 2-3 ปี

ภาระงาน นางสาวณัฐกร วงศ์ใหญ่

ลำดับ	ชื่อภาระงาน	ผลการประเมินทักษะของตนเอง			
		ชื่อทักษะ (Hard Skills)	ระดับ	แนวทางการพัฒนา	กรอบเวลาในการพัฒนาตนเอง
1	เขียนโครงการและขออนุมัติโครงการ	ความรู้และทักษะด้านการบริหารโครงการ	B		
2	ประมาณการค่าใช้จ่าย	ความรู้ด้านระเบียบด้านการเงินและบัญชี	B		
3	ขออนุมัติดำเนินการและยื่นเงินทศรองราชการ	ความรู้และทักษะด้านการเขียนหนังสือราชการ	B		
4	การแจ้งเวียนและทำบัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม	ความรู้และทักษะด้านการสื่อสารและสร้างความเข้าใจ	B		
5	ประสานงานด้านการฝึกอบรม	ความรู้และทักษะด้านการประสานงานและเจรจา	B		

ระดับของทักษะ = A คือทักษะดีเยี่ยมสามารถปฏิบัติงานได้ทันที B ทักษะดีแต่หากได้รับการพัฒนาจะทำงานได้ดีกว่าเดิม C ยังขาดทักษะต้องได้รับการพัฒนาจึงจะทำงานนั้นๆได้ แนวทางการพัฒนา เช่น ฝึกอบรมในหลักสูตร... หรือ รับการสอนงานจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน หรือ จะเรียนรู้ด้วยตนเอง ครอบคลุมในการพัฒนา ให้หัวหน้างานพิจารณาจากความเร่งด่วน เช่น งานดังกล่าวขาดคนทำ ต้องรีบพัฒนาภายในปี 63 หรือ ยังไม่เร่งด่วน อาจให้พัฒนาตนเองให้ได้ภายใน 2-3 ปี

ภาระงาน นายนาถพล สิริบรรสพ

ลำดับ	ชื่อภาระงาน	ผลการประเมินทักษะของตนเอง			
		ชื่อทักษะ (Hard Skills)	ระดับ	แนวทางการพัฒนา	กรอบเวลาในการพัฒนาตนเอง
1	กำหนดการสอบมาตรฐาน	ความรู้และทักษะด้านมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	B		
2	จัดเตรียมสถานที่	ความรู้และทักษะด้าน IT	B		
3	ดำเนินการสอบมาตรฐาน	ความรู้และทักษะด้านการประสานงาน	A		
4	ตรวจสอบผลสอบมาตรฐาน	ความรู้และทักษะด้านระบบการตรวจสอบมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	B		
5	ประกาศผลสอบ	ความรู้และทักษะในการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจ	B		

ระดับของทักษะ = A คือทักษะดีเยี่ยมสามารถปฏิบัติงานได้ทันที B ทักษะดีแต่หากได้รับการพัฒนาจะทำงานได้ดีกว่าเดิม C ยังขาดทักษะต้องได้รับการพัฒนาจึงจะทำงานนั้นๆได้
 แนวทางการพัฒนา เช่น ฝึกอบรมในหลักสูตร... หรือ รับการสอนงานจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน หรือ จะเรียนรู้ด้วยตนเอง
 กรอบเวลาในการพัฒนา ให้หัวหน้างานพิจารณาจากความเร่งด่วน เช่น งานดังกล่าวขาดคนทำ ต้องรีบพัฒนาภายในปี 63 หรือ ยังไม่เร่งด่วน อาจให้พัฒนาตนเองให้ได้ภายใน 2-3 ปี

เอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

เอกสาร หมายเลข	รายการเอกสาร (ตัวอย่าง)	อ้างอิง
TRN-1	หลักสูตรฝึกอบรม / คู่มือ	
TRN-2	แบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม	
TRN-3	รายงานสรุปความต้องการในการฝึกอบรม	
TRN-4	รายงานแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของ วิชาชีพ สังคมและชุมชน	
TRN-5	บันทึกข้อความขออนุมัติดำเนินงานโครงการ	
TRN-6	ใบตรวจสอบคุณภาพงาน	
TRN-7	ใบสำคัญรับเงิน	
TRN-8	วุฒิบัตร	
TRN-9	แบบสรุปโครงการ	
TRN-10	รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสและ ประจำปี	
TRN-11	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน โครงการ	

