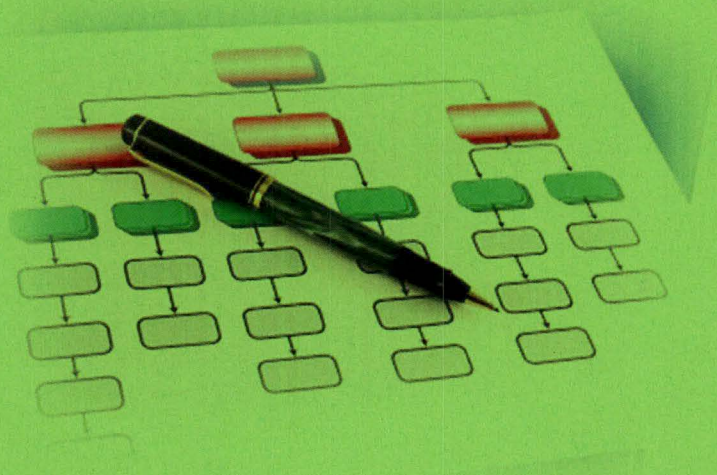
(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1/2562)
ประกาศใช้ ณ วันที่ 9 มกราคม 2562

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการให้บริการด้านการศึกษา
ฝ่ายบริการการศึกษา



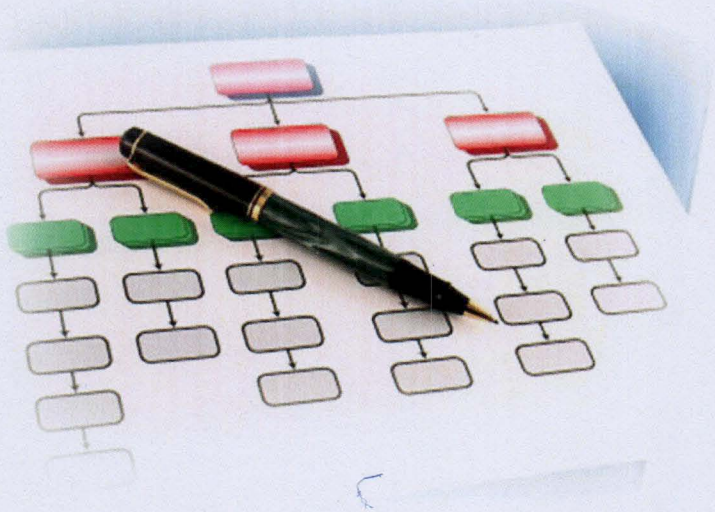
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Suan Sunandha Rajabhat University

(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1/2562)
ประกาศใช้ ณ วันที่ 9 มกราคม 2562

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการให้บริการด้านการศึกษา
ฝ่ายบริการการศึกษา



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการให้บริการด้านการศึกษานี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานบริการด้านการศึกษา ของฝ่ายบริการการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา

คณะผู้จัดทำ
9 มกราคม 2562

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา	1
2. ขอบเขตของกระบวนการกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	2
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา	
7.1 กระบวนการปฏิบัติงานให้บริการด้านการศึกษา	3
7.2 วิธีการปฏิบัติงานให้บริการด้านการศึกษา	7
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการด้านการศึกษา	9
7.4 เอกสารอ้างอิง	10
8. มาตรฐานการปฏิบัติงานให้บริการด้านการศึกษา	10
9. ระบบติดตามประเมินผล	10

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา

ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน

FM/2559 แบบฟอร์มคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี

FHS-AS-2-2.5 แบบฟอร์มบันทึกข้อความขอย้ายสาขาวิชาภายใน/ภายนอกคณะ

FHS-AS-3-3.1 แบบฟอร์มคำร้องขอสอบภายหลังจากกำหนดการสอบปลายภาค

กระบวนการให้บริการด้านการศึกษา

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของการให้บริการด้านการศึกษาสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการให้บริการด้านการศึกษาของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการด้านการศึกษา ฝ่ายบริการการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยเริ่มต้นจากการอธิบายขั้นตอนกระบวนการวิธีปฏิบติ และระยะเวลาในการให้บริการแก่นักศึกษา พร้อมทั้งอ้างอิงกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องซึ่งคลอบคุลมตั้งแต่การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การยกเลิกรายวิชาการยื่นคำร้องขอสอบภายหลัง การยื่นคำร้องทั่วไป เป็นต้น

