



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คู่มือปฏิบัติงาน Work Manual

กระบวนการการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียน

และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า

หน่วยงานวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียน และการชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้านี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียน และการชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนนักศึกษากรอกแบบฟอร์มคำร้อง ขั้นตอนอาจารย์ผู้สอนหรืออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณานามให้ความเห็น ขั้นตอนตรวจสอบความถูกต้องของใบคำร้อง ขั้นตอนจัดทำบันทึกข้อความส่งกองบริการการศึกษา ขั้นตอนการดำเนินการในระบบ ขั้นตอนแจ้งผลการดำเนินการต่อนักศึกษา และรายงานข้อมูลกลับไปให้หัวหน้าสาขาวิชาเพื่อรับทราบข้อมูล กรณีการขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียน และการชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี ของวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้สามารถนำกระบวนการขอคืนสภาพนักศึกษา ขอลงทะเบียนเรียน และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณีไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยามศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เดิมและใหม่) 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขอคืนสภาพนักศึกษา ขอลงทะเบียนเรียน และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี

คณะผู้จัดทำ
ธันวาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
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	4
2.1 โครงสร้างของหน่วยงาน	4
2.2 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน	5
2.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	5
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติ	6
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	7
3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน ข้อกำหนด	7
บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน	9
4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน	9
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	11
บทที่ 5 ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา	14
ภาคผนวก	15
คณะผู้จัดทำ	21

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในปัจจุบันทำให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการติดต่อรับบริการกับฝ่ายบริการการศึกษาวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ One Stop Service เพื่อสอบถามข้อมูล ประสานงาน และบริการด้านอื่นๆ การเปลี่ยนแปลงในช่วงที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อระบบการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งระบุไว้ชัดเจนให้มีจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพราะถือว่าเป็นวิธีจัดการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่แท้จริงและยั่งยืน ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต รวมถึงสถาบันการศึกษาเกิดการแข่งขันขึ้น จึงเป็นเหตุให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ นำความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี มาพัฒนาองค์กร และการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานกันอย่างกว้างขวาง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลกระทบต่อคุณภาพของงาน ผลกระทบต่อบุคลากร ผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารข้อมูล ผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังมีบทบาทในการเชื่อมโยงต่างๆ เข้าด้วยกัน สามารถทำงานได้ทุกที่ตลอดเวลา

ดังนั้น ฝ่ายบริการการศึกษาวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียน และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและผู้ใช้บริการ ช่วยลดความล่าช้า ความซ้ำซ้อน ลดจำนวนบุคลากร ลดทรัพยากรกระดาษในการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ เกิดความรวดเร็ว งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีข้อมูลที่ทันสมัย และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ในที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียน และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนล่าช้า และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถใช้นาคู่มือไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) หน่วยงานมีระบบและกลไกของงานการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียน และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า ที่พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียน และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า ของวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเริ่มตั้งแต่นักศึกษากรอกแบบฟอร์มคำร้อง ขั้นตอนอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาลงนามความเห็น ขั้นตอนการตรวจความถูกต้องของใบคำร้อง ขั้นตอนการจัดทำบันทึกส่งกองบริการการศึกษา ขั้นตอนการดำเนินการในระบบ ขั้นตอนแจ้งผลการดำเนินการต่อนักศึกษา และรายงานข้อมูลกลับไปหัวหน้าสาขาเพื่อรับทราบ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เขาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ ด้วย

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สภามหาวิทยาลัย หมายถึง สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สภาวิชาการ หมายถึง สภาวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

