



วิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Sunandha Rajabhat University

คู่มือปฏิบัติงาน Work Manual

กระบวนการ งานวิชาการ

หน่วยงาน ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานวิชาการ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-Stop Service หมายถึง การดำเนินงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่ เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอน หรือ เสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความ รวดเร็วขึ้น ของ ศูนย์การศึกษา จังหวัดระนอง ให้สามารถนำกระบวนการงานวิชาการ ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) ความเป็นมาและความสำคัญ 2) วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4) ขอบเขตของคู่มือ 5) นิยามศัพท์เฉพาะ 6) โครงสร้างของหน่วยงาน 7) ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน 8) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง 9) ขั้นตอนการปฏิบัติ 10) หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน 11) เทคนิคการปฏิบัติงาน 12) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 13) ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานวิชาการ

คณะผู้จัดทำ
30 มกราคม 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ	3
2.1 โครงสร้างของหน่วยงาน	3
2.2 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน	4
2.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	5
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติ	6
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	7
3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	7
บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน	8
4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน	8
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
บทที่ 5 ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา	12
ภาคผนวก	13
ภาคผนวก ก แบบฟอร์มต่างๆ	14
คณะผู้จัดทำ	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง แรกเริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2555 ซึ่งเกิดจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและการศึกษาฉบับที่ 10 ของรัฐบาล โดยมีนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การส่งเสริมและพัฒนาด้านการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน สังคม และท้องถิ่น การพัฒนาภูมิปัญญาไทยสู่สากล การดูแล และรักษาสุขภาพอนามัยของประชามชนและชุมชนตลอดจนส่งเสริมการท่องเที่ยว นอกจากนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานภาคเอกชนกำลังพัฒนาโครงการให้ผู้สูงอายุจากต่างประเทศเข้ามาพักอาศัยในประเทศไทย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นอกจากนี้งานวิจัยของจุฬาลงกรณ์ พบว่าอายุไขของผู้ชายและผู้หญิงในไทยสูงขึ้นโดยเฉลี่ย 70-75 ปี ซึ่งในการนี้จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ทักษะและประสบการณ์ในด้านดังกล่าวเพื่อจะรองรับความต้องการในธุรกิจและอุตสาหกรรมประเภทนี้ต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้จัดทำโครงการจัดตั้ง "ศูนย์การศึกษาและวิจัยสุขชีวศาสตร์ สุขภาพ" ขึ้น เพื่อตอบสนองนโยบายเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการยกคุณภาพมาตรฐานชุมชน และท้องถิ่นของประเทศพร้อมทั้งมหาวิทยาลัยมีความพร้อมและประสบการณ์ในการเรียนการสอนกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (ผู้สูงอายุ และเด็กเล็ก) สาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ เทคโนโลยีชีวภาพ คหกรรมศาสตร์ อุตสาหกรรมอาหารและการบริการ การโรงแรมและการท่องเที่ยวมานาน พร้อมทั้งจะเปิดการเรียนการสอนสาขาพยาบาลศาสตร์ขึ้นในขณะนั้น นอกจากการจัดการเรียนการสอนแล้ว มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องทำการวิจัยและพัฒนาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ไปพร้อม ๆ กัน โดยเฉพาะการพัฒนาภูมิปัญญาไทยสู่มาตรฐานสากล ทั้งด้านสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ การพยาบาล การแพทย์แผนไทยประยุกต์ น้ำอบและสมุนไพร สะปาศาววัง น้ำแร่ และอาหารไทย เป็นต้น

ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนองจะเป็นการบริการทั้งด้านการดูแลและรักษาสุขภาพแผนไทยประยุกต์ สะปาศาววัง การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุแล้ว ยังจะให้ เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติการของการเรียนการสอนและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสาขาดังกล่าว ให้แก่อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และยังเป็น การส่งเสริมและตอบสนองตอบ

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในการให้บริการของฝ่ายวิชาการวิทยาลัย
- 3) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) การปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น