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษา หมายถึง การศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	1. พิจารณาและอนุมัติบันทึกข้อความ 2. ลงนามสั่งการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา	ควบคุม ดูแล กำกับตรวจสอบ เสนอความคิดเห็นและให้คำแนะนำและพิจารณาสั่งการในการปฏิบัติงาน
คณบดี	พิจารณาและลงนามในหนังสือเพื่อส่งต่อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	พิจารณาและเสนอเรื่องต่อคณบดีประจำคณะ
หัวหน้าฝ่ายบริการการศึกษา	พิจารณา ตรวจสอบ และเสนอเรื่องต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการประจำคณะ
นักวิชาการศึกษา	พิจารณา ตรวจสอบบันทึกข้อความและเอกสารของนักศึกษาเบื้องต้นด้วยความละเอียดและแม่นยำ พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนกระบวนการวิธีปฏิบติ และระยะเวลาในการให้บริการแก่นักศึกษาได้

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : ฝ่ายบริการการศึกษา	สามารถปฏิบัติงานได้อย่างละเอียด รอบคอบ แม่นยำ และชัดเจน
ผู้รับบริการ : นักศึกษา	มีความเข้าใจขั้นตอนของการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : มหาวิทยาลัย	พิจารณาอนุมัติ/อนุญาต เอกสารและบันทึกข้อความของนักศึกษาที่คณะได้นำเสนอ
คู่ความร่วมมือ : กองบริการการศึกษา	ร่วมพิจารณาเอกสารและบันทึกข้อความของนักศึกษา

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	หน่วยงาน	ผู้เรียน/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย	คู่ความร่วมมือ	
นักวิชาการศึกษาประจำคณะเข้าใจขั้นตอน วิธีการ และรายละเอียดในการให้บริการด้านการศึกษาแก่นักศึกษาประจำคณะ	√	√	√	√	√

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

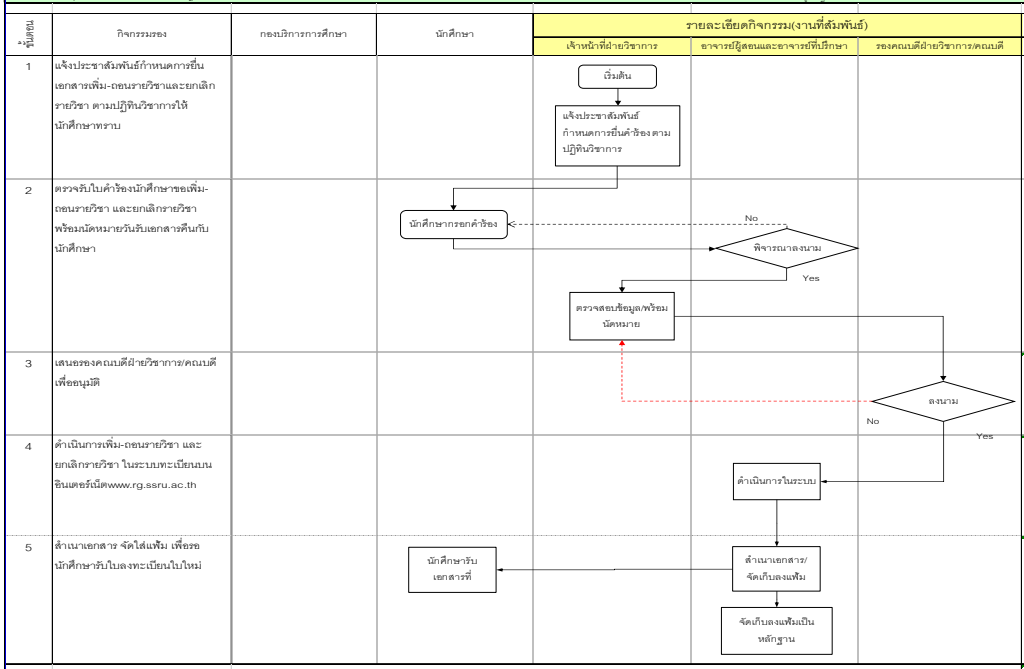
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (เดิม) ไม่มี