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ในกระบวนการดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่มีผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรจำนวนมาก ดังนั้นในกระบวนการทำงานย่อมต้องมีปัญหาและความเสี่ยงเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน หากเมื่อพิจารณาจากขั้นตอนของกระบวนการดังกล่าว สามารถระบุประเด็น ปัญหาและความเสี่ยงสำคัญรวมทั้งแนวทางแก้ไข ได้ดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ศูนย์ฯ ให้ดำเนินงานโครงการ

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง

- ขั้นตอนที่ 2 หาความจำเป็นในการฝึกอบรมหรือกำหนดความต้องการฝึกอบรม

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง

- ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
ไม่สามารถเปิดหลักสูตรอบรมได้ เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรมให้เป็นที่รู้จักและยอมรับมากขึ้น เช่น การส่งหนังสือประชาสัมพันธ์โครงการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือการ

	ประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายผู้เข้ารับ การอบรม FB กลุ่มต่างๆ
--	---

- ขั้นตอนที่ 4 จัดทำบันทึกข้อความเสนอขออนุมัติโครงการจากมหาวิทยาลัย

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
โครงการยังไม่ได้รับการอนุมัติภายในเวลาที่กำหนด ivo อาจเกิดจากความล่าช้าของส่วนงานใดงานหนึ่ง ในการเสนอเอกสาร	ติดตามเอกสารเสนอโครงการเป็นระยะ

- ขั้นตอนที่ 5 วางแผนการดำเนินงาน

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
ด้านวิทยากร คือ การจัดสรรเวลาของการบรรยาย ของวิทยากรไม่ลงตัวตามวัน เวลาที่กำหนด	ควรจัดทำทำเนียบวิทยากรแยกตามสาขา โดยจัดทำ ลำดับไว้เพื่อความสะดวกในกรณีที่วิทยากรลำดับที่ 1 ติดภารกิจไม่สามารถมาบรรยายได้ ให้เชิญวิทยากร ลำดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ
ด้านการประชุมคณะกรรมการ บางครั้งคณะกรรมการเข้าประชุมไม่ครบ	ประชุมไม่ครบ ผู้รับผิดชอบโครงการต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าด้วยการโทรติดตามด้วยตนเอง
ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ การประชาสัมพันธ์ โครงการยังไม่ครอบคลุมทุกสื่อ เช่น IG LINE FACEBOOK	ควรประสานความร่วมมือจากหน่วยงานความร่วมมือที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์ เช่น FACEBOOK ประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัย หรือ FACEBOOK คณะ ในการเผยแพร่โครงการ

<p>ด้านการประสานผู้เกี่ยวข้องในการ ทำหนังสือเชิญ ชวนให้เข้าร่วมรับ การอบรม ขั้นตอนการเดินทางของ หนังสือค่อนข้างล่าช้า ส่งผลให้ผู้ ต้องการจะเข้ารับ การอบรมไม่มี เวลาเตรียมตัวล่วงหน้า</p>	<p>แจ้งให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ ล่วงหน้าทางโทรศัพท์ หรืออีเมล</p>
---	---

- ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินงานโครงการ

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบใน การปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความ เสี่ยง
<p>ด้านการลงทะเบียน/ตอนรับ/รับป้าย ชื่อ อาจมี รายละเอียดของผู้เข้ารับ การอบรมผิดพลาด เช่น รายชื่อ</p>	<p>ขอภัยในความผิดพลาดนั้นและ พร้อมแก้ไขให้ด้วยท่าทีที่อ่อนน้อม</p>
<p>ด้านเอกสารหรืออุปกรณ์ที่ให้ผู้เข้า รับการอบรมอาจ ไม่เพียงพอต่อ จำนวนผู้เข้ารับการอบรม หรือการ Scan QR CODE ไม่ได้</p>	<p>จัดเตรียมเอกสารอุปกรณ์หรือ Link สำรองไว้สำหรับผู้เข้า อบรมไว้ เสมอ</p>
<p>ด้านพิธีการช่วงพิธีเปิดอาจไม่เป็นไป ตามกำหนดการ ที่กำหนดไว้</p>	<p>จัดประชุมคณะทำงานผู้เกี่ยวข้องของ ล่วงหน้าเพื่อเตรียม แผนสำรองใน กรณีเกิดการฉุกเฉิน</p>
<p>ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์/ระบบ ไฟฟ้า ต่าง ๆ อาจเกิดความขัดข้อง</p>	<p>ประสานทีมงานตรวจเช็คอุปกรณ์ โสตฯ ก่อนเริ่ม ดำเนินการอบรม และมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลภายใน ห้องอบรมอยู่เสมอ</p>
<p>ด้านวิทยากรอาจมีความจำเป็น กะทันหันทำให้ไม่ สามารถมา บรรยายได้โดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า</p>	<p>ผู้รับผิดชอบโครงการประสาน วิทยากรตามทำเนียบ ในลำดับ ถัดไป และปรับตารางการอบรม ในช่วง ดังกล่าว เช่น อาจจัด กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น</p>

ด้านวิทยากรอาจมีความจำเป็น กะทันหันทำให้ไม่ สามารถมา บรรยายได้โดยแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	ผู้รับผิดชอบโครงการปรับเปลี่ยน ตารางการอบรมโดยสลับกับ วิทยากรท่านอื่น แล้วแจ้งให้ผู้เข้า รับการอบรมเพื่อทราบ
ด้านอาหารกลางวัน/อาหารว่าง เสร็จไม่ทันตาม กำหนดเวลา	พิธีกรต้องเตรียมพร้อมเพื่อ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าใน กรณีที่ วิทยากรมาไม่ทันตามกำหนดการ หรือ อาหาร/อาหารว่าง เสร็จไม่ทัน ตามกำหนดเวลา

- ขั้นตอนที่ 7 จัดทำวุฒิบัตร

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบใน การปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความ เสี่ยง
ผู้เข้ารับการอบรมไม่ตรวจสอบ ข้อมูล ชื่อ-สกุล ของตนให้ละเอียด จึงทำให้ได้รับวุฒิบัตรไม่ถูกต้อง	พิธีกรประกาศให้ผู้เข้ารับการ อบรมตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง ก่อนส่งจัดพิมพ์

- ขั้นตอนที่ 8 ประเมินผลการฝึกอบรม

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบใน การปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความ เสี่ยง
ได้รับแบบประเมินไม่ครบตาม จำนวนผู้เข้ารับการ อบรม	ให้พิธีกรชี้แจงรายละเอียดของ แบบประเมิน

- ขั้นตอนที่ 9 สรุปผลการดำเนินงาน/จัดทำเอกสารและรายงานผล

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบใน การปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความ เสี่ยง
เล่มสรุปผลการดำเนินงานเสร็จไม่ ทันตาม กำหนดเวลา	ผู้รับผิดชอบโครงการต้องจัดสรร เวลาและเร่ง ดำเนินการให้เสร็จสิ้น ภายในเวลาที่กำหนด

- ขั้นตอนที่ 10 การสอบวัดมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
ชุดโปรแกรมสอบไม่สามารถโหลดข้อสอบได้	ประสานทีมงานตรวจเช็คอุปกรณ์เน็ตฯ ก่อนเริ่ม ดำเนินการสอบ และมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลภายในห้องสอบอยู่เสมอ รวมทั้งจัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาการใช้งานโปรแกรมสอบ

ประวัติติดินนท์ มณีธรรม

ชื่อ-นามสกุล	นายติดินนท์ มณีธรรม
วันเดือนปีเกิด	26 เมษายน 2526
อายุ	37 ปี
ศาสนา	พุทธ
ตำแหน่งปัจจุบัน	หัวหน้างานฝึกอบรมสารสนเทศ
สถานที่ทำงาน	ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	335 หมู่ 16 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000