- 2) การควบคุมและการติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- 3) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนกระบวนการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เกี่ยวกับการให้บริการ คำร้อง 1) ขอเปิดสอนกรณีพิเศษ 2) ขอเปลี่ยนรหัสวิชา 3) ขอเทียบโอนรายวิชา 4) การตรวจสอบจบ 5) การขอใช้ห้องเรียน และกำหนดประเด็นในการแก้ปัญหา เพื่อให้การปฏิบัติเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่ง que เป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็น เกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนด มาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนด มาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับ ลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

ประกาศกิจกรรมวิชาการ หมายถึง ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง กิจกรรมวิชาการ ประจำแต่ละภาคเรียน

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บุคคลากรภายในมหาวิทยาลัย หมายถึงบุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ปฏิบัติ หน้าที่ราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

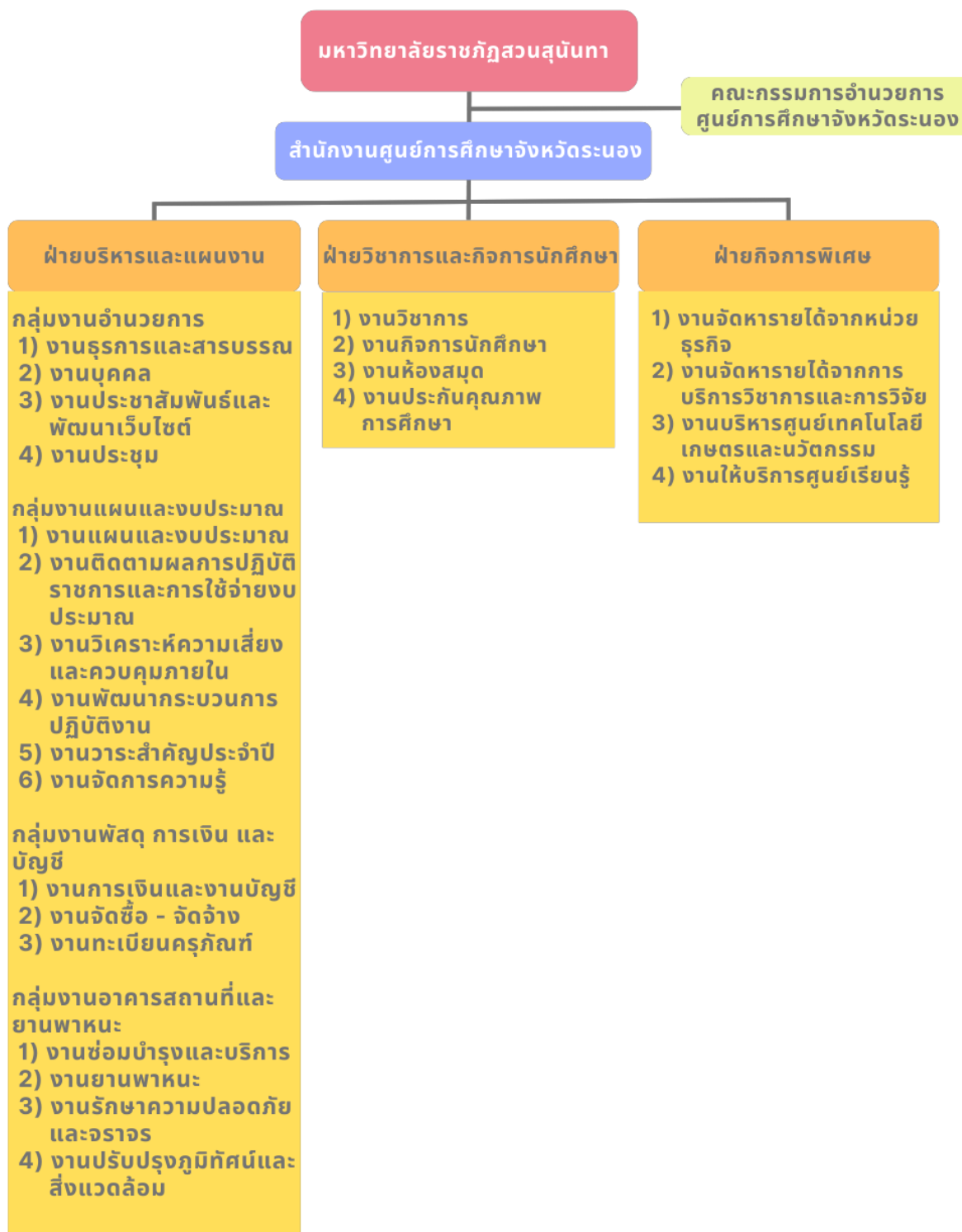
บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคล หน่วยงาน หรือกลุ่มตัวแทนต่างๆที่มีใช้บุคคลากรใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เข้ามาติดต่อธุระกับทางมหาวิทยาลัย