7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการปฏิบัติงาน...ให้บริการด้านการศึกษา

เริ่มต้น / สิ้นสุด | การปฏิบัติงานทั่วไป | การตัดสินใจ | FM-xx-yy แบบฟอร์ม | WI-xx-yy Work Instruction | QM-xx-yy คู่มือปฏิบัติงาน | จุดเชื่อมโยง | การเชื่อมต่อ | สายงานหลัก | สายงานเลือกเดิน | สายงานไปและกลับ | i.j.k หมายเลขตัวชี้วัด



ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	กองบริการการศึกษา	นักศึกษา	รายละเอียดกิจกรรม(งานที่สัมพันธ์) เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ	อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/คณบดี	เวลา นาที	ชม.	วัน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย	ผลลัพท์
1	แจ้งประชาสัมพันธ์กำหนดการยื่นเอกสารเพิ่ม-ถอนรายวิชาและยกเลิกรายวิชา ตามปฏิทินวิชาการให้นักศึกษาทราบ			เริ่มต้น แจ้งประชาสัมพันธ์ กำหนดการยื่นค่ำร้องตามปฏิทินวิชาการ						แผ่นประกาศ	ความถูกต้องของแผ่นประกาศ	แผ่นประกาศ	ร้อยละ 100	แผ่นประกาศ
2	ตรวจรับใบคำร้องนักศึกษาขอเพิ่ม-ถอนรายวิชา และยกเลิกรายวิชา พร้อมนัดหมายวันรับเอกสารคืนกับนักศึกษา		นักศึกษากรอกคำร้อง		พิจารณาลงนาม		5			ใบคำร้องเพิ่ม-ถอนรายวิชา ใบคำร้องยกเลิกรายวิชา	ความถูกต้องของใบคำร้องเพิ่ม-ถอนรายวิชา ความถูกต้องของใบคำร้องยกเลิกรายวิชา	ใบคำร้องเพิ่ม-ถอนรายวิชา ใบคำร้องยกเลิกรายวิชา	ร้อยละ 100 ร้อยละ 100	ใบคำร้องเพิ่ม-ถอนรายวิชา ใบคำร้องยกเลิกรายวิชา
3	เสนอของคณบดีฝ่ายวิชาการ/คณบดีเพื่ออนุมัติ				ตรวจสอบข้อมูล/พร้อมนัดหมาย	ลงนาม	5							
4	ดำเนินการเพิ่ม-ถอนรายวิชา และยกเลิกรายวิชา ในระบบทะเบียนบนอินเตอร์เน็ตwww.rg.ssru.ac.th					ดำเนินการในระบบ	5			เอกสารเพิ่ม-ถอนวิชาการ เอกสารยกเลิกรายวิชา	ความถูกต้องของเอกสารเพิ่ม-ถอนวิชาการ ความถูกต้องของเอกสารยกเลิกรายวิชา	เอกสารเพิ่ม-ถอนวิชาการ เอกสารยกเลิกรายวิชา	ร้อยละ 100 ร้อยละ 100	เอกสารเพิ่ม-ถอนวิชาการ เอกสารยกเลิกรายวิชา
5	สำเนาเอกสาร จัดใส่แฟ้ม เพื่อรอนักศึกษารับใบลงทะเบียนใบใหม่		นักศึกษารับเอกสารที่		ดำเนาเอกสาร/จัดเก็บลงแฟ้ม จัดเก็บลงแฟ้มเป็นหลักฐาน		5			เอกสารเพิ่ม-ถอนวิชาการ เอกสารยกเลิกรายวิชา	ความถูกต้องของเอกสารเพิ่ม-ถอนวิชาการ ความถูกต้องของเอกสารยกเลิกรายวิชา	เอกสารเพิ่ม-ถอนวิชาการ เอกสารยกเลิกรายวิชา	ร้อยละ 100 ร้อยละ 100	เอกสารเพิ่ม-ถอนวิชาการ เอกสารยกเลิกรายวิชา
						รวม	20					ตัวชี้วัด (KQI) เอกสารเพิ่ม-ถอน ยกเลิกวิชา	ร้อยละ 100	เอกสารเพิ่ม-ถอน ยกเลิกวิชา