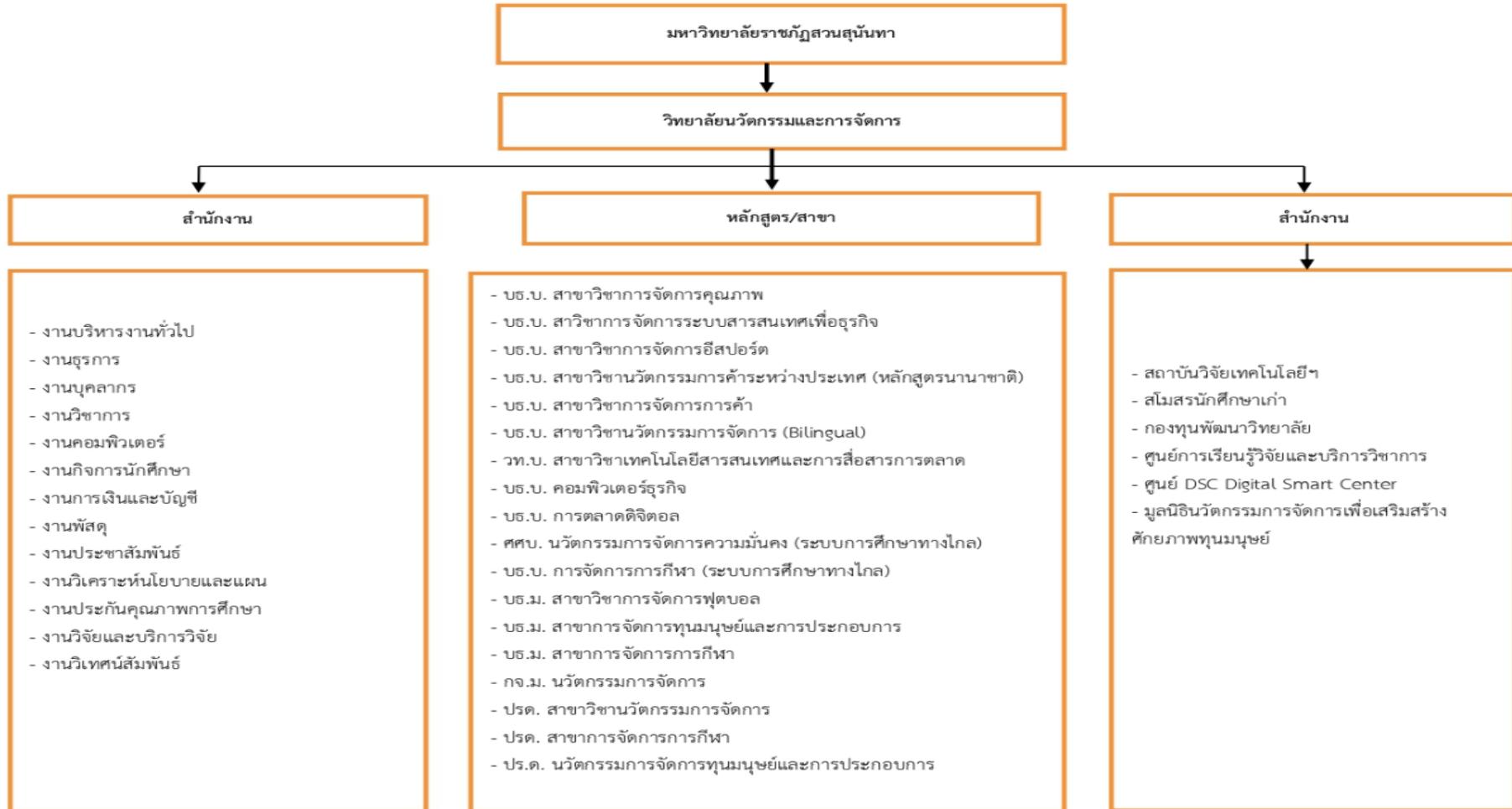
คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย หมายถึง คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา

ปฏิทินวิชาการ หมายถึง ตารางกำหนดช่วงวันที่ต้องยื่นคำร้องตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด การขอคืนสภาพนักศึกษา ขอลงทะเบียนเรียนและชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า

