

# คู่มือปฏิบัติงาน
# หน่วยฝึกอบรมและทดสอบ
# สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
# มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

พฤศจิกายน 2569

งานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนแบบดิจิทัล

**สารบัญ**

**หน้า**

ข้อมูลทั่วไป ..... 1
1. ความเป็นมา ..... 1
2. วัตถุประสงค์ ..... 1
3. ขอบเขตการปฏิบัติงาน ..... 1
2. โครงสร้างการบริหารงาน ..... 2
2.1 ตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง ..... 2
3. กระบวนการจัดฝึกอบรม ..... 2
3.1 การวางแผนฝึกอบรม ..... 2
3.2 การดำเนินการจัดอบรม ..... 3
4. กระบวนการจัดการทดสอบ ..... 3
4.1 การรับสมัครสอบ ..... 3
4.2 การเตรียมการสอบ ..... 3
4.3 การดำเนินการสอบ ..... 4
4.4 การประกาศผลสอบ ..... 4
5. การบริหารจัดการทรัพยากร ..... 4
5.1 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ..... 4
5.2 ระบบสารสนเทศ ..... 4
6. การควบคุมคุณภาพ ..... 4
7. การบริหารความเสี่ยง ..... 5
8. การติดตามและประเมินผล ..... 5
ภาคผนวก ก ผังงานการจัดฝึกอบรม (Workflow) ..... 6
ภาคผนวก ข Flowchart การจัดฝึกอบรม ..... 7
ภาคผนวก ค ผังงานการทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล สำหรับนักศึกษาแรกเข้า ..... 8
ภาคผนวก ง ผังงานการทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล ก่อนสำเร็จการศึกษา (รอบแรก) ..... 9

สำนักบริหารการวิจัยและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

# ข้อมูลทั่วไป

## 1.ความเป็นมา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มุ่งมั่นเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนและยกระดับศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม การเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน ส่งผลให้ความรู้และทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) กลายเป็นสมรรถนะพื้นฐานที่สำคัญยิ่งสำหรับอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนประชาชนในท้องถิ่น หน่วยฝึกอบรมและการทดสอบจึงถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้าง พัฒนา และต่อยอดทักษะความรู้ความสามารถดังกล่าว ให้ทุกคนสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเรียน การทำงาน และการดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เท่าทัน และปลอดภัย

หน่วยฝึกอบรมและการทดสอบดำเนินภารกิจเชิงรุกผ่านการจัดหลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติการที่ทันสมัย ครอบคลุมทั้งทักษะดิจิทัลพื้นฐาน ทักษะขั้นสูง และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงาน ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการให้บริการจัดสอบวัดระดับสมรรถนะดิจิทัลตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัยและมาตรฐานสากล ด้วยความพร้อมด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ครบครัน และวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ หน่วยฝึกอบรมและการทดสอบพร้อมที่จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และเตรียมความพร้อมให้กับกำลังคนของท้องถิ่นและประเทศในการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยฝึกอบรมและการทดสอบ
2. เพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ
4. เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง

## 1.3 ขอบเขตการปฏิบัติงาน

1. ครอบคลุมการดำเนินงานด้าน
2. การจัดโครงการฝึกอบรม
3. การให้บริการทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษา
4. การบริหารจัดการระบบลงทะเบียน
5. การจัดเตรียมห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์
6. การสรุปผลและรายงานผลการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

**2. โครงสร้างการบริหารงาน**

**2.1 ตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง**

**รองผู้อำนวยการฯหัวหน้าหน่วยฝึกอบรมและการทดสอบ**

1. วางแผนและกำกับดูแลการดำเนินงาน
2. เขียนโครงการ
3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

**เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม**

1. สำรวจความต้องการฝึกอบรม
2. จัดทำโครงการและกำหนดการ
3. ประสานวิทยากร
4. ดำเนินการจัดอบรมและสรุปผล

**เจ้าหน้าที่ทดสอบ**

1. วางแผนการจัดสอบ
2. จัดเตรียมห้องสอบและอุปกรณ์
3. ควบคุมการสอบ
4. ประมวลผลและรายงานผลการสอบ

**เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา**

1. ดูแลระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
2. ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์
3. แก้ไขปัญหาทางเทคนิคระหว่างการอบรมและการสอบ