การชำระค่าเทอม หมายถึง นักศึกษาที่มาติดต่อชำระค่าเทอมตามกำหนดให้ในปฏิทินวิชาการ

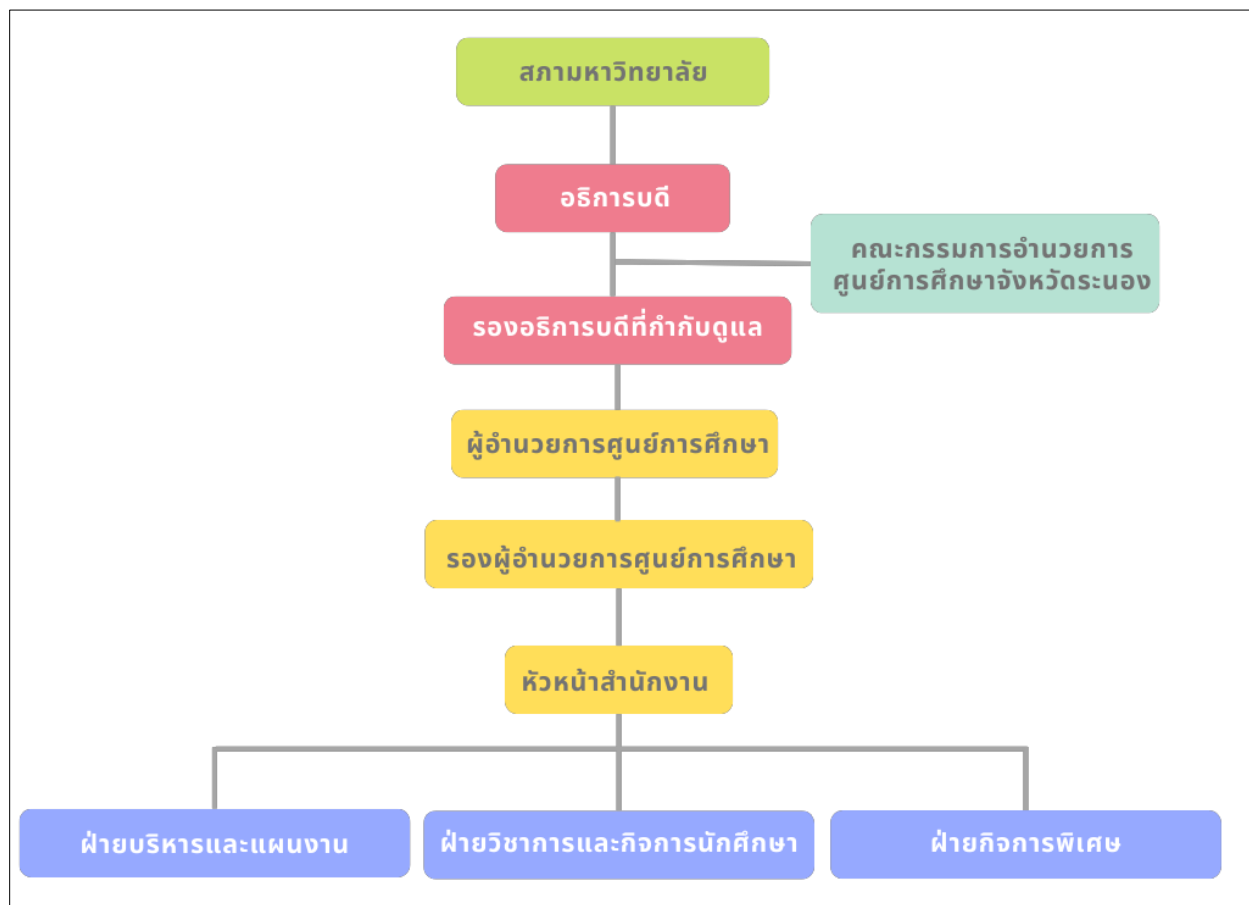
บทที่ 2

โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart) / โครงสร้างหน่วยงาน




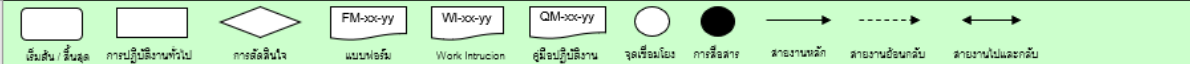
2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) / โครงสร้างของฝ่าย



2.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง



2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)									
กระบวนการปฏิบัติงาน : ...วิชาการ...									
									
ขั้นตอน	เจ้าหน้าที่	หัวหน้าสำนักงาน/ ผู้อำนวยการศูนย์	กองบริการ การศึกษา	รองอธิการบดี	ระยะเวลาใน การดำเนินการ	การวางแผนและควบคุมคุณภาพ		ตัวชี้วัด (kq)	เป้าหมาย
						เอกสารที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม		
ขั้นตอน 1 ตรวจสอบและขออนุมัติ	รับคำร้อง จากนักศึกษา ตรวจสอบ คำบันทึก ข้อความและลงนาม แจ้งใจ	หัวหน้าสำนักงาน ตรวจสอบ/ลงนาม แจ้งใจ			1 วัน	1 คำร้องต่างๆ 2 บันทึกข้อความอนุมัติ	1 ปรับกิจกรรมครบ 2 ครอบคลุมต้อง สมบูรณ์	1 เอกสารครบถ้วน	ระดับ 3
ขั้นตอน 2 พิจารณา ดำเนินการ อนุมัติ			ตรวจสอบ/ อนุมัติ/อนุญาต/ลงนาม		2 วัน	1 คำร้องต่างๆ 2 บันทึกข้อความ	1 ครอบคลุมบันทึกข้อความ	1 เอกสารครบถ้วน	ระดับ 3
ขั้นตอน 3 ดำเนินการ			ดำเนินการ บันทึกข้อมูลใน ระบบ sss.srn.ac.th		1 วัน	คำร้องต่างๆ	ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนคำร้อง	ข้อมูลได้ไปการบันทึก ครบถ้วนคำร้อง	ระดับ 3
ขั้นตอน 4 รับเรื่อง ดำเนินการแจ้งนักศึกษา	แจ้งนักศึกษา รับทราบ/ตรวจสอบ ความถูกต้องในระบบ reg.srn.ac.th	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ/ หัวหน้าสำนักงานแจ้ง เจ้าหน้าที่ดำเนินการ			1 วัน	1 คำร้องต่างๆ 2 บันทึกข้อความ	1 ตรวจสอบข้อมูลในระบบ sss.srn.ac.th 2 แจ้งนักศึกษาให้ ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง	ข้อมูลครบถ้วน ดำเนินการได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	
ขั้นตอน 5 สิ้นสุด									
		ผู้อนุมัติ ตำแหน่ง วันที่	อาจารย์ ดร.สุวิทย์ นวลสา ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง/...../.....					ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI) ระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อการ ให้บริการส่วนวิชาการ	เป้าหมาย ระดับ 3

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1.1 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- 3.1.1.1 ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการศึกษาในระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2560
- 3.1.1.2 ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ว่าด้วยการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา
- 3.1.1.3 ประกาศกิจกรรมวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2565
- 3.1.1.4 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ สำหรับ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) ภาคปกติ
- 3.1.1.5 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียม อื่นๆ สำหรับ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) ภาคปกติ พ.ศ. 2560
- 3.1.1.6 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ สำหรับ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) ภาคพิเศษ พ.ศ. 2560
- 3.1.1.7 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับ การศึกษาสำหรับ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2560

บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน

4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่ม

กลุ่มเป้าหมาย การให้บริการได้แก่ นักศึกษาที่เรียนทั้งภาคปกติและภาคพิเศษทุกชั้นปี

วิธีการแลกเปลี่ยน

การประชุมกลุ่มชุมชนผู้ปฏิบัติ CoP (Community of Practices) สมาชิกกลุ่มงานที่ทำงานจุดบริการ One Stop Service

การนำความรู้ไปใช้

นำวิธีการให้บริการปฏิบัติจริงในภาคเรียนที่ 1/2555 การจัดเตรียมอุปกรณ์ จุดบริการ-แบบฟอร์ม

องค์ความรู้ที่ได้

แบบปฏิบัติการให้บริการ One Stop Service จัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) กระบวนการงานบริการ ณ จุดบริการ One Stop Service โดยกระบวนการขั้นตอนการรับเรื่องใช้มาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกันออกไปตามเรื่องการให้บริการ ได้แก่

- 1) รับชำระค่าลงทะเบียนเรียน(จำนวนคำร้อง/ปี)
- 2) รับชำระค่ารักษาสุขภาพ(จำนวนคำร้อง/ปี)
- 3) รับชำระค่าเอกสารสำคัญทางการศึกษา (ใบรายงานผลการศึกษา,ใบรับรองต่างๆ) (จำนวนคำร้อง/ปี)
- 4) รับชำระค่ามอบตัวนักศึกษาใหม่ (จำนวนคำร้อง/ปี)
- 5) นักศึกษาลาออก (จำนวนคำร้อง/ปี)
- 6) ขอรับใบเสร็จรับเงินและรับเอกสารประกอบการเบิก (จำนวนคำร้อง/ปี)
- 7) ขอสำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีใบเสร็จหาย) (จำนวนคำร้อง/ปี)
- 8) รับชำระค่าขายแบบ (ครั้ง/ปี)
- 9) จัดทำเบียนควบคุมการชำระค่าสาธารณูปโภค(ครั้ง/ปี)
- 10) จัดเตรียมเอกสารประกอบการเบิก (24 ครั้ง/ปี)

การแก้ไขปัญหาการเข้าระบบ Website รายวิชาการศึกษาทั่วไปการให้บริการโดยพนักงาน การต้อนรับ คือการรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วย ความเป็นมิตร และให้ความเอาใจใส่ทำให้ผู้มาติดต่อ เกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติไปพร้อมกับการให้บริการซึ่งจะมีแผนงานด้าน ประชาสัมพันธ์ (Public Relation Department) มี หน้าที่ให้การต้อนรับหรือพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ให้การต้อนรับและให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ อันจะส่งผลไปสู่ ภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางที่ดี

- 1) จัดสถานที่ให้เหมาะสม
- 2) ให้ความเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อ
- 3) เตรียมการล่วงหน้าสำหรับผู้มาติดต่อ ควรเตรียมเอกสารให้พร้อม
- 4) ต้อนรับผู้มาติดต่อที่นัดหมายไว้ล่วงหน้า ควรเอ่ยชื่อได้อย่างถูกต้อง

- 5) สนทนากับผู้มาติดต่อ ควรสนทนาในเรื่องทั่ว ๆ ไป
- 6) แนะนำ
- 7) รักษาเวลานัดหมาย
- 8) แสดงความเป็นมิตรเสมอในการต้อนรับผู้มาติดต่อที่มีได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า
- 9) สำนวความพึงพอใจต่อการให้บริการ

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2.1 การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

แบบฟอร์มการวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

กระบวนการ.....งานวิชาการ.....

กิจกรรม..... ONE STOP SERVICE....

