



คู่มือปฏิบัติงานหลัก

เรื่อง

การดำเนินงานโครงการฝึกอบรม

จัดทำโดย

นางสาววิลาวัลย์ สมบูรณ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

คู่มือปฏิบัติงานหลัก

เรื่อง

การดำเนินงานโครงการฝึกอบรม

จัดทำโดย

นางสาววิลาวัณย์ สมบูรณ์

ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตรวจสอบการจัดทำ ครั้งที่ ๑

.....
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
วันที่ เดือน พ.ศ.

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้จัดทำตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่องมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง และการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นเอกสารแสดงเส้นทางการทำงานหลักตั้งแต่เริ่มต้นจนสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอน และรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตลอดจน แนวทางแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้ว และต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน โดยคู่มือปฏิบัติงานหลักมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้หน่วยงานมีคู่มือไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษางานได้อย่างรวดเร็วจากคู่มือปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ทำให้งานของหน่วยงานมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากคู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เพราะการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมเป็นงานที่ต้องมีความละเอียดรอบคอบ ความถูกต้องตามระเบียบราชการ

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความรู้และคำแนะนำด้วยดีตลอดมา และขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นอย่างยิ่งที่สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้ขึ้นมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อนร่วมงานทุกคน ที่เป็นกำลังใจให้คู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

นางสาววิลาวัลย์ สมบูรณ์
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สิงหาคม 2563

สารบัญ

	เรื่อง	หน้า
คำนำ.....		ก
สารบัญ.....		ข
บทที่ 1	บทนำ.....	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
	1.2 วัตถุประสงค์.....	1
	1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
	1.4 ขอบเขตของคู่มือ.....	2
	1.5 คำจำกัดความ.....	2
บทที่ 2	โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	3
	2.1 โครงสร้างการบริหาร.....	3
	2.2 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน.....	3
	2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง.....	5
	2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย.....	5
บทที่ 3	หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน.....	7
	3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน.....	7
	3.2 ความสำคัญของการดำเนินงานโครงการฝึกอบรม.....	7
	3.3 ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการฝึกอบรม.....	7
	3.4 วิธีการปฏิบัติงาน.....	8
บทที่ 4	เทคนิคการปฏิบัติงาน.....	11
	4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน.....	11
บทที่ 5	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	14
	5.1 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน.....	14
	5.2 แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค.....	14
	5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง.....	14
ประวัติผู้เขียน.....		15

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ปัจจุบันมี การบริหารงานตามโครงสร้าง 3 ส่วนงาน ดังนี้ หอสมุดกลาง ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ศูนย์ภาษา

โดยในแต่ละส่วนงานมีบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการแต่ละฝ่าย และธุรการประจำทุกส่วนงาน โดยเจ้าหน้าที่ธุรการประจำส่วนงานเปรียบเสมือนบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับ จำเป็นต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนระหว่างบุคคลระหว่างส่วนงาน และหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก นอกจากงานติดต่อประสานงานและงานสารบรรณแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการประจำส่วนงานต้องปฏิบัติงานประชุม งานบุคลากรและสวัสดิการ งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริการวิชาการ งานโครงการและการจัดฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศทุกคน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของส่วนงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการซึ่งเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้

จากความสำคัญของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปโดยถูกต้อง รวดเร็ว เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน อีกทั้งเป็นการประหยัดทรัพยากรในการบริหาร ซึ่งมีผลต่อการบริหารงานของศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

1.2. วัตถุประสงค์

ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อบอกถึงรายละเอียดงาน วิธีการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานโครงการฝึกอบรมศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
2. เพื่อให้บุคลากรได้ทราบเข้าใจวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้บุคลากรสามารถติดตามงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
4. เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
5. บุคลากรใหม่สามารถเริ่มงานได้อย่างรวดเร็ว ลดการสอนงาน

1.3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เขียนมีความตั้งใจเป็นอย่างยิ่งว่าเมื่อได้จัดทำคู่มือเล่มนี้แล้วเสร็จ สามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ดังนี้

1. บุคลากรสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
2. ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
3. บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้
4. บุคลากรใหม่สามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว ลดการสอนงานของผู้ปฏิบัติงานเดิม

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานโครงการฝึกอบรม เขียนครอบคลุมใน 4 ขั้นตอน คือ 1) การเตรียมการก่อนการอบรม 2) การดำเนินงานในวันอบรม 3) การดำเนินการหลังอบรม

1.5 คำจำกัดความ

“ส่วนราชการ” หมายความว่า สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นหรือเทียบเท่ากระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งไม่มีฐานะเป็นกรมแต่มีหัวหน้าส่วนราชการซึ่งมีฐานะเป็นอธิบดี

“บุคลากรของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการทุกประเภท รวมทั้งพนักงาน ลูกจ้างของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การฝึกอบรม” หมายความว่า การอบรม การประชุมทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การบรรยายพิเศษ การฝึกศึกษา การดูงาน การฝึกงาน หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีโครงการหรือหลักสูตรและช่วงเวลาจัดที่แน่นอนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคคลหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีการรับปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ

“การฝึกอบรมประเภท ก” หมายความว่า การฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกินครึ่งหนึ่งเป็นบุคลากรของรัฐ ซึ่งเป็นข้าราชการ ตำแหน่งประเภททั่วไประดับทักษะพิเศษ ข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการระดับเชี่ยวชาญ และระดับทรงคุณวุฒิ ข้าราชการตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับสูง ข้าราชการตำแหน่งประเภทบริหารระดับต้นและระดับสูง หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า