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานใหม่)

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการปฏิบัติงาน...ให้บริการด้านการศึกษา

เริ่มต้น / สิ้นสุด | การปฏิบัติงานทั่วไป | การตัดสินใจ | FM-xx-yy แบบฟอร์ม | WI-xx-yy Work Instrucion | QM-xx-yy คู่มือปฏิบัติงาน | จุดเชื่อมโยง | การสื่อสาร | สายงานหลัก | สายงานย้อนกลับ | สายงานไปและกลับ | i.j.k หมายเลขดัชนีวัด

ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	หน่วยงาน/ผู้เกี่ยวข้อง	รายละเอียดกิจกรรม(งานที่สัมพันธ์)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย	ผลลัพท์
			เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ/คณบดี	สาขาวิชา/คณะที่ย้ายไป	นาที	ชม.	วัน					
1	รับคำร้องจากนักศึกษา โดยได้รับความเห็นชอบจากสาขาวิชาหรือคณะที่จะย้ายออก		เริ่มต้น รับคำร้องขอย้ายสาขาวิชา/คณะ ตรวจสอบความเห็นชอบจากสาขาวิชา/คณะย้ายออก			10			คำร้อง	ความถูกต้องของคำร้อง	คำร้อง	ร้อยละ 100	คำร้อง
2	ทำบันทึกข้อความผ่านคณะ ไปยังสาขาวิชาหรือคณะที่จะย้ายไป โดยให้ตอบกลับมาเป็นลายลักษณ์อักษร		พิมพ์บันทึกข้อความในระบบ e-office ลงนาม แจ้งให้นักศึกษาทราบ นักศึกษารับทราบ		ci ตรวจสอบและอนุมัติ	15	1		บันทึกข้อความย้ายคณะยังสังกัดใหม่	ความถูกต้องของบันทึกข้อความย้ายคณะยังสังกัดใหม่	บันทึกข้อความย้ายคณะยังสังกัดใหม่	ร้อยละ 100	บันทึกข้อความย้ายคณะยังสังกัดใหม่
3	จัดทำบันทึกข้อความนำส่งกองบริการการศึกษาเพื่อดำเนินการย้ายสาขาวิชา/คณะให้กับนักศึกษา		พิมพ์บันทึกข้อความ ลงนาม กองบริการการศึกษาดำเนินการ จัดเก็บเอกสาร/ติดต่อนักศึกษา			15			บันทึกข้อความส่งกองบริการ เอกสารการย้ายสาขาวิชา/คณะ	ความถูกต้องของบันทึกข้อความส่งกองบริการ ความถูกต้องของเอกสารการย้ายสาขาวิชา/คณะ	บันทึกข้อความส่งกองบริการ เอกสารการย้ายสาขาวิชา/คณะ	ร้อยละ 100 ร้อยละ 100	บันทึกข้อความส่งกองบริการ เอกสารการย้ายสาขาวิชา/คณะ
					รวม	40					ตัวชี้วัด (KQI) การย้ายสาขาวิชา/คณะ(กรณีย้ายออก)	ร้อยละ 100	การย้ายสาขาวิชา/คณะ(กรณีย้ายออก)

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานใหม่)

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการปฏิบัติงาน...ให้บริการด้านการศึกษา

เริ่มต้น / สิ้นสุด | การปฏิบัติงานทั่วไป | การตัดสินใจ | FM-xx-yy แบบฟอร์ม | WI-xx-yy Work Intrucion | QM-xx-yy คู่มือปฏิบัติงาน | จุดเชื่อมโยง | การเก็บเอกสาร | สายงานหลัก | สายงานที่สนับสนุน | สายงานไปและกลับ | i.i.k หมายเลขชี้วัด