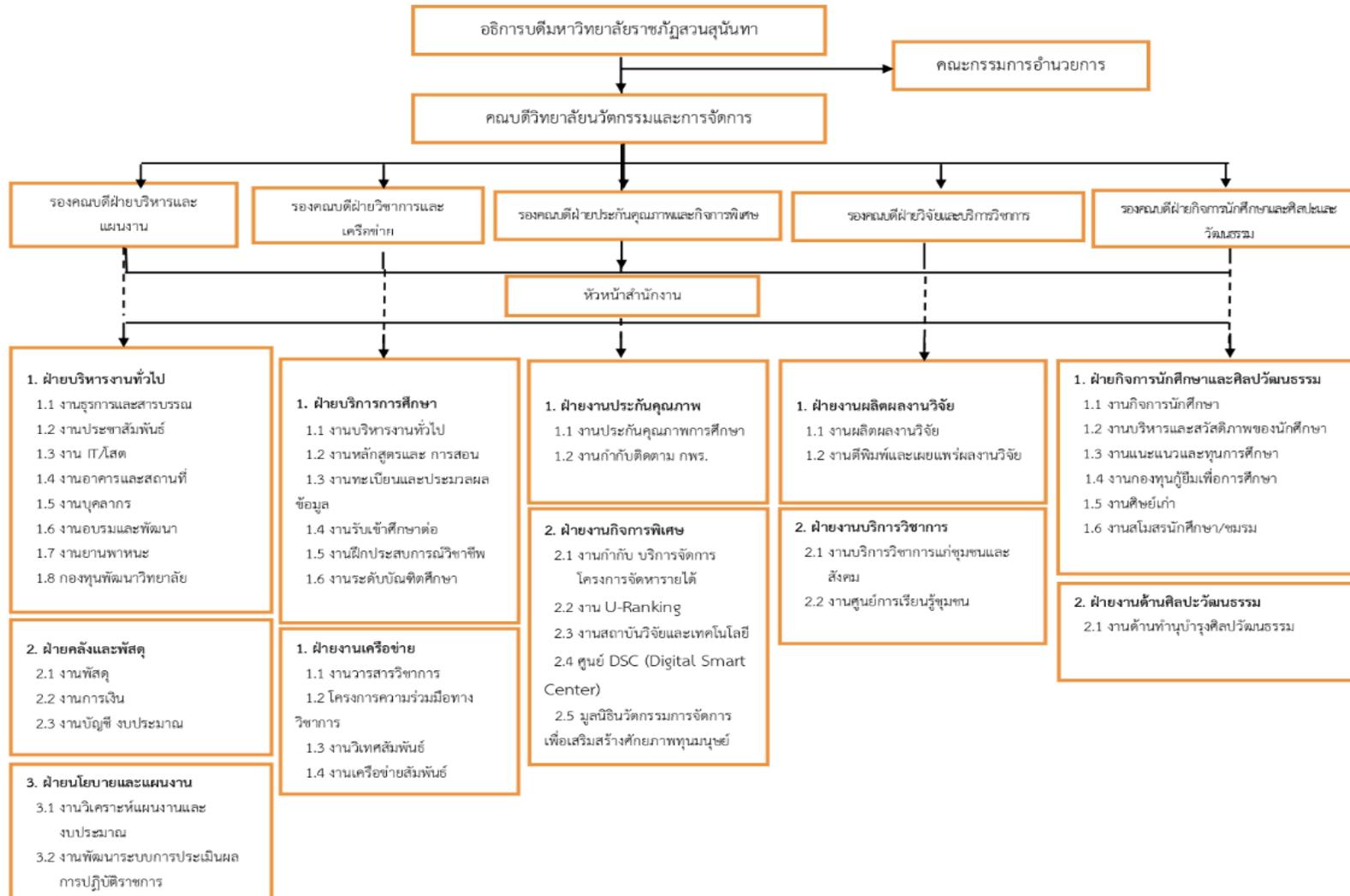
บทที่ 2

โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart) / โครงสร้างหน่วยงาน



2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) / โครงสร้างของฝ่าย



2.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) / โครงสร้างงานของตนเอง JD