“การฝึกอบรมประเภท ข” หมายความว่า การฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกินครึ่งหนึ่งเป็นบุคลากรของรัฐ ซึ่งเป็นข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไประดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงานและระดับอาวุโส ข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการปฏิบัติการ ระดับชำนาญการและระดับชำนาญการพิเศษ ข้าราชการตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับต้น หรือตำแหน่งที่เทียบเท่า

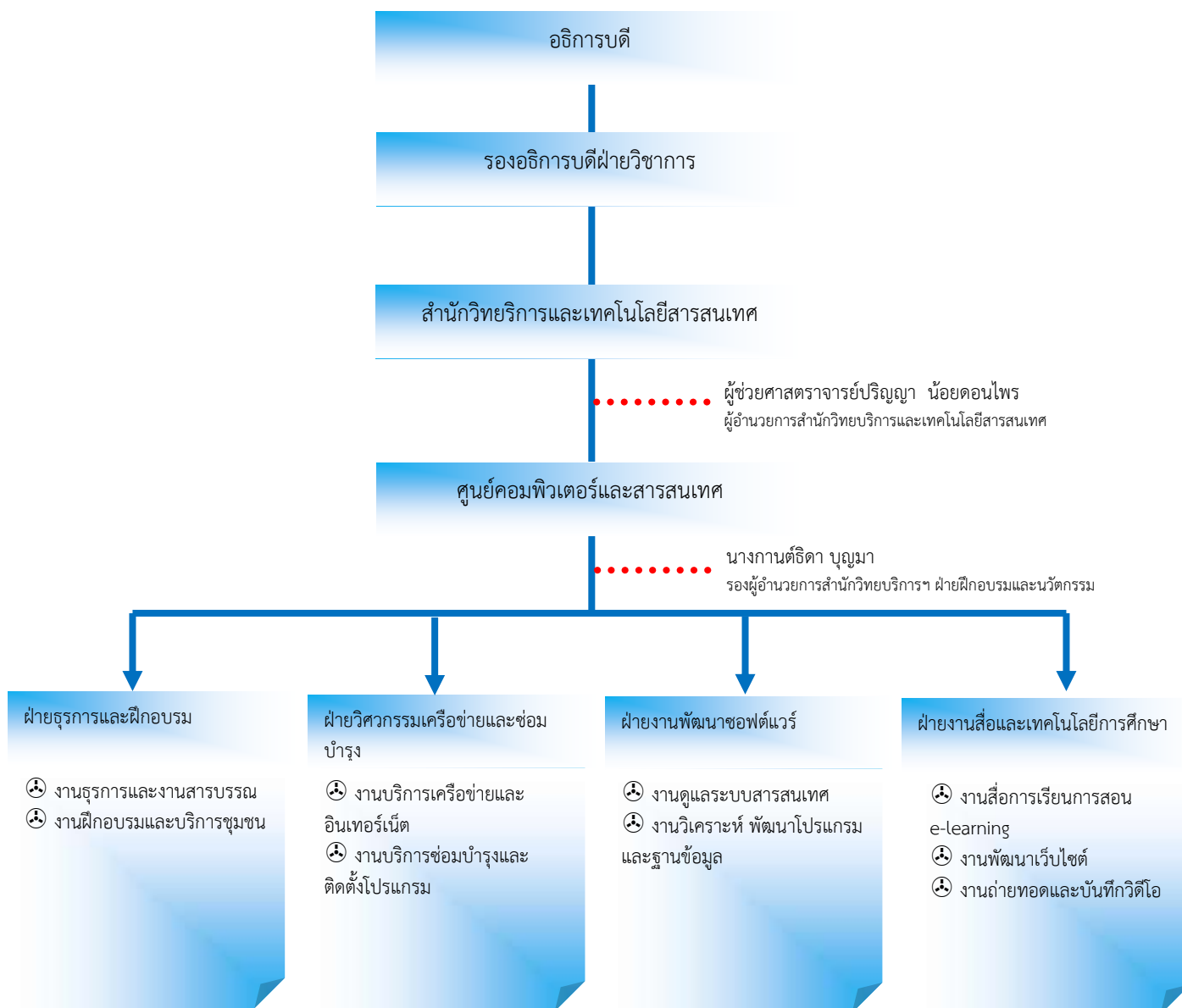
“การฝึกอบรมบุคคลภายนอก” หมายความว่า การฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกินครึ่งหนึ่งมิใช่บุคลากรของรัฐ

“ผู้เข้ารับการฝึกอบรม” หมายความว่า รวมถึง บุคลากรของรัฐหรือบุคคลซึ่งมิใช่บุคลากรของรัฐที่เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรม

บทที่ 2

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 โครงสร้างการบริหาร



2.2 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ เป็นหน่วยงานย่อยของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ ดังนี้

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานโครงการฝึกอบรม

1. บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เปิดให้บริการพร้อมมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ ทางด้านเทคนิค ตลอดจนแก้ปัญหาการใช้งานทั้งทางด้าน ซอฟต์แวร์ (Software) และ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ตลอดระยะเวลาให้บริการ ซึ่งภายในห้องประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสำหรับนักศึกษาใช้งานปฏิบัติการทางด้านคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งให้บริการเครื่องพิมพ์อีกด้วย เวลาทำการ เปิดภาคเรียน จันทร์-ศุกร์ 07.30-19.00 น. เสาร์-อาทิตย์ 07.30-16.30 น. ปิดภาคเรียน จันทร์-ศุกร์ 07.30-16.30 น. เว้นวันหยุดราชการ