VI	กิจกรรม	งนท.ฝ่ายวิชาการ/คณะกรรมการวิชาการ	คณบดี	นักศึกษา	เวลา นาที	เวลา ชม.	เวลา วัน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
WI-XX01	รับคำร้องจากนักศึกษา	เริ่มต้น พิจารณาเนื้อหาคำร้อง			10			ฟอร์มคำร้อง	ความถูกต้องฟอร์มคำร้อง	ฟอร์มคำร้อง	ร้อยละ 100	ฟอร์มคำร้อง
		รวบรวมคำร้องทั้งหมด										
WI-XX01	ตรวจสอบเอกสารคำร้อง	ตรวจสอบความถูกต้องของคำร้อง			20							
WI-XX01	นำส่งเข้าคณะกรรมการวิชาการ	นำเสนอกรรมการวิชาการพิจารณา				1		ข้อมูลเอกสาร	ความถูกต้อง ข้อมูลเอกสาร	ข้อมูลเอกสาร	ร้อยละ 100	ข้อมูลเอกสาร
WI-XX01	ประกาศการอนุมัติ	จัดทำประกาศ	ลงนาม		10			ประกาศการอนุมัติ	ความถูกต้อง ประกาศ	ประกาศอนุมัติ	ร้อยละ 100	ประกาศอนุมัติ
WI-XX01	แจ้งอาจารย์/นักศึกษารับประกาศ			แจ้งนักศึกษา	10							
				รวม	50	1				ตัวชี้วัด (KQI).ทะเบียนและประมวลผลข้อมูล		

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานใหม่)

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **กระบวนการให้บริการด้านการศึกษา**

คำจำกัดความ

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.ประชาสัมพันธ์กิจกรรมวิชาการประจำภาคเรียนบนเว็บไซต์ของคณะ/หน้าห้องฝ่ายบริการการศึกษา	ภาคเรียนที่ 1 ช่วงเดือนมีนาคม เป็นต้นไป ภาคเรียนที่ 2 ช่วงเดือนกันยายนเป็นต้นไป	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ	ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง กิจกรรมวิชาการประจำภาคการศึกษา
2. ขอลง ทะเบียนเรียนล่าช้า/เพิ่ม-ถอนรายวิชาล่าช้า 2.1 นักศึกษาชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าที่จุดบริการ One Stop Service 2.2 นักศึกษารับคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าที่คณะ 2.3 นักศึกษาเสนอคำร้องต่ออาจารย์ผู้สอนประจำวิชา อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา 2.4 นักศึกษาชำระค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้า (200 บาท) ที่ One Stop Service 2.5 นักศึกษาส่งคำร้องที่คณะ 2.6 เจ้าหน้าที่รับคำร้องพร้อมนัดวันเวลาให้นักศึกษามารับเอกสาร 2.7 เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงทะเบียน/เพิ่ม-ถอน ในระบบ reg.ssru.ac.th 2.8 นักศึกษาตรวจสอบผลการลงทะเบียน/เพิ่ม-ถอนรายวิชาในระบบรายละเอียดในบันทึกแล้วจึงบันทึกข้อมูลลงในระบบ	ภาคเรียนที่ 1 ช่วงเดือนสิงหาคม-กันยายน ภาคเรียนที่ 2 ช่วงเดือนธันวาคม – มกราคม	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ	- ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง กิจกรรมวิชาการประจำภาคการศึกษา - คำร้องขอลงทะเบียนล่าช้าทุกกรณี (FM/2559)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **กระบวนการให้บริการด้านการศึกษา**