ฝ่ายงานทะเบียนและประมวลผลข้อมูล

การเก็บรวบรวม
ค่าระดับคะแนน

การเพิ่ม-ถอน-
ยกเลิก รายวิชา

การเพิ่ม-ถอน-
ยกเลิก รายวิชาล่าช้า

การส่งเกรดผ่าน
ระบบ Internet

การส่งแก้ค่าระดับ
คะแนน | และการ
ขอส่งค่าระดับ
คะแนนล่าช้า

การส่งค่าระดับ
คะแนนผ่านระบบ
ออนไลน์ล่าช้า

การสรุปประเมิน
อาจารย์ทั้งสาขา/
คณะ

การจัดทำซองของ
อาจารย์ที่ปรึกษา

การยื่นคำร้องขอ
สอบภายหลัง

การขอคืนสภาพ
นักศึกษา การขอ
ลงทะเบียนเรียนและ
ชำระค่าลงทะเบียนเรียน
ล่าช้า

การขอแก้ไขผล
การเรียน

2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)													
ฝ่าย.....บริการการศึกษา..... งาน.....งานหลักสูตรและการสอน..... กิจกรรมหลักการขอคืนสภาพนักศึกษา/การขอลงทะเบียนเรียนและชำระค่าลงทะเบียนล่าช้า.....													
ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง.....30... นาที/6..... ชั่วโมง/3..... วัน													
ขั้นตอน + ลำดับ	กิจกรรมรอง	กองบริการการศึกษา	นักศึกษา	รายละเอียดกิจกรรม(งานที่สัมพันธ์)			เวลา		เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KQI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
				เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ	อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณบดี	นาที	ชม.					
1	นักศึกษารายชื่อในคำร้องและใบลงทะเบียนเรียน ตรวจสอบเอกสารและความถูกต้อง						30		ใบคำร้องฝ่ายวิชาการ ใบลงทะเบียนแสดงรายวิชา	ความถูกต้องของใบคำร้องฝ่ายวิชาการ ความถูกต้องของใบลงทะเบียนแสดงรายวิชา	ใบคำร้องฝ่ายวิชาการ ใบลงทะเบียนแสดงรายวิชา	ร้อยละ 100 ร้อยละ 100	ใบคำร้องฝ่ายวิชาการ ใบลงทะเบียนแสดงรายวิชา
2	พิจารณารายละเอียดการลงทะเบียนว่าลงทะเบียนตามหลักสูตรหรือไม่						3	1					
3	ทำ Scan และจัดทำบันทึกข้อความทาง E-office ส่งกองบริการการศึกษา						3	1	บันทึกข้อความ	ความถูกต้องของบันทึกข้อความ	บันทึกข้อความ	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความ
4	ตรวจสอบการขึ้นเรื่อง ผลสำเร็จหรือไม่ ดำเนินการและติดต่อนักศึกษา							1	เอกสารคืนสภาพและลงทะเบียนเรียนล่าช้า	ความถูกต้องของเอกสารคืนสภาพและลงทะเบียนเรียน	เอกสารคืนสภาพและลงทะเบียนเรียน	ร้อยละ 100 ร้อยละ 100	เอกสารคืนสภาพและลงทะเบียนเรียน
รวม							30	6	3				
หมายเหตุ 1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี 2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ 3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี													
							ผู้จัดทำ นางสาวนันทิกา อนุโต ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		ผู้อนุมัติ ผศ.ทศชัยพันธ์ ธนพรพิฑิต				
							ผู้ควบคุม ผศ.ทศชัยพันธ์ ธนพรพิฑิต ตำแหน่ง (รองคณบดีฝ่ายวิชาการ)		(ตำแหน่ง (รองคณบดีฝ่ายวิชาการ) วันที่/..../..)				
										ตัวชี้วัด (KQI) เอกสารคืนสภาพและลงทะเบียนเรียนและชำระค่าลงทะเบียนล่าช้า		ร้อยละ 100	เอกสารคืนสภาพและลงทะเบียนเรียนและชำระค่าลงทะเบียนล่าช้า

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : ผู้รับบริการ	1.คำร้องขอลงการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนและชำระค่าลงทะเบียนเรียนเล่าข้าทุกรณีเสร็จสิ้น กระบวนการใช้เวลาน้อยที่สุด

กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.1 คำร้องการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเรียนเล่าข้า และชำระค่าลงทะเบียนเรียนเล่าข้าทุกรณีเสร็จสิ้นกระบวนการใช้เวลาน้อยที่สุด

กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 ข้อบังคับสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2561

3.1.3 ประกาศระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.1.4 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาต่อภาคเรียนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) (ภาคปกติ) พ.ศ. 2565

3.1.5 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาต่อภาคเรียนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี (ต่อเนื่อง) (ภาคพิเศษ) พ.ศ. 2565

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ		
	ตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับ ระเบียบข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพ ของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการ ลดต้นทุน
1. นักศึกษารอกข้อมูลคำร้องให้ถูกต้อง ครบถ้วน	✓	✓	✓
2. นักศึกษานำคำร้องล่าช้าทุกกรณีเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาและรองคณบดีฝ่าย วิชาการ	✓	✓	✓
3. นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมการปรับ และค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า ที่จุด one stop service ชั้น 1	✓	✓	✓
4. นักศึกษานำคำร้องที่ชำระค่าปรับ เรียบร้อยแล้ว ส่งที่คณะ/วิทยาลัยที่สังกัด เพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป	✓	✓	✓
5. นักศึกษาติดตามการขอลงทะเบียน เรียนเรียนล่าช้าและชำระค่าลงทะเบียน เรียนล่าช้าทุกกรณี	✓	✓	✓

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)		
	กระบวนการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเรียนล่าช้า และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า		
คำจำกัดความ			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. นักศึกษาติดต่อรับคำร้องล่าช้าทุกกรณี ที่คณะ/วิทยาลัยที่สังกัด	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเรียนล่าช้า และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี
2. นักศึกษานำคำร้องล่าช้าทุกกรณี เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและรองคณบดีฝ่ายวิชาการพิจารณา ลงนาม	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเรียนล่าช้า และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี
3. นักศึกษานำคำร้องไปชำระค่าธรรมเนียมการปรับ ที่จุดบริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดี ชั้น 1	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเรียนล่าช้า และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี
4. นักศึกษายื่นคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าที่ชำระค่าธรรมเนียมแล้วที่ คณะ/วิทยาลัยที่สังกัด	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเรียนล่าช้า และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี

5.คณะ/วิทยาลัย ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความขอลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำเสนอรองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี และรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเพื่อพิจารณาอนุญาต	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำ และชำระค่าลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำทุกกรณี
6.กองบริการการศึกษาดำเนินการลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำให้นักศึกษาและแจ้งผลการดำเนินงานกลับคณะ/วิทยาลัย	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำ และชำระค่าลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำทุกกรณี
7.นักศึกษาติดตามการลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำได้ที่ คณะ/วิทยาลัย	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำ และชำระค่าลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำทุกกรณี
8.นักศึกษาชำระค่าลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำที่ จุด บริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดี ชั้น 1	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำ และชำระค่าลงทะเบียนเรียนเล่าซ้ำทุกกรณี

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2.1 การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

กระบวนการ กิจกรรมการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนและชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า

ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
1. นักศึกษายื่นใบคำร้องที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบเอกสารและความถูกต้อง	-รับใบคำร้องและใบลงทะเบียนเรียนตรวจสอบสภาพการผันสภาพและกรอกเอกสารถูกต้องหรือไม่	5 นาที	- นักศึกษาแจ้งชื่อ นามสกุล รหัสนักศึกษา และความประสงค์ ผ่านระบบออนไลน์ (Line OA)	3 นาที	ไม่ต้องยื่นใบคำร้อง ตรวจสอบข้อมูลในระบบและแจ้งนักศึกษาเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป
2. พิจารณารายละเอียดคำร้องว่าถูกต้องตามหลักสูตรหรือไม่	- พิจารณารายละเอียดของการลงทะเบียนเรียนตามหลักสูตรหรือไม่	5 นาที	- ตรวจสอบข้อมูลที่ระบบ Smart Student ว่าถูกต้องหรือไม่	3 นาที	ไม่ใช้ใบคำร้องนักศึกษา
3. สแกนใบคำร้อง และจัดทำบันทึกข้อความผ่านระบบ E-office ส่งกองบริการการศึกษา	- สแกนใบคำร้องและรายละเอียดรายวิชาทั้งหมด - พิมพ์บันทึกข้อความเข้าระบบระบบ E-office ผ่านรองคณบดีฝ่ายวิชาการลงนาม ส่งกองบริการการศึกษา	15 นาที	-จัดทำบันทึกข้อความเข้าระบบ E-office ส่งกองบริการมหาวิทยาลัย	10 นาที	ไม่ใช้ใบคำร้องนักศึกษา

ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
4. ติดตามตรวจสอบการยื่นคำร้องสำเนาเอกสารและติดต่อนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบและติดตามการยื่นเรื่องผลสำเร็จหรือไม่ - เมื่อดำเนินการเสร็จ สำเนาเอกสาร จัดเก็บเข้าแฟ้ม และติดต่อนักศึกษามารับ 	30 นาที	-บันทึกข้อความอนุมัติ แจ้งนักศึกษาผ่านระบบออนไลน์ (Line OA)	5 นาที	ไม่ต้องโทรศัพท์แจ้งนักศึกษา แจ้งผ่านระบบออนไลน์ (Line OA)

4.2.2 วิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)

กระบวนการการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียนและชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า

ขั้นตอน	กิจกรรม/วิธีการ (ใหม่)	ระยะเวลา
1. นักศึกษาแจ้งชื่อ นามสกุล รหัส นักศึกษา และความประสงค์ ผ่าน ระบบออนไลน์ (Line OA)	ไม่ต้องยื่นใบคำร้อง ตรวจสอบข้อมูลในระบบและ แจ้งนักศึกษาเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป	3 นาที
2. ตรวจสอบข้อมูลที่ระบบ Smart Student ว่าถูกต้องหรือไม่	ตรวจสอบข้อมูลที่ระบบ Smart Student ว่าถูกต้อง หรือไม่	3 นาที
3. จัดทำบันทึกข้อความเข้าระบบ E- office ส่งกองบริการมหาวิทยาลัย	ไม่ใช่ใบคำร้องนักศึกษา	10 นาที
4. บันทึกข้อความอนุมัติ แจ้งนักศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ (Line OA)	ไม่ต้องโทรศัพท์แจ้งนักศึกษา แจ้งผ่านระบบออนไลน์ (Line OA)	5 นาที

บทที่ 5

ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

การดำเนินงานในการจัดทำกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีข้อจำกัด และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

ข้อจำกัด และปัญหาอุปสรรค	แนวทางการพัฒนา
<ol style="list-style-type: none"> 1. นักศึกษาไม่มีความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลรายละเอียดของตนเอง 2. นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสาร และการเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งสาขาวิชาให้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับสาขาวิชา บ่อยขึ้น 2. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์วิทยาลัย และช่องทาง Line OA, Facebook ของวิทยาลัย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์หทัยพันธุ์ สุนทรพิพิธ ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และเครือข่าย ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานการรับนักศึกษาในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่ายบริการการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริการการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นำกระบวนการขอคืนสภาพนักศึกษา การลงทะเบียนเรียนล่าช้าและชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

โทไว้ ณ วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์หทัยพันธุ์ สุนทรพิพิธ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและเครือข่าย

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

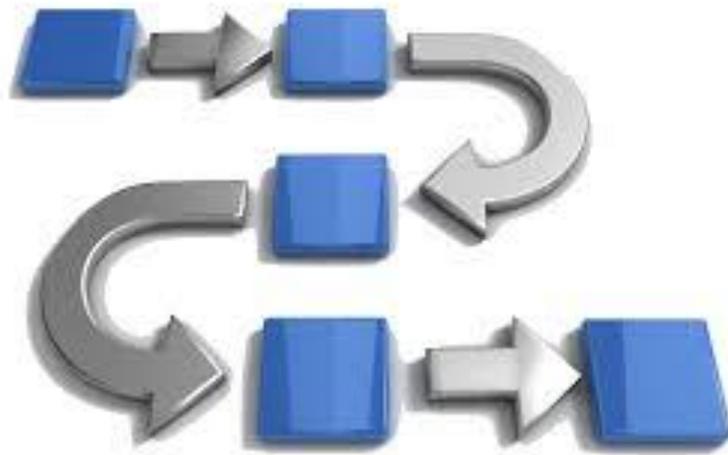
ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการการขอคืนสภาพนักศึกษา การขอลงทะเบียนเรียน และชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์หทัยพันธ์์ สุนทรพิพิธ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและเครือข่าย
2. นางสาวน้ำทิพย์ กลีบบัวบาน หัวหน้าสำนักงาน
3. นางสาวนันทิกา อนุโต เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



1 ถนนอุทธรณ์นอก แขวง/เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University