2. บริการห้องอบรมสัมมนาทางด้านคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 2 ห้อง คือ ห้องบานบุรี (จำนวน 80 เครื่อง) และห้องมัลติมีเดีย (จำนวน 50 เครื่อง) ซึ่งเปิดให้บริการในการฝึกอบรมของศูนย์คอมพิวเตอร์เอง รวมถึงให้บริการนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและบุคคลภายนอกที่มีความประสงค์ในการจัดการอบรม โดยมีความยินดีที่จะให้บริการแก่หน่วยงานราชการ ภาครัฐ ภาคเอกชนทั่วไป ที่มีความประสงค์ในการใช้ห้องอบรมสัมมนาทางด้านคอมพิวเตอร์สามารถติดต่อมายังศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ เพื่อใช้ห้องอบรมได้

3. บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับจัดการเรียนการสอน ศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ ดูแลและควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 12 ห้อง เพื่อให้มีความพร้อมต่อการใช้งานในการเรียนการสอนของนักศึกษาและอาจารย์ ซึ่งห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จะใช้ในการเรียนการสอนของนักศึกษาในรายวิชาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

4. งานพัฒนาเว็บไซต์ ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเป็นหน่วยงานกลางในการการควบคุมการเผยแพร่ข้อมูลทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ/หน่วยงาน ภายใต้โดเมนมหาวิทยาลัยฯ โดยได้กำหนดนโยบายในการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นแนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ภายใต้โดเมนมหาวิทยาลัยในทิศทางเดียวกันซึ่งได้กำหนดรูปแบบ Template ของ

5. งานบริการด้านเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายทั้งหมดของมหาวิทยาลัยฯ ลงทะเบียน ชื่อโดเมน (DNS:Domain Name System) วิเคราะห์ วางแผนติดตั้ง พัฒนาและปรับปรุงระบบเครือข่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด กำหนดนโยบายการใช้งานเครือข่าย ติดตั้งดูแล พัฒนาระบบเครือข่าย ติดตั้ง ดูแล พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย (Firewall) สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

6. งานวิเคราะห์พัฒนาโปรแกรมและฐานข้อมูล งานพัฒนาระบบสารสนเทศ วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานติดตามควบคุมดูแลระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ (MIS) จัดตั้งเครื่องแม่ข่ายและลงโปรแกรมบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและสำรองข้อมูลแต่ละระบบรวมทั้งอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ให้กับหน่วยงานภายในต่าง ๆ

7. งานฝึกอบรมและบริการทางวิชาการแก่สังคมศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเป็นหน่วยงานในการให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและผู้สนใจ ซึ่งศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ มีความพร้อมในด้านสถานที่ โสตทัศนอุปกรณ์ และวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ โดยมีความยินดีที่จะให้บริการแก่หน่วยงานราชการ ภาครัฐ ภาคเอกชนทั่วไป ได้มีโอกาสใช้สอยประโยชน์จากทุกภาคส่วน

8. งานซ่อมบำรุง ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเป็นหน่วยงานในการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะครอบคลุมในส่วนของ การดูแลคอมพิวเตอร์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ รวมไปถึงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยสามารถแบ่งบริการออกเป็น 3 ส่วนงาน คือ

9. งานสื่อการเรียนการสอน (E-Learning) ปัจจุบันการบริหารจัดการเรียนรู้ระบบออนไลน์มีบทบาทอย่างมากในการจัดการเรียนการสอน เพราะเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สิ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้จึงไม่จำกัดเฉพาะการเรียนรู้เพียงในห้องเรียนเท่านั้น การเรียนรู้นอกห้องเรียนและการเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก ฉะนั้นเพื่อให้ทันต่อความต้องการในการเรียนรู้ การใช้ระบบบริหารจัดการเรียนรู้ (Learning management system: LMS) จึงเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดีระบบ LMS เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการการเรียนการสอนบนเว็บ ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้เรียน ผู้สอน และผู้ดูแลระบบ โดยที่ผู้สอนสามารถนำเนื้อหา สื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่าง ๆ กิจกรรม การเรียนการสอน ข่าวประกาศ และแบบทดสอบก่อน-หลังเรียนผ่านเว็บไซต์รายวิชานั้น ๆ ได้ตามต้องการ โดยมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบดังกล่าว และผู้เรียนเข้าถึงทั้งเนื้อหากิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งแบบทดสอบผ่านเว็บไซต์ โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนยังสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ด้วยเครื่องมือของระบบ LMS นั่นคือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (E-mail) ห้องสนทนา (Forum) กระดานถาม-ตอบ (Chat) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่สำคัญอื่นอีก เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนไว้ในระบบ เพื่อให้ผู้สอนสามารถนำไปวิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลการเรียนการสอน ในรายวิชานั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ประเภททั่วไป สายงานเจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ มีลักษณะงานโดยทั่วไป คือ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานกำกับ แนะนำตรวจสอบการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานธุรการและงานสารบรรณในหน่วยงานธุรการทั่วไป หน่วยงานธุรการที่เกี่ยวกับงานเทคนิค หรืองานวิชาการ เช่น การควบคุมระบบ การรับ-ส่งหนังสือ ลงทะเบียนแยกประเภท จัดเก็บ และค้นหาเอกสาร การร่าง โต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ประมวลรายงาน สรุปความเห็น ตรวจทานหนังสือ การดำเนินการเกี่ยวเอกสารสิทธิ์ในทรัพย์สินของหน่วยงาน การตรวจสอบหรือการเปลี่ยนแปลงรายการและเก็บรักษาเอกสารสำคัญของทางราชการ ควบคุมดูแลและรักษาซ่อมแซมสถานที่และยานพาหนะ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขอบเขตเนื้อหาของงานที่หลากหลาย ดังนี้