คำจำกัดความ

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3. ขอย้ายสาขา ภายใน/ภายนอกคณะ 3.1 นักศึกษารับบันทึกข้อความขอย้ายสาขาวิชาภายใน/ภายนอกคณะ 3.2 นักศึกษาติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าสาขาวิชาทั้งสขาเดิมและสาขาใหม่ 3.3 นักศึกษาส่งบันทึกข้อความที่คณะเดิม 3.4 เจ้าหน้าที่รับเอกสารและทำบันทึกข้อความเพื่อส่งให้มหาวิทยาลัยพิจารณา 3.5 เจ้าหน้าที่ติดตามบันทึกข้อความในระบบ เมื่อเอกสารเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ดำเนินการประสานงานกับนักศึกษาเพื่อติดต่อชำระเงินค่าธรรมเนียมและบัตรนักศึกษาใหม่	4 สัปดาห์ก่อนเปิดภาคเรียน	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ /กองบริการการศึกษา	-ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง หลักเกณฑ์การโอนย้ายสาขาวิชาไปคณะอื่น -บันทึกข้อความขอย้ายสาขาวิชาภายใน/ภายนอกคณะ (FHS-AS-2-2.5)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) **กระบวนการให้บริการด้านการศึกษา**

คำจำกัดความ

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4. คำร้องขอสอบภายหลังจากกำหนดการสอบปลายภาคเรียน 4.1 นักศึกษาติดต่อคณะเพื่อรับบันทึกข้อความขอสอบภายหลังจากกำหนดการสอบปลายภาคเรียน 4.2 นักศึกษาติดต่ออาจารย์ผู้สอนประจำวิชา อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา พร้อมแนบเอกสารประกอบคำร้อง 4.3 นักศึกษายื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่คณะ 4.4 เจ้าหน้าที่รับคำร้องพร้อมตรวจสอบความถูกต้องของบันทึกข้อความ 4.5 เจ้าหน้าที่นำเอกสารเข้าที่ประชุมเพื่อเสนอพิจารณาอนุญาต 4.6 เจ้าหน้าที่ประสานงานกับนักศึกษาเพื่อแจ้งผลพร้อมให้นักศึกษานำเอกสารอนุญาตให้สอบได้ไปติดต่ออาจารย์ผู้สอนประจำวิชา	ภาคเรียนที่ 1 ช่วงเดือนสิงหาคม ภาคเรียนที่ 2 ช่วงเดือนมกราคม	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ	- ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง กิจกรรมวิชาการประจำภาคการศึกษา - คำร้องขอสอบภายหลังจากกำหนดการสอบปลายภาค (FHS-AS-3-3.1)

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM/2559	คำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี
FHS-AS-2-2.5	บันทึกข้อความขอย้ายสาขาวิชาภายใน/ภายนอกคณะ
FHS-AS-3-3.1	คำร้องขอสอบภายหลังจากกำหนดการสอบปลายภาค

7.4 เอกสารอ้างอิง

1. ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง กิจกรรมวิชาการประจำภาคการศึกษา

2. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง หลักเกณฑ์การโอนย้ายสาขาวิชาไปคณะอื่น ประกาศณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2559

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำคณะเป้าหมายคะแนนเฉลี่ย≥3.50

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการให้บริการด้านการศึกษานั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	สิงหาคม – ธันวาคม มกราคม – พฤษภาคม	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการประจำคณะ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	สิงหาคม – ธันวาคม มกราคม – พฤษภาคม	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการประจำคณะ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	สิงหาคม – ธันวาคม มกราคม – พฤษภาคม	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการประจำคณะ
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	สิงหาคม – ธันวาคม มกราคม – พฤษภาคม	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการประจำคณะ
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	สิงหาคม – ธันวาคม มกราคม – พฤษภาคม	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการประจำคณะ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	สิงหาคม – ธันวาคม มกราคม – พฤษภาคม	ฝ่ายบริการการศึกษาประจำคณะ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการประจำคณะ

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน

หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา ตำแหน่ง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการด้านการศึกษา ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลฝ่ายบริการการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริการการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นำกระบวนการปฏิบัติงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 9 มกราคม พ.ศ.2562 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 9 มกราคม 2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

FM-2/2559 แบบฟอร์มคำร้อง

ขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี

FM-2/2559

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คำร้องขอลงทะเบียนล่าช้าทุกกรณี

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง ขอลงทะเบียนล่าช้า ภาคเรียน..... ปีการศึกษา.....