ขั้นตอน	A. วิธีการปฏิบัติงานเดิม		B. วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
รับชำระ ค่าลงทะเบียนเรียน	-ตรวจสอบฐานข้อมูลของ นักศึกษาตามชื่อและรหัส นักศึกษาที่ระบุในบัตรประจำตัว นักศึกษา ในระบบ SSS.SSRU.AC.TH - หากสถานะของนักศึกษาเป็น พ้นสภาพการเป็นนักศึกษา ให้ส่ง เรื่องทำงานทะเบียนเพื่อ ตรวจสอบและแก้ไขสถานภาพ ของนักศึกษาให้เป็นปกติ	10	ตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินของ นักศึกษาและตรวจสอบสถานภาพ ของนักศึกษา	10	- แก้ปัญหาการนำเงินสดเพื่อโอนเข้าบัญชีศูนย์ การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา เน้นที่องจากอยู่ห่างจากตัวเมือง - ลดขั้นตอนในการดำเนินการ ให้สะดวกและ รวดเร็ว ถูกต้องยิ่งขึ้น
	- กรอกรหัสนักศึกษาในเมนู “ใบ แจ้งชำระค่าลงทะเบียน” - ตรวจสอบรายวิชาที่ลงทะเบียน และคำนวณใบแจ้งชำระเงิน	10	- คำนวณโดยฝ่ายการเงิน ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	-	
	- นับจำนวนเงินด้วยมือ และ ตรวจสอบการนับที่เครื่องนับเงิน อีกครั้ง	10	รับชำระค่าเทอมผ่านระบบ ออนไลน์ (โอนผ่านบัญชีศูนย์ การศึกษาจังหวัดระนอง	10	

4.2.2 วิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)

FM-WM-03

แบบฟอร์มแสดงวิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)

กระบวนการ.....งานวิชาการ.....

กิจกรรม.... ONE STOP SERVICE.....

ขั้นตอน	กิจกรรม/วิธีการ (ใหม่)	ระยะเวลา
รับชำระค่าลงทะเบียนเรียน	ตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินของนักศึกษาและตรวจสอบสภาพของนักศึกษา	10
	- คำนวนโดยฝ่ายการเงินของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	-
	รับชำระค่าเทอมผ่านระบบออนไลน์ (โอนผ่านบัญชีศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)	10
	ตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมออกใบเสร็จ	10
	รวบรวมหลักฐาน (สลิปการโอนเงิน และสำเนาใบเสร็จ)ส่งฝ่ายการเงินศูนย์เพื่อดำเนินการต่อไป	5

บทที่ 5

ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

การดำเนินงานในการจัดทำกระบวนการจัดการรายได้หน่วยธุรกิจมีข้อจำกัด และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

ข้อจำกัด และปัญหาอุปสรรค	แนวทางการพัฒนา
1. พนักงานมีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานเบ็ดเสร็จให้ครบทุกกระบวนการในการให้บริการ ONE STOP SERVICE 2. ต้องจัดเวรปฏิบัติงาน ณ ONE STOP SERVICE
2. การให้บริการที่ช้า ไม่รวดเร็ว และมีข้อผิดพลาด	1. เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องทำครบทุกกระบวนการ จึงจำเป็นต้องใช้ความรอบคอบ และตรวจสอบอย่างถี่ถ้วน และให้ผิดพลาดน้อยที่สุด
3. นักศึกษาไม่สามารถมาดำเนินการด้วยตัวเอง เนื่องจากบ้านอยู่ห่างไกล	ดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบฟอร์มต่างๆ

แบบฟอร์มต่างๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ศูนย์จังหวัดระนอง
คำร้องขอชำระค่าลงทะเบียนล่าช้า

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอชำระค่าลงทะเบียนล่าช้า
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ตัวข้าพเจ้ารหัสนักศึกษา

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

สาขาวิชา นักศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ รุ่น หมู่
ระดับ ประกาศนียบัตร ปริญญาตรี ปริญญาโท ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาเอก

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

มีความประสงค์ ขอชำระค่าลงทะเบียน ภาคเรียนที่/ปีการศึกษา

ชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า เนื่องจาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ
(.....)

ผู้เสนอความเห็นเพื่อพิจารณา	
1) เจ้าหน้าที่ทะเบียนและประมวลผล <input type="checkbox"/> ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียน <input type="checkbox"/> มีปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียน เนื่องจาก	
2) ผู้อำนวยการศูนย์/รักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์ <div style="text-align: center;">อนุมัติ</div> ลงชื่อ วันที่/...../.....	3) ฝ่ายการเงิน <div style="text-align: center;">ประทับตราชำระเงิน</div> ลงชื่อ วันที่/...../.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ศูนย์จังหวัดระนอง

คำร้องขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษาและขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษาล่าช้า

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษาและขอรักษาสภาพการเป็นนักศึกษาล่าช้า ภาคเรียน /ปีการศึกษา.....
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ด้วยข้าพเจ้า รหัสนักศึกษา [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
สาขาวิชา นักศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ
ระดับ ประกาศนียบัตร ปริญญาตรี ปริญญาโท ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาเอก
รุ่น หมู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก
มีความประสงค์ ขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษาเนื่องจาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ
(.....)

หมายเหตุ : นักศึกษาต้องติดต่อกณะ/วิทยาลัยดำเนินการข้อ 1 - 2 ด้วยตนเอง แล้วส่งคำร้องที่จุดบริการ One Stop Service

ผู้เสนอความเห็นเพื่อพิจารณา	
1) ความเห็นอาจารย์ที่ปรึกษา/ประธานสาขาวิชา () อนุญาต () ไม่อนุญาต เนื่องจาก..... ลงชื่อ วันที่/...../.....	2) ความเห็นรองคณบดีฝ่ายวิชาการ/คณบดี/รักษาการแทนคณบดี () อนุญาต () ไม่อนุญาต เนื่องจาก ลงชื่อ วันที่/...../.....
3) เจ้าหน้าที่งานทะเบียน นักศึกษาขอคืนสภาพและขอรักษาสภาพภาคเรียนที่ ดำเนินการรักษาสภาพนักศึกษาเรียบร้อยแล้ว ลงชื่อ วันที่/...../.....	
4) คำสั่งมหาวิทยาลัย <p style="text-align: center;">อนุมัติ</p> ผู้อำนวยกาฯศูนย์ ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี ลงชื่อ วันที่/...../.....	
5) ฝ่ายการเงิน <p style="text-align: center;">ประทับตราชำระเงิน</p> ลงชื่อ วันที่/...../.....	

- หมายเหตุ : 1. ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2 /2559 ค่าธรรมเนียมนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคเรียนละ 1,000 บาท
2. ค่าธรรมเนียมนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัยกำหนด
3. เมื่อชำระเงินที่งานการเงินเรียบร้อยแล้ว โปรดนำเอกสารนี้ส่งคืนที่จุดบริการ One Stop Service



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ศูนย์จังหวัดระนอง
คำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักศึกษา

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนักศึกษา
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ด้วยข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว)

รหัสนักศึกษา สาขาวิชา

นักศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ ระดับ ปริญญาตรี ประกาศนียบัตร ปริญญาโท ปริญญาเอก
รุ่น หมู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก

มีความประสงค์จะขอเปลี่ยน (กรณีที่สำเร็จการศึกษาแล้วไม่สามารถเปลี่ยน คำนำหน้าชื่อ / ชื่อ - สกุล ได้)

รายการ		จาก	เป็น
เปลี่ยนคำนำหน้า ชื่อ	ไทย
	อังกฤษ
เปลี่ยนชื่อ	ไทย
	อังกฤษ
เปลี่ยนนามสกุล	ไทย
	อังกฤษ
เปลี่ยนที่อยู่	ไทย
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	ไทย

โดยแนบสำเนาหลักฐานการเปลี่ยน คำนำหน้าชื่อ/ ชื่อ/สกุล ที่อยู่ และอื่นๆ กรณีเปลี่ยนวัน เดือน ปี เกิด ให้ถ่ายสำเนาบัตรประชาชนแนบกับคำร้องเพื่อเป็นหลักฐาน มาพร้อมแล้ว

ลงชื่อ
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่งานทะเบียน

ได้รับเอกสารหลักฐานครบถ้วนแล้ว	ส่งคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลและสำเนาเอกสาร ถึงฝ่ายทะเบียนและประมวลผลกองบริการการศึกษาแล้ว
ลงชื่อ วันที่ / /	ลงชื่อ วันที่ / /



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ศูนย์จังหวัดระนอง

คำร้องขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ด้วยข้าพเจ้า รหัสนักศึกษา

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

สาขาวิชา นักศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ รุ่น หมู่

ระดับ ประกาศนียบัตร ปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท ปริญญาเอก

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

มีความประสงค์ ขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา ในภาคเรียนที่ ปีการศึกษา เหตุผลที่ลาออก เนื่องจาก.....