1.งานสารบรรณ ประกอบด้วย การลงทะเบียนรับหนังสือภายในและหนังสือภายนอก การร่าง และจัดพิมพ์หนังสือราชการภายใน/ภายนอก และเอกสารอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย การลงทะเบียนส่งหนังสือภายในและหนังสือภายนอก และการจัดเก็บเอกสาร

2.งานธุรการ ประกอบด้วย การจัดงานประชุม การส่งใบลาของบุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์ การจัดเวรสำหรับการปฏิบัติงานนอกเวลาของบุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์ การจัดเก็บรายได้ค่าเช่าใช้ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ การจัดเก็บและนำส่งเงินรายได้พิเศษของศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ และการควบคุม-ดูแลการใช้ห้องเรียนและห้องอบรมคอมพิวเตอร์ อาคารที่ปังกรรัศมีโชติ

3.งานรับบริการ ติดต่อ ประสานงาน ประกอบด้วย การรับจองใช้ห้องอบรมคอมพิวเตอร์อาคารที่ปังกรรัศมีโชติ การรับเรื่องกรณีหน่วยงานภายในแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบต่าง ๆ ใช้งานไม่ได้ การรับเรื่องแจ้งการขอใช้ SRU Wi-Fi /e-mail และระบบสารสนเทศบริการบริหารมหาวิทยาลัยฯ (MIS) และการให้บริการติดต่อ-สอบถามอื่น ๆ

4.งานพัฒนาและทดสอบสมรรถนะทักษะเทคโนโลยีและดิจิทัลนักศึกษา ประกอบด้วย การพัฒนาทักษะเทคโนโลยีและดิจิทัล นักศึกษาทุกชั้นปี การทดสอบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลนักศึกษาชั้นปี 4 และการพัฒนานักศึกษาตามคำร้องขอ

5.งานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย เข้าร่วมประชุมและจัดหาเอกสารหลักฐานการเตรียมความพร้อมตรวจประเมินประกันคุณภาพของสำนักฯ และเข้าร่วมการตรวจประเมินประกันคุณภาพของสำนักฯ

6.งานบริการวิชาการและงานฝึกอบรม ประกอบด้วย การเขียนคำขอตั้งงบประมาณ และเขียนโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินงาน การดำเนินงานโครงการตามแผน การดำเนินงานโครงการบริการวิชาการตามคำร้องขอ และการสรุปผลและการรายงานผลฯ

7.งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์วิธีการการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์วิธีการดำเนินงานโครงการฝึกอบรม การเขียนคู่มือในที่นี้ เขียนครอบคลุมใน 3 ขั้นตอน คือ 1) การเตรียมการก่อนการอบรม 2) การดำเนินงานจัดอบรม และ 3) การดำเนินการหลังอบรม

ในการดำเนินงานโครงการฝึกอบรม มีหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานตามระเบียบ คือระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555) ระเบียบดังกล่าว ให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องถือปฏิบัติให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน สำหรับการดำเนินโครงการหรือหลักสูตรการฝึกอบรมที่ส่วนราชการจัดหรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่น ซึ่งต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการเพื่อเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายตามระเบียบนี้

3.2 ความสำคัญของการดำเนินงานโครงการฝึกอบรม

การดำเนินงานโครงการฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพองค์กร โดยเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้เกิดความรู้และอยู่ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมจึงเป็นหน้าที่สำคัญที่ผู้รับผิดชอบพึงกระทำให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ

ซึ่งการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและทัศนคติที่มีต่องานของบุคลากรผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมเป็นสำคัญ หากจะให้ได้สามารถปฏิบัติงานด้านการบริหารงานฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือไปจากจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมและหลักการบริหารงานฝึกอบรมแต่ละขั้นตอนแล้ว ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมควรจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์แขนงต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เช่น สังคมวิทยา จิตวิทยา และศาสตร์การจัดการ ซึ่งจะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกกำหนดหลักสูตรและโครงการฝึกอบรมได้ง่ายขึ้น มีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารบุคคลและการพัฒนาบุคคลด้วยวิธีการอื่น ๆ นอกเหนือไปจากการฝึกอบรม มีความเข้าใจถึงหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้เข้าอบรมได้อย่างเหมาะสม ตลอดจน เข้าใจถึงหลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์อยู่บ้างพอที่จะทำการสำรวจ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็นในการบริหารงานฝึกอบรมได้ นอกจากนั้น ผู้ดำเนินการฝึกอบรมยังจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ทั้งด้านการเขียนและการพูดในที่ชุมนุมชน ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้เข้าอบรมและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

3.3 ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการฝึกอบรม

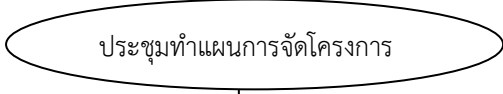
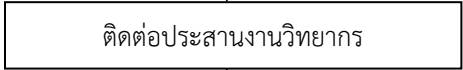
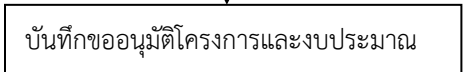
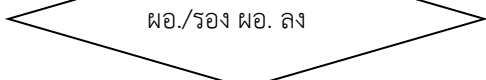

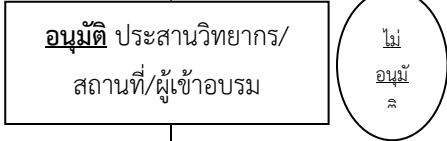
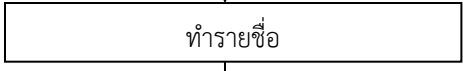
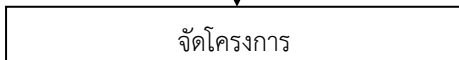
เพราะการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพองค์กร จึงมีแนวปฏิบัติเพื่อให้ดำเนินงานโครงการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน การดำเนินงานโครงการฝึกอบรมมี ระเบียบที่รองรับการปฏิบัติงาน คือ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555) ระเบียบกระทรวงการ

คลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2555

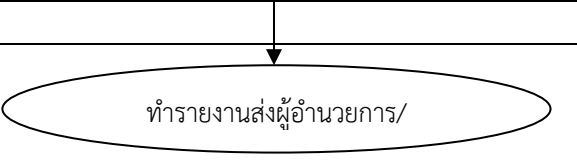
3.4 วิธีการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานโครงการฝึกอบรมเป็นดำเนินการให้แก่ นักศึกษา บุคลากรและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยฯ ตลอดจนบริการวิชาการ การติดตามการปฏิบัติงานโครงการ/กิจกรรม ตามแผนการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณที่ตั้งไว้

ตารางที่ 1 ผังงานขั้นตอนการจัดโครงการอบรม เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 7 วัน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ประชุมเพื่อจัดทำแผนการกำหนดการจัดโครงการ/กิจกรรม		3 ชั่วโมง	ฝ่ายงานธุรการและฝึกอบรม
ติดต่อประสานงานวิทยากร		1 ชั่วโมง	ธุรการ
บันทึกขออนุมัติโครงการและงบประมาณ		1 ชั่วโมง	ธุรการ
เสนอผอ./รอง ผอ. ลงนาม		30 นาที	ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ
เสนอผอ./อธิการบดีพิจารณาอนุมัติโครงการ		2 วัน	อธิการบดี/ผู้อำนวยการ
อนุมัติ ประสานวิทยากร/สถานที่/ผู้เข้าอบรม		1 ชั่วโมง	ธุรการ
ทำรายชื่อ		30 นาที	ธุรการ
จัดโครงการ		1-2 วัน	ธุรการ

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานโครงการฝึกอบรม

ทำรายงานสรุปผลโครงการ ส่งผู้อำนวยการ/อธิการบดี		2 วัน	ธุรการ
---	--	-------	--------

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) การเตรียมการก่อนการอบรม

- 1.1 ประชุมเพื่อจัดทำแผนการกำหนดการจัดโครงการ/กิจกรรม
- 1.2 ติดต่อประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้ - วิทยากร - ผู้อำนวยการ/อธิการบดี/รองอธิการบดี เพื่อกำหนดวันฝึกอบรม หัวข้อเรื่องในการอบรม เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการอบรม
- 1.3 เขียนโครงการ ทำบันทึกขออนุมัติโครงการและงบประมาณ โดยเรียนผู้อำนวยการ/อธิการบดี (แนบโครงการที่มีงบประมาณ พร้อมกำหนดการ)
- 1.4 จองห้องจัดอบรม/จองสถานที่จัดอบรม
 - ขอใช้วัสดุอุปกรณ์ในห้องฝึกอบรม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน เครื่องเสียง ฯลฯ
 - ถ่ายภาพภายในงาน
- 1.5 ทำบันทึกติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ หลังอนุมัติโครงการ ดังนี้
 - 1.5.1 ผู้อำนวยการ/อธิการบดี เรื่อง เชิญเป็นประธานในพิธีเปิด พร้อมจัดทำคำกล่าวเปิด (แนบโครงการไม่มียกงบประมาณ/กำหนดการ/คำกล่าวเปิด)
 - 1.5.2 ทำหนังสือราชการภายใน/ภายนอก สถานที่ทำงานของวิทยากร เรื่อง ขออนุญาตให้เป็นวิทยากร (แนบโครงการไม่มียกงบประมาณ) โดยทำบันทึกถึงอธิการบดีลงนามในหนังสือราชการ
 - 1.5.3 ทำหนังสือขอยืมเงินตราพระราชการ ผู้อำนวยการกองคลัง เรื่อง ขอเบิกค่าใช้จ่าย (แนบใบอนุมัติ/โครงการที่มีงบประมาณ/กำหนดการ/หนังสือเชิญวิทยากร)
 - ค่าตอบแทนวิทยากร
 - ค่าใช้สอย (ค่าที่พักวิทยากร ค่าเดินทางวิทยากร ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่าง)
 - 1.5.4 ทำหนังสือราชการภายใน/ภายนอก เรื่อง ขอใช้สถานที่ (แนบบินอนุมัติโครงการที่ไม่มีงบประมาณ)
 - 1.5.5 ทำหนังสือขอประชาสัมพันธ์ป้ายกิจกรรม ป้ายไฟวิ่ง หรือลงจดหมายข่าว (แนบบินอนุมัติ/โครงการไม่มียกงบประมาณ)
 - 1.5.6 ทำบันทึกเชิญผู้เข้าร่วมอบรม (แนบโครงการไม่มียกงบประมาณ/กำหนดการ)
 - 1.5.7 ทำบันทึกเชิญ ผู้อำนวยการ/อธิการบดี/รองอธิการบดี เป็นประธานเปิดการอบรม (แนบโครงการไม่มียกงบประมาณ/กำหนดการ)
- 1.6 ทำเอกสารประกอบการฝึกอบรม (เท่ากับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม)
 - โครงการ กำหนดการ
 - เอกสารประกอบการประชุม