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้วยข้าพเจ้า .....รหัสนักศึกษา ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

สาขาวิชา ..... นักศึกษา ☐ ภาคปกติ ☐ ภาคพิเศษ รุ่น ..... หมู่ .....

สถานที่เรียน ☐สวนสุนันทา ☐ศูนย์การศึกษา..... ระดับ ☐ ปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ .....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้..... มีความประสงค์☐ขอลงทะเบียนล่าช้า☐เพิ่ม-ถอนล่าช้า☐เปลี่ยนข้อมูลลงทะเบียน

ที่	รหัสวิชา	กลุ่มเรียน	ชื่อวิชา	หน่วยกิต	ภาคปกติ/ภาคพิเศษ	ลายเซ็นอาจารย์ผู้สอน
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
			รวมทั้งสิ้น			

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ .....

ผู้เสนอความเห็นเพื่อพิจารณา	
1) อาจารย์ที่ปรึกษา(เสนอความเห็นว่าสมควรอนุมัติหรือไม่สมควรอนุมัติ) ☐ สมควรอนุมัติ ☐ ไม่สมควรอนุมัติ ลงชื่อ ..... วันที่ ...../...../.....	2) งานการเงิน ประทับตราชำระเงิน ลงชื่อ ..... วันที่ ...../...../.....
3) เจ้าหน้าที่คณะ/วิทยาลัยผู้รับคำร้อง ☐ ดำเนินการแล้ว ☐ ดำเนินการไม่ได้ เนื่องจาก ..... ลงชื่อ ..... วันที่ ...../...../.....	

ขั้นตอนการเขียนคำร้องขอลงทะเบียนล่าช้าทุกกรณี (การลงทะเบียนล่าช้า/เพิ่ม-ถอนล่าช้า /เปลี่ยนข้อมูลลงทะเบียน)

1. นักศึกษาต้องกรอกคำร้องให้ถูกต้องครบถ้วน
2. นักศึกษานำคำร้องขอลงทะเบียนล่าช้าเสนออาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียนปรับค่าขอลงทะเบียนทุกกรณี จำนวน 200 บาท ที่ฝ่ายการเงิน จุดบริการ One Stop Service
4. นักศึกษาส่งคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าที่คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษาที่สังกัด
5. นักศึกษาดาวน์โหลดใบแจ้งการชำระค่าลงทะเบียนที่ www.reg.ssru.ac.th และชำระค่าลงทะเบียนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. กรณีนักศึกษาขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ ส่งคำร้องที่ คณะ/วิทยาลัยที่สังกัด เพื่อเสนออนุมัติตามขั้นตอนที่กำหนด และนักศึกษาติดต่อรับทราบผลคำร้องที่คณะ/วิทยาลัยที่สังกัด

FHS-AS-2-2.5 แบบฟอร์มบันทึกข้อความ

ขอย้ายสาขาวิชาภายใน/ภายนอกคณะ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โทร. ๑๔๓, ๗๒๕

ที่ **วันที่**.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอโอนย้ายสาขาวิชา ( ) ภายในคณะ ( ) ต่างคณะ

เรียน คณบดี

ด้วยข้าพเจ้า (นาย, นาง, นางสาว).....รหัส.....

นักศึกษาภาค .....ระดับ.....สาขาวิชา.....

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ศึกษาอยู่ในสาขาวิชานี้มาเป็นเวลา ..... ภาคการศึกษาปกติ (ไม่รวมภาคเรียนที่พักการศึกษา) มีหน่วยกิตสะสม ..... หน่วยกิต ได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม.....ทั้งนี้ได้แนบเอกสารใบรายงานผลการเรียนมาพร้อมนี้ (เอกสารดังแนบ)

ในการนี้ ข้าพเจ้ามีความประสงค์จะขอโอนย้ายไปศึกษาสาขาวิชา.....

คณะ..... เนื่องจาก.....

และในระหว่างการพิจารณาสามารถติดต่อข้าพเจ้าได้ที่โทรศัพท์หมายเลข.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อนักศึกษา .....