**3. กระบวนการจัดฝึกอบรม**

3.1 การวางแผนฝึกอบรม

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน
2. สำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
3. จัดทำแผนการดำเนินงาน
4. เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ
5. จัดทำงบประมาณ
6. กำหนดวัน เวลา และสถานที่
7. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8. แบบสำรวจความต้องการ
9. โครงการฝึกอบรม
10. หนังสือขออนุมัติโครงการ
11. แผนงบประมาณ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

3.2 การดำเนินการจัดอบรม

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. ประชาสัมพันธ์โครงการ
2. เปิดรับสมัครผู้เข้าร่วม
3. ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สมัคร
4. จัดเตรียมเอกสารประกอบการอบรม
5. เตรียมสถานที่และอุปกรณ์
6. ดำเนินการฝึกอบรม
7. ประเมินผลการอบรม
8. ระยะเวลาดำเนินงาน
9. ประชาสัมพันธ์และรับสมัคร: 7-30 วัน
10. เตรียมความพร้อม: 1-3 วัน
11. จัดอบรม: ตามกำหนดการโครงการ
12. สรุปผล: ภายใน 15 วันหลังเสร็จสิ้นโครงการ

**4. กระบวนการจัดการทดสอบ**

4.1 การรับสมัครสอบ

1. ขั้นตอน
2. ประกาศกำหนดการสอบ
3. เปิดระบบรับสมัคร
4. ตรวจสอบข้อมูลผู้สมัคร
5. ยืนยันสิทธิ์การเข้าสอบ
6. ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ
7. เอกสารประกอบ
8. แบบฟอร์มสมัครสอบ
9. หลักฐานการชำระเงิน (ถ้ามี)
10. บัตรประจำตัวผู้สมัคร

4.2 การเตรียมการสอบ

**การเตรียมห้องสอบ**

1. ตรวจสอบความพร้อมของคอมพิวเตอร์
2. ตรวจสอบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
3. จัดเตรียมบัญชีผู้ใช้งาน
4. ทดสอบระบบสอบก่อนใช้งานจริง
5. การเตรียมบุคลากร
6. แต่งตั้งกรรมการคุมสอบ
7. ชี้แจงแนวปฏิบัติการสอบ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

8. กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ

4.3 การดำเนินการสอบ

**ขั้นตอนการสอบ**

1. ลงทะเบียนผู้เข้าสอบ
2. ตรวจสอบตัวตนผู้เข้าสอบ
3. ชี้แจงกติกาและข้อปฏิบัติ
4. เปิดระบบสอบ
5. ควบคุมการสอบ
6. ปิดการสอบและบันทึกผล

4.4 การประกาศผลสอบ

**ขั้นตอน**

1. ตรวจสอบความถูกต้องของผลสอบ
2. อนุมัติผลสอบ
3. ประกาศผลผ่านระบบ

**5. การบริหารจัดการทรัพยากร**

5.1 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. ตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนใช้งาน
2. บำรุงรักษาตามรอบเวลา
3. จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์
4. รายงานปัญหาและการซ่อมบำรุง

5.2 ระบบสารสนเทศ

1. ระบบลงทะเบียน
2. ระบบจัดการอบรม
3. ระบบทดสอบออนไลน์
4. ระบบรายงานผล

**6. การควบคุมคุณภาพ**

1. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI)
2. ด้านการฝึกอบรม
3. จำนวนโครงการที่ดำเนินการสำเร็จ
4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม
5. จำนวนผู้ผ่านการอบรมตามเกณฑ์
6. ด้านการทดสอบ
7. จำนวนผู้เข้าสอบ
8. ร้อยละผู้สอบผ่าน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

**7. การบริหารความเสี่ยง**

| ความเสี่ยง | ผลกระทบ | แนวทางป้องกัน |
|---|---|---|
| ระบบเครือข่ายขัดข้อง | การสอบหยุดชะงัก | จัดเตรียมระบบสำรอง |
| ไฟฟ้าดับ | ไม่สามารถดำเนินการได้ | ติดตั้ง UPS และเครื่องกำเนิดไฟฟ้า |
| ผู้เข้าสอบเกินจำนวน | ห้องสอบไม่เพียงพอ | วางแผนรอบสอบล่วงหน้า |
| อุปกรณ์ชำรุด | การให้บริการล่าช้า | ตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนใช้งาน |

**8. การติดตามและประเมินผล**

**การประเมินผลการฝึกอบรม**

1. แบบประเมินความพึงพอใจ
2. รายงานผลสัมฤทธิ์

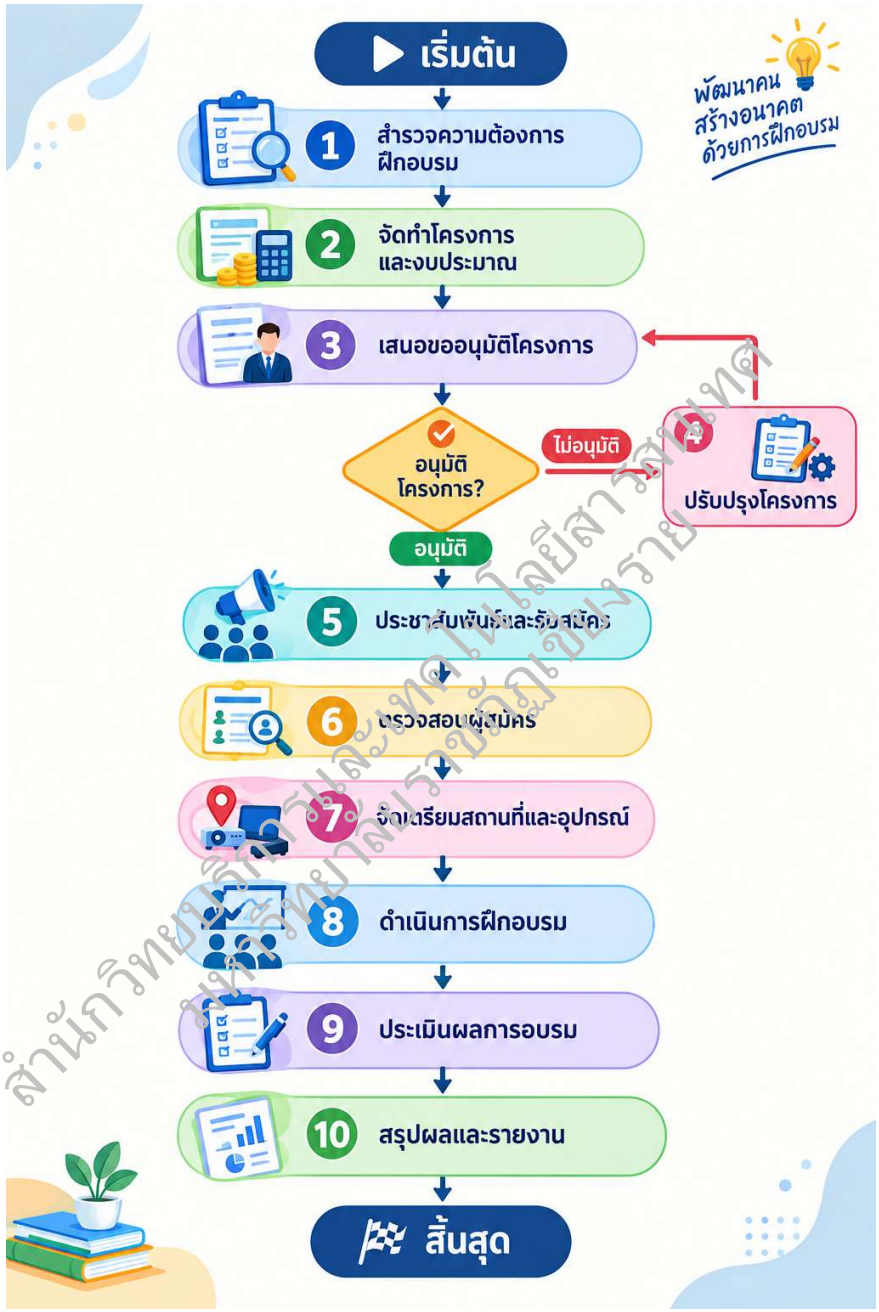
**การประเมินผลการทดสอบ**

1. วิเคราะห์สถิติผลสอบ
2. รายงานผลการดำเนินงาน
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

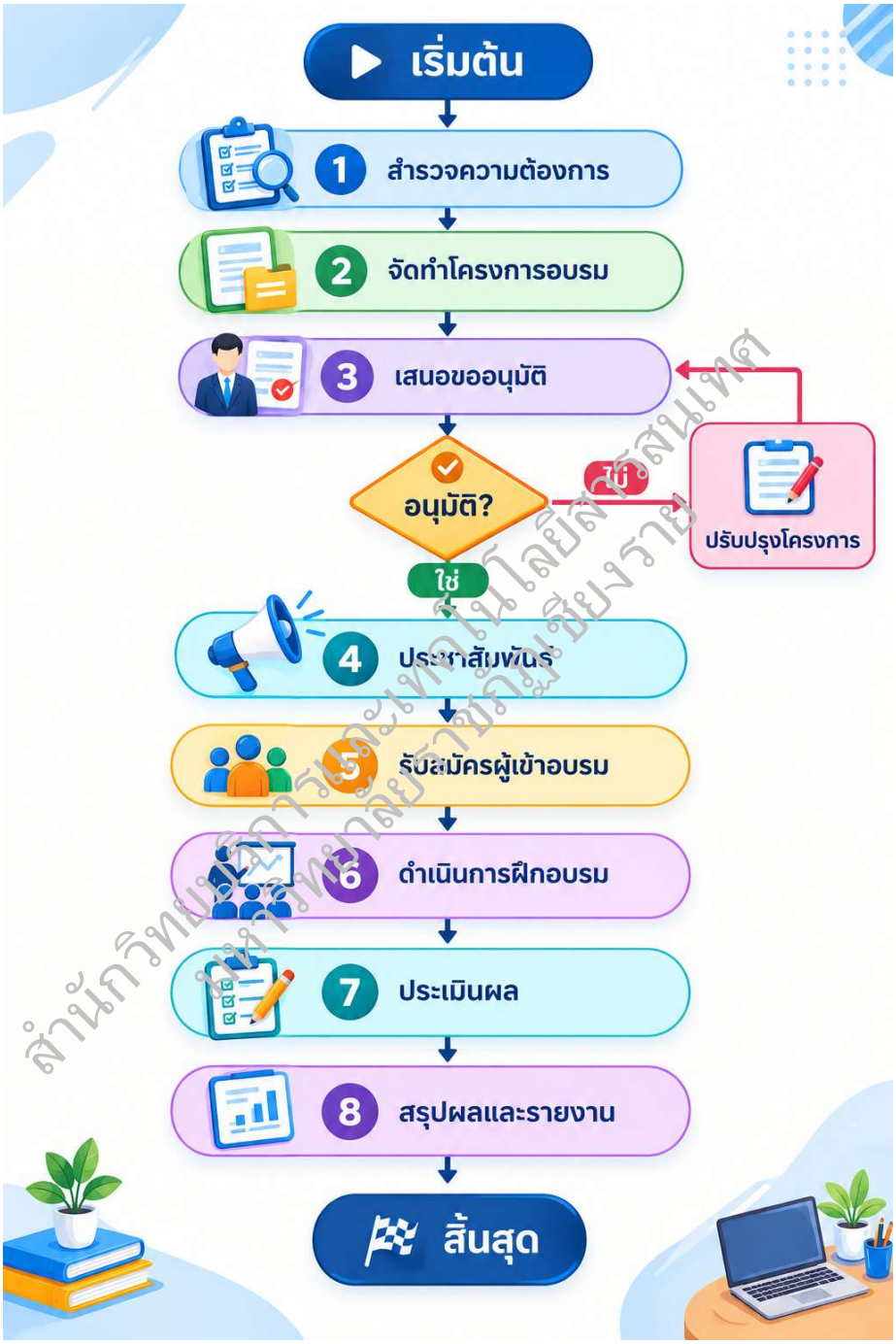
**ภาคผนวก ก**

ผังงานการจัดฝึกอบรม (Workflow)



**ภาคผนวก ข**

Flowchart การจัดฝึกอบรม




สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

**ภาคผนวก ค**

ผังงานการทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล สำหรับนักศึกษาแรกเข้า



**ภาคผนวก ง**

ผังงานการทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล ก่อนสำเร็จการศึกษา (รอบแรก)