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินงานโครงการฝึกอบรม

- กระดาษ Note
 - แบบประเมินผลโครงการ
 - ประวัติวิทยากร
- 1.7 จัดพิมพ์รายชื่อผู้เข้าอบรม เพื่อลงทะเบียนในวันฝึกอบรมลงทะเบียนในวันอบรม
 - 1.8 จัดทำป้ายชื่อโครงการ โดยใช้ Program Power Point
 - 1.9 ประชาสัมพันธ์การอบรมในเว็บเพจ
 - 1.10 ติดต่ออาหารว่าง อาหารกลางวันสำหรับวิทยากร/ผู้เข้าร่วมอบรม
 - 1.11 ชื่อวัสดุในการอบรม
 - 1.12 จัดเตรียมเอกสารประกอบการอบรมเข้าแฟ้ม
 - 1.13 ยืมอุปกรณ์ใช้ในการจัดอบรม
 - พานทอง แฟ้มทอง
 - ป้ายชื่อประธานในพิธีเปิด/วิทยากร และยืมป้ายพลาสติกสามเหลี่ยม

2) การดำเนินงานในวันอบรม

- 2.1 ลงทะเบียน แจกเอกสารประกอบการอบรม
- 2.2 จัดอาหารว่าง
- 2.3 อำนวยความสะดวกวิทยากร (ถ่ายเอกสารหัวข้อการบรรยายตามกำหนดการ อำนวยความสะดวกในการใช้สื่อการบรรยาย น้ำดื่ม อาหารว่าง อาหารกลางวัน ฯลฯ)
- 2.4 ผู้จัดโครงการกล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมอบรม เชิญประธานกล่าวในพิธีเปิด
- 2.5 จัดการบรรยายของวิทยากร เพื่อจัดทำเอกสารสรุปการฝึกอบรม
- 2.6 จัดเก็บแบบประเมินหลังอบรมเสร็จแล้ว
- 2.7 ให้วิทยากรลงนามรับค่าวิทยากร โดยลงชื่อในใบสำคัญรับเงินพร้อมแนบบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.8 เก็บภาพบรรยากาศในการจัดอบรม

3) การดำเนินการหลังอบรม

- 3.1 รวบรวมใบสำคัญรับเงินพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวผู้รับเงินทั้งหมด และตรวจสอบหลักฐานการลงชื่อเข้าร่วมโครงการ
- 3.2 สรุปค่าใช้จ่ายทั้งหมด ทำบันทึกชี้แจงงบประมาณ หลังสิ้นสุดการจัดอบรม (ต้องสรุปค่าใช้จ่ายทั้งหมดทั้งค่าวิทยากร ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่าง ค่าที่พัก ค่าเดินทางวิทยากร)
- 3.3 ส่งบันทึกและหลักฐานค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้เจ้าหน้าที่การเงินดำเนินการจัดทำชุดเบิกในระบบ MIS
- 3.4 เสนอผู้อำนวยการ/อธิการบดี ขออนุมัติชุดเบิก
- 3.5 จัดส่งเอกสารชุดเบิกพร้อมเงินที่เหลือคืนกองคลัง ภายใน 30 วันทำการ
- 3.6 นำแบบประเมินผลมาวิเคราะห์ และสรุปผล นำผลที่ได้ใส่ไว้ในเอกสารสรุปการอบรม
- 3.7 จัดทำเล่มสรุปการจัดโครงการ รายงานสำนักวิทยบริการฯ/มหาวิทยาลัยฯ

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

การจัดโครงการฝึกอบรมเป็นภารกิจหลักที่สำคัญภารกิจหนึ่งของศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การดำเนินงานในภารกิจนี้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเรียนรู้ สัมผัสประสบการณ์และมีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น ภายในหน่วยงานที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะ การจัดการองค์ความรู้ ซึ่งจะทำให้เต็มรูปแบบขึ้นในอนาคตเพื่อให้กระบวนการจัดโครงการฝึกอบรมที่ศูนย์ คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเลือกเสนอเป็นแนวปฏิบัติที่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการมีส่วนร่วม ของบุคลากร กล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของ P-D-C-A เพราะศูนย์คอมพิวเตอร์ และสารสนเทศเป็นหน่วยงานย่อยของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกคนร่วมวางแผน ร่วม ปฏิบัติงาน ติดตามงานร่วมกันและช่วยกันปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ดีขึ้นตลอดเวลา

4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน

1. การวางแผน (Plan) คือ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมหรือการกำหนดความต้องการ ฝึกอบรม การกำหนดความต้องการในการฝึกอบรมจะอยู่บนพื้นฐานของความต้องการจากหน่วยงาน ซึ่งจะ พิจารณาจากนโยบายของหน่วยงานในด้านการพัฒนาบุคลากร และนโยบายด้านการฝึกอบรม รวมถึงการหา ข้อมูลว่ากลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมจะต้องเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งใด มีจำนวนมากน้อย เพียงใด และวิเคราะห์ถึงสภาพการณ์ที่เป็นปัญหา และสภาพการณ์ที่จำเป็นต่อการฝึกอบรม

การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม สามารถดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

1. กำหนดจากข้อกำหนดของตำแหน่งงาน หน่วยงานควรวิเคราะห์หาความจำเป็นในการ ฝึกอบรมของบุคลากรจากข้อกำหนดของงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับ Job Competencies เนื่องจากแต่ละ ตำแหน่งงาน มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไป ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องจัดหลักสูตร การฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้ที่ดำรงตำแหน่งแต่ละประเภท เพื่อบ่ง บอกว่าผู้ดำรงตำแหน่งต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรใดบ้าง หรือสามารถเรียกได้อีกชื่อว่า Training Road Map

1.2 การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมโดยประเมินจากความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่ง (Competency Assessment) การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม โดยวิธีการนี้ เพื่อให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งแต่ละ คนมีความจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรใดบ้าง ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่แต่ละ บุคคล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการสูงสุด

2. กำหนดหลักสูตรฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงานปีที่ผ่านมา การกำหนดหลักสูตร ฝึกอบรมโดยวิเคราะห์จากปัญหาในการทำงานจากปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นการวิเคราะห์ถึงสภาพการณ์ที่หน่วยงาน เป็นอยู่ในปัจจุบัน ว่ามีส่วนใดที่ควรได้รับการแก้ไข หรือปรับปรุงบ้าง ซึ่งในประการแรก ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการ ฝึกอบรม จำเป็นจะต้องค้นหาปัญหาในรอบปีที่ผ่านมา โดยพิจารณาจากประเด็นปัญหาต่าง ๆ ภายใน หน่วยงานในปีที่ผ่านมา อาจใช้การสำรวจโดยแบบสอบถาม หรือ การสัมภาษณ์ เมื่อสำรวจได้ปัญหาแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการแบ่งกลุ่มของปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวางแผนโครงการต่าง ๆ ในการฝึกอบรม

เป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผนและสามารถบริหารจัดการได้อย่างไม่ซับซ้อน และลำดับต่อไปคือ การวิเคราะห์ว่าปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นเกิดขึ้นจากสาเหตุใดบ้าง และมีความถี่ของการเกิดขึ้นบ่อยครั้งเพียงใด และมีการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จไปแล้วหรือไม่ และปัญหาที่เกิดขึ้นจะสามารถใช้วิธีการฝึกอบรมช่วยแก้ไขได้หรือไม่ จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารจัดการวางแผนหลักสูตรฝึกอบรมต่อไป

3. การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมจากข้อกำหนดของทางราชการ หรือจากกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานภาครัฐ และการปฏิบัติส่วนใหญ่ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบและนโยบายจากสำนักงาน ก.พ. ดังนั้น การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละปี ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องทราบถึงกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และ/หรือมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้าราชการ/พนักงานภายในหน่วยงาน รวมถึงต้องทราบนโยบายต่าง ๆ จากสำนักงาน ก.พ. ที่ส่งให้กระทรวงการคลังนำไปยึดถือและปฏิบัติตาม

4. การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมจากกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมจากกลยุทธ์ของกระทรวงการคลัง ถือเป็นวัตถุประสงค์ลำดับต้นๆ ของการจัดการฝึกอบรมในแต่ละโครงการ เนื่องจาก กลยุทธ์ต่าง ๆ ของกระทรวงการคลังที่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลนั้น ถือเป็นประเด็นหลักที่แต่ละส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลังจะต้องนำมาพิจารณาเพื่อบริหารจัดการโครงการต่าง ๆ ในความรับผิดชอบของกระทรวงการคลังได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. การลงมือทำ (Do) ประกอบด้วย

1. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม เป็นขั้นตอนของการกำหนดรายละเอียดของการฝึกอบรม โดยจะต้องจัดทำรายการต่าง ๆ ประกอบด้วย กฎระเบียบต่าง ๆ ทางราชการ และข้อบังคับทางกฎหมาย นโยบายของส่วนราชการ งบประมาณของหลักสูตร ระยะเวลาในการจัดหลักสูตร และ ความพร้อมของบุคลากรสำหรับเกณฑ์ในการเลือกวิธีการในการฝึกอบรม ประกอบด้วย วัน เวลา สถานที่ ค่าใช้จ่าย วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมกลุ่มเป้าหมายในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม การประเมินและการรับรองผลการฝึกอบรม จากนั้นจึงนำรายละเอียดของการฝึกอบรม มาพิจารณาคู่กับนโยบายและความต้องการขององค์กรในการฝึกอบรมและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

2. การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอน โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุรายละเอียดและเหตุผลทั้งหมด ประกอบด้วย เหตุผลความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม หลักสูตร หัวข้อวิชาต่าง ๆ วิทยากร กลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการฝึกอบรม วัน เวลา สถานที่ในการฝึกอบรม ประมาณการค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหาร และธุรการต่าง ๆ อาทิ กฎระเบียบทางราชการ ประกาศ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการด้านการเงินและพัสดุ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