(.....)

ความเห็นและผลการพิจารณา	
๑. อาจารย์ที่ปรึกษา ความเห็น..... ..... ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../.....	๒. หัวหน้าสาขาวิชา/ ภาควิชา (ที่ศึกษาอยู่) ( ) เห็นสมควร ( ) ไม่เห็นสมควร เนื่องจาก..... ..... ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../.....
๓. รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ความเห็น..... ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../.....	๔.คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ( ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก..... ..... ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../.....
๕.หัวหน้าสาขาวิชา/ ภาควิชา (ที่ต้องการย้ายไปศึกษา) ( ) เห็นสมควร ( ) ไม่เห็นสมควร เนื่องจาก..... ..... ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../.....	๖.คณบดีคณะที่ต้องการย้ายไปศึกษา ( ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก..... ..... ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../.....
๗. เรียน ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป	ลงชื่อ..... (.....)

FHS-AS-3-3.1 แบบฟอร์มคำร้องขอสอบ
ภายหลังจากกำหนดการสอบปลายภาค

FHS-AS-3-3.1

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำร้องขอสอบภายหลังจากกำหนดการสอบปลายภาค

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง ขอสอบภายหลังจากกำหนดการสอบปลายภาค

เรียน คณบดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาบัตรประจำตัวนักศึกษา

๒. สำเนาใบเสร็จการชำระเงินค่าลงทะเบียน

๓. หลักฐานเพิ่มเติม

[ ] ใบรับรองแพทย์

[ ] สำเนาคำสั่งไปราชการ หรือปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ

๔. อื่นๆ ระบุ.....

ด้วยข้าพเจ้า..... รหัสนักศึกษา.....

สาขาวิชา..... นักศึกษา[ ] ภาคปกติ ชั้นปีที่.....หมู่..... [ ] ภาคสมทบ ชั้นปีที่.....หมู่.....

[ ] ภาคพิเศษ รุ่น.....หมู่..... [ ] ภาคกศ.บป. รุ่น.....หมู่.....หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

มีความประสงค์จะขอสอบภายหลังจากกำหนดการสอบปลายภาค ภาคเรียนที่.....ปีการศึกษา.....รายวิชาดังต่อไปนี้

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	อาจารย์ผู้สอน	วันที่สอบ

เหตุผลที่ขาดสอบเนื่องจาก.....

พร้อมนี้ได้แนบหลักฐานตามรายการที่ระบุไว้ในสิ่งที่ส่งมาด้วยเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

นักศึกษา

ลงชื่อ.....

(.....)

อาจารย์ที่ปรึกษา

หมายเหตุ นักศึกษาต้องกรอกข้อมูลให้ถูกต้องชัดเจน และต้องแนบหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณา

(มีต่อหน้า ๒)

๑. ความเห็นเพิ่มเติมของอาจารย์ผู้สอนวิชา.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

๒. ความเห็นเพิ่มเติมของอาจารย์ผู้สอนวิชา.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

๓. ความเห็นเพิ่มเติมของอาจารย์ผู้สอนวิชา.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

๔. ความเห็นเพิ่มเติมของอาจารย์ผู้สอนวิชา.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

๕. ความเห็นเพิ่มเติมของอาจารย์ผู้สอนวิชา.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

ผลการพิจารณา

[ ] อนุมัติให้สอบ [ ] ไม่อนุมัติให้สอบ เหตุผล.....

ลงชื่อ.....

(.....)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการให้บริการด้านการศึกษา

1. นางจุฑารัตน์ สมอคร	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการพิเศษ
2. นายอำนาจ บุญถนอม	นักวิชาการศึกษา
3. นางสาวนริสา รวดเร็ว	นักวิชาการศึกษา
4. นางสาวเอมอร ตอโมกข์	นักวิชาการศึกษา
5. นายภาณุวัฒน์ อุบลแย้ม	นักวิชาการศึกษา
6. นางสาววนิดา กงแหลม	นักวิชาการศึกษา

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอ่อนนอก แขวงวชิระ เขตดสิต กรงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University