.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ
(.....)

1. ปริญญาตรี ภาคปกติ ต้องดำเนินการข้อ 1 - 3 ด้วยตนเอง แล้วส่งคำร้องที่จุดบริการ One stop
2. ปริญญาตรี ภาคพิเศษ /บัณฑิตศึกษา ต้องดำเนินการข้อ 2 -3 ด้วยตนเอง แล้วส่งคำร้องที่จุดบริการ One stop service

ผู้เสนอความเห็นเพื่อพิจารณา	
1) ความเห็นผู้ปกครอง <input type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต เนื่องจาก ลงชื่อ วันที่/...../.....	2) ความเห็นอาจารย์ที่ปรึกษา /ประธานสาขาวิชา <input type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต เนื่องจาก ลงชื่อ วันที่/...../.....
3) ความเห็นคณบดี / รักษาการแทนคณบดี <input type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต เนื่องจาก ลงชื่อ วันที่/...../.....	4) เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ห้องสมุด / สำนักวิทยบริการ <input type="checkbox"/> ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการยืมหนังสือ <input type="checkbox"/> มีปัญหาเกี่ยวกับการยืมหนังสือ ลงชื่อ วันที่/...../.....
5) คำสั่งมหาวิทยาลัย <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: center;">อนุมัติ</div>	
ผู้อำนวยการศูนย์ ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี ลงชื่อ วันที่/...../.....	

หมายเหตุ : นักศึกษาต้องส่งคำร้องขอลาออกพร้อมแนบบัตรประจำตัวนักศึกษา/สำเนาบัตรประชาชน

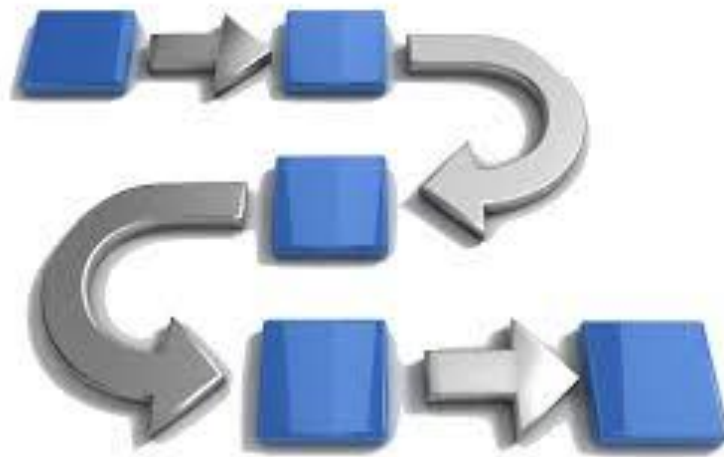
คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดหารายได้หน่วยธุรกิจ

ศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.สุวัฒน์ นวลขาว | ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจังหวัดระนอง |
| 2. นางอัญชัญ จงเจริญ | ที่ปรึกษาผู้อำนวยการศูนย์ฯ |
| 3. นางสาวพรชัชกรณ์ เกตุลิขิตกุล | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 4. นางสาวกนกวรรณ คชพันธ์ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 5. นางสาวสะดีเยาะ บินมะดีเยาะ | นักวิชาการศึกษา |
| 6. นางสาวณิชชา บุญประสพ | พนักงานบริการทั่วไป |
| 7. นายฐิติพงศ์ ศรวณีย์กุล | ช่างเทคนิค |
| 8. นายสุวรรณรัตน์ สกุรัตน์ | พนักงานขับรถยนต์ |
| 9. นายมานะ ดอกเมฆ | คนสวน |

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University