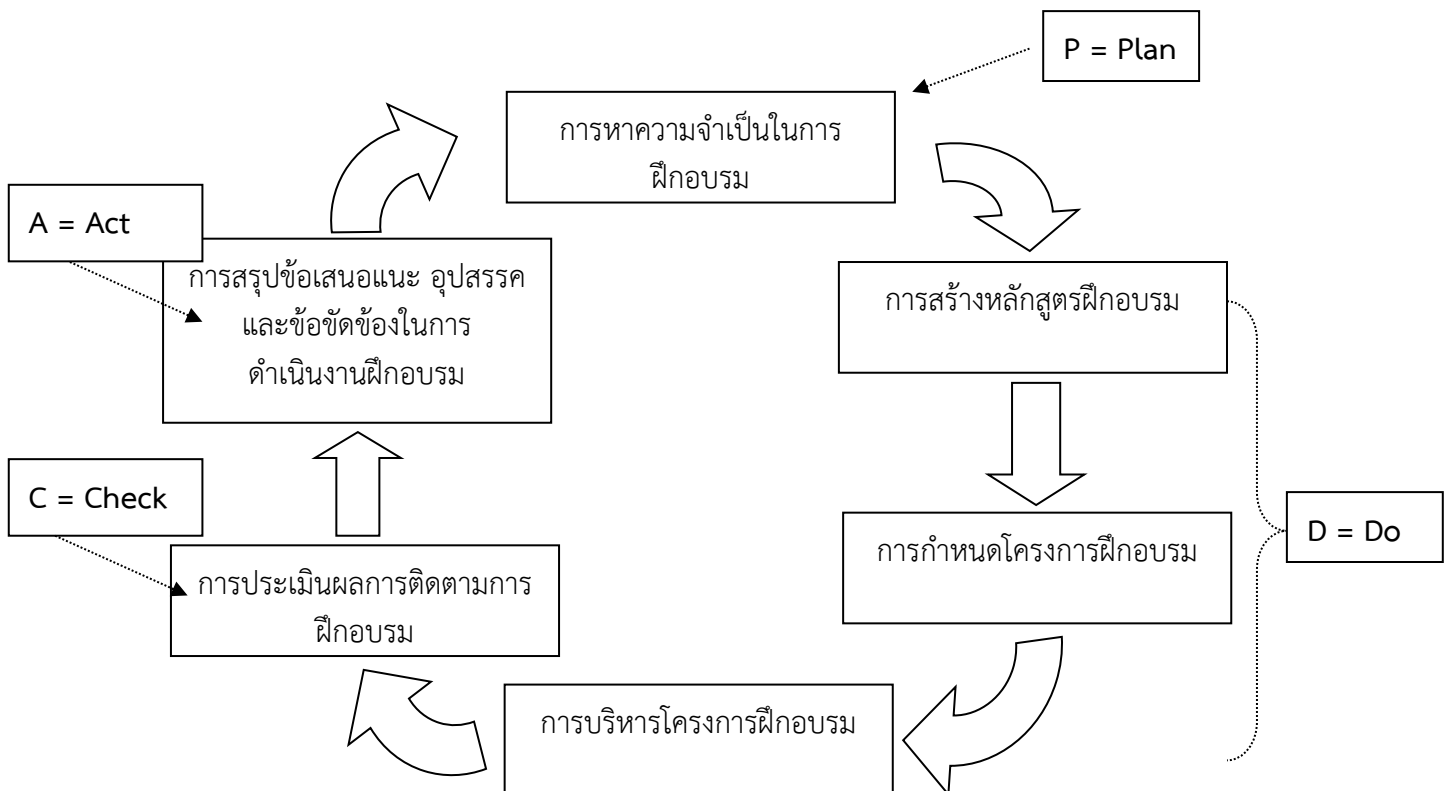
3. การบริหารโครงการฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติงานควรมีความเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรม และมีบทบาทหลักในการอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรในการจัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากร ทั้งในด้าน สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ การเงิน ฯลฯ และต้องดำเนินงานในฐานะผู้จัดการโครงการ ทำหน้าที่ควบคุมการฝึกอบรมให้ดำเนินไปตามกำหนดการ และสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ทันท่วงที

3. การตรวจสอบงาน (Check) คือ การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม การประเมินผลที่จัดทำขึ้น เพื่อตรวจสอบว่า การฝึกอบรมได้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม ข้อมูลที่นำมาใช้ในการประเมินผลคือ รายละเอียดความต้องการและแผนการฝึกอบรม รวมทั้งบันทึกต่าง ๆ ที่ได้จากการจัดฝึกอบรม การประเมินผลต้องนำเกณฑ์ในรายละเอียดแผนฝึกอบรมมาพิจารณา มีการรวบรวมข้อมูล

และจัดทำรายงาน รายละเอียดในรายงานควรประกอบด้วยรายละเอียดความต้องการฝึกอบรม หลักเกณฑ์ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล สรุปผล ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง และแนวทางแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. การปรับปรุง แก้ไข งานให้ดีขึ้น (Act) เป็นการสรุปข้อเสนอแนะ อุปสรรค และข้อขัดข้องในการดำเนินงานฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงแก้ไขการฝึกอบรมในคราวต่อ ๆ ไป

ภาพที่ 1 แสดงแนวปฏิบัติงานกระบวนการ/วิธีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี (PDCA)



การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรมโดยใช้สื่อสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เพิ่มมากขึ้น เช่น Facebook Line และจัดทำระบบลงทะเบียนการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สนใจเข้าร่วมโครงการอบรม

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

1. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน
2. กำหนดการจัดอบรมตรงกับกิจกรรมอื่นของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน จึงส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการฯ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญและจัดส่งผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานเข้าอบรมเพิ่มความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีคณะดำเนินงานประชาสัมพันธ์กลางของมหาวิทยาลัยฯ หากมีกำหนดการจัดอบรมให้จัดส่งข้อมูลให้แก่คณะดำเนินงานเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการและให้หน่วยงานอื่นทราบว่ามี การจัดอบรมหลักสูตรนั้นให้แก่กลุ่มเป้าหมายใด เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนของกลุ่มเป้าหมายได้ ออกจากทางหนึ่ง

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

1. รวบรวมองค์ความรู้และสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในหน่วยงาน โดยการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอในการประชุม
2. นำขั้นตอนในกระบวนการจัดโครงการฝึกอบรมมา จัดทำเป็น check list เพื่อการติดตามงาน และเป็นแบบแผนในการดำเนินงานทุกโครงการที่จัดฝึกอบรม
3. จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีภาระงานในลักษณะเดียวกัน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาววิลาวัลย์ สมบูรณ์
วัน เดือน ปี ที่เกิด	19 พฤษภาคม 2528
สถานที่เกิด	จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 52/2 หมู่ที่ 2 ตำบลป่าเว อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84110
โทรศัพท์	084-0542449
อีเมล	wilawan.som@sru.ac.th
ประวัติการศึกษา	ปี 2547 จบประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการเลขานุการ จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี ปี 2549 จบประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี ปี 2551 จบปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 2 สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2551-2552 เป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ ณ โรงเรียนกวดวิชาเมธัส ปี 2552-2555 เป็นพนักงานประจำตามสัญญา ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานบริการ สังกัด สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2555-2561 เป็นพนักงานประจำตามสัญญา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัด ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปี 2561-ปัจจุบัน เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัด ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี