

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University



# คู่มือปฏิบัติงาน Work Manual

กระบวนการงานบริการ One Stop Service Online  
หน่วยงาน สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้  
อิเล็กทรอนิกส์



## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานบริการ One Stop Service Online นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน และด้านการบริการ ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถนำกระบวนการให้บริการ One Stop Service Online 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 เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการงานบริการ One Stop Service Online

คณะผู้จัดทำ  
มิถุนายน 2566

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
<b>บทที่ 2 โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ</b>	<b>5</b>
2.1 โครงสร้างของหน่วยงาน	5
2.2 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน	6
2.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	7
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติ	8
<b>บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน</b>	<b>14</b>
3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	14
<b>บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน</b>	<b>16</b>
4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน	16
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	18
<b>บทที่ 5 ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา</b>	<b>22</b>
ภาคผนวก	23
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	24
คณะผู้จัดทำ	36

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป เมื่อปี พ.ศ. 2552 โดยใช้ชื่อ “ศูนย์การศึกษาทั่วไปและสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์” สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีภารกิจในการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัย ควบคู่กับการเรียนในระบบออนไลน์มีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อทำหน้าที่ของการศึกษาหมวดวิชาศึกษาทั่วไประดับปริญญาตรีแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มวิชา โดยนักศึกษาต้องเรียนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต ดังนี้ 1) กลุ่มวิชาภาษา เรียนไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต 2) กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เรียนไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต 3) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์เรียนไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต การจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปจำนวนหน่วยกิต และหมวดรายวิชาศึกษาทั่วไปต้องเรียนไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต และเรียนครบทั้ง 3 กลุ่มรายวิชา ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีมติอนุมัติให้จัดตั้งส่วนงานภายในตามพระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550 โดยประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่องการจัดตั้งหน่วยงานภายใน “สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์” เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยงานภายในระดับสำนักเทียบเท่าคณะโดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของคณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ทุกคนที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานของสำนักฯ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ และแผนงานสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนงานของมหาวิทยาลัย

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มีภาระงานตามโครงสร้างประกอบไปด้วย 5 ฝ่าย โดยผู้รับผิดชอบได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work System) ฉบับนี้ขึ้น สำหรับบุคลากรผู้รับผิดชอบภารกิจงานบริการ One Stop Service Online เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็น

มาตรฐาน สนับสนุนนโยบายคุณภาพขององค์กร ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน รวมถึงการติดตาม และควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามแผนงานต่างๆ ของสำนักฯ

## 1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการให้บริการ One Stop Service Online สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการให้บริการ One Stop Service Online ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 3) เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป นำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการ One Stop Service Online ไปประยุกต์ใช้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเองให้เกิดประโยชน์ได้ต่อไป

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- 2) เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการ One Stop Service Online ของผู้ปฏิบัติงาน และสำหรับบุคลากรใหม่ที่มาปฏิบัติงานทดแทน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบถึงวิธีการปฏิบัติงาน ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

## 1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการงาน One Stop Service Online โดยมีลักษณะงานตามที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. **ด้านการปฏิบัติการ** ศึกษาแนวทางการให้บริการงาน One Stop Service Online และออกแบบรูปแบบการให้บริการโดยผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม

2. **ด้านการวางแผน** วางแผนการทำงาน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ติดตามแผนการดำเนินงาน และสรุปผลเพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ให้สอดคล้องเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่ได้วางแผนไว้

3. **ด้านการประสานงาน** ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูล เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้

4. **ด้านการบริการ** ให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่แก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

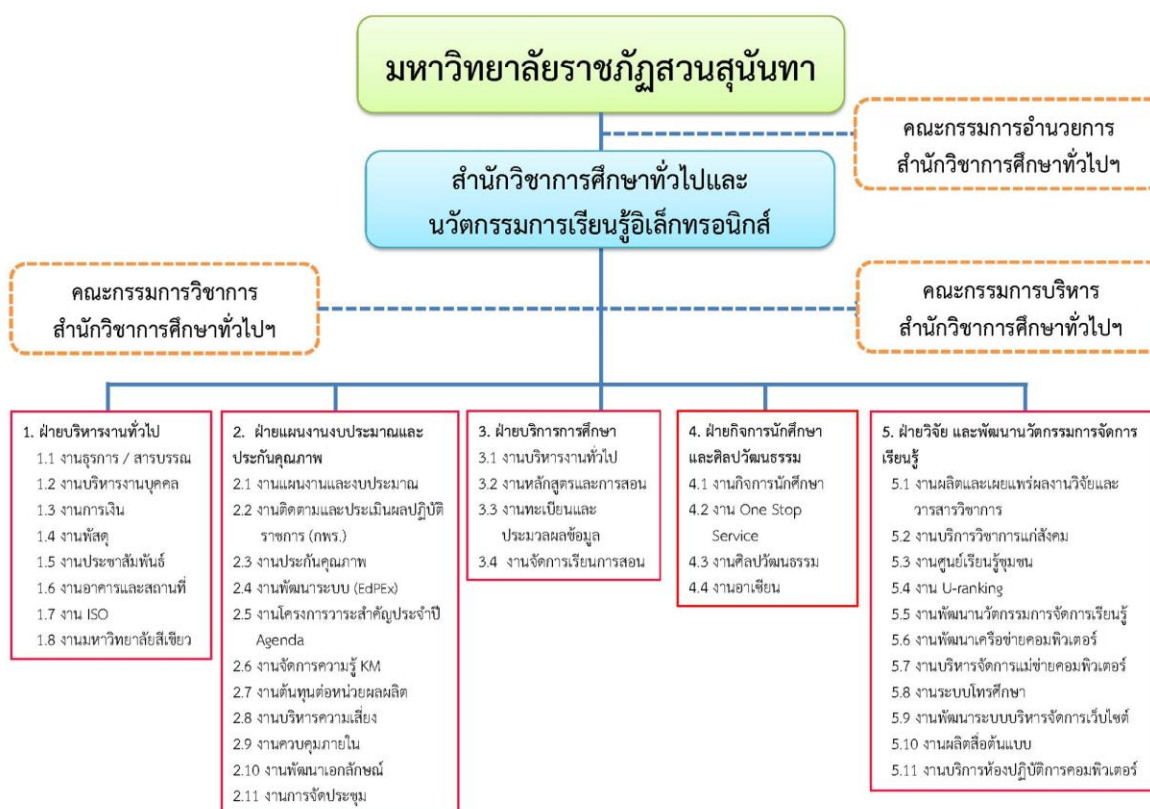
คำศัพท์	นิยาม/ความหมาย
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็น เกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณา กำหนดมาตรฐาน หลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้อง กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภท นั้นๆ ด้วย
One Stop Service	การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนั้นยังสามารถใช้ระบบ Internet ใช้ในการบริการให้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการมากยิ่งขึ้น และสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา (Non- Stop Service) ทำให้การบริการในบางขั้นตอนหรือบางเรื่องผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาที่จุดให้บริการอีกด้วยการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จจึงเป็นแนวทางที่องค์กรต้องนำมาใช้ในการบริการทุกประเภทในยุคปัจจุบัน
ออนไลน์ (Online)	สถานะของการเชื่อมต่อกับเครือข่าย ไม่ว่าจะ เป็นเครือข่ายใด ๆ
ผู้รับบริการ	ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการ เพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ
ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการแนะนำข้อมูล และแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ หรือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ

คำศัพท์	นิยาม/ความหมาย
ประสิทธิภาพ	เป็นการวัดความสามารถในการดำเนินงานให้ถึงเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากร (resources) และแรงพยายาม (efforts) อย่างคุ้มค่าซึ่งจะวัดด้วยอัตราส่วนของผลผลิต (outputs) ต่อปัจจัยนำเข้า (inputs)
กลยุทธ์ / ยุทธศาสตร์	แนวทางหรือวิธีทำงานที่ดีที่สุด เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ภารกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
แผนงาน	เป็นการจัดรวมกลุ่มของ งาน หรือ โครงการ หรืออาจกล่าวได้ว่า แผนงาน คือ งาน หรือโครงการย่อยๆ หลายโครงการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน โดยงานหรือโครงการจะประกอบด้วยกิจกรรม (Activities) ต่างๆ ที่ดำเนินการภายใต้กรอบของงาน หรือโครงการหนึ่งๆ ซึ่งจะมีเงื่อนไขระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดในการทำกิจกรรมต่างๆ
มาตรฐาน	สิ่งที่ถือเอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

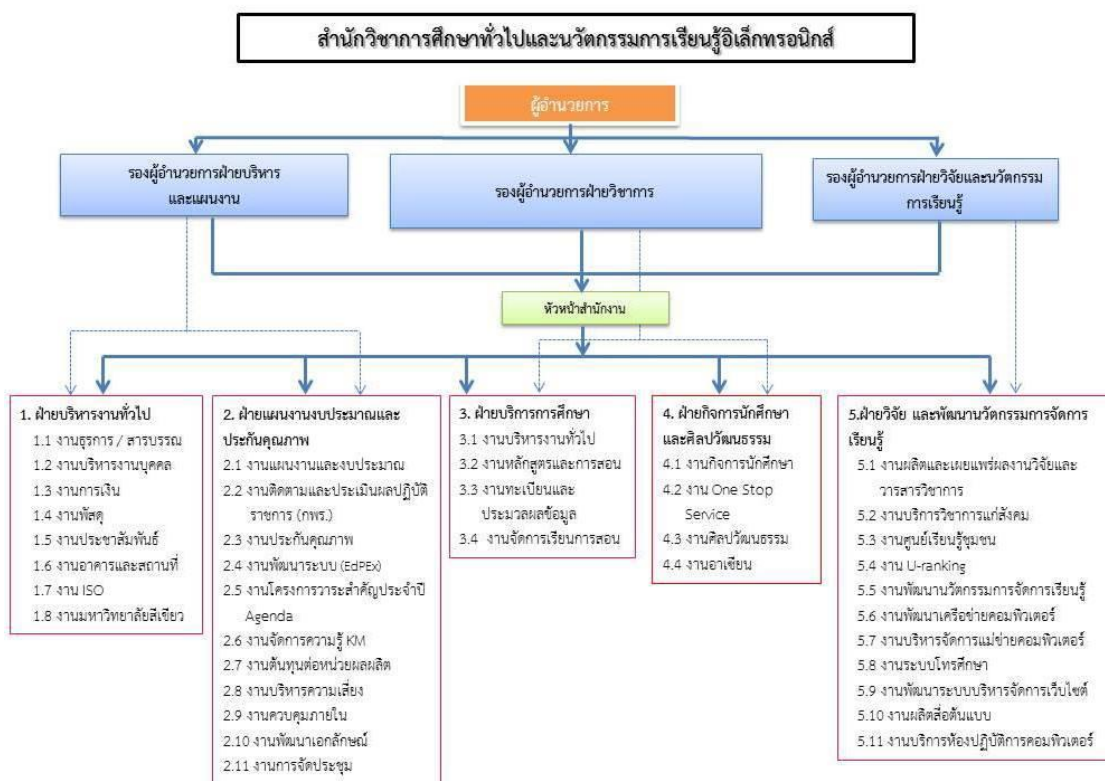
## บทที่ 2

### โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

#### 2.1 โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart) / โครงสร้างหน่วยงาน



## 2.2 โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) / โครงสร้างของฝ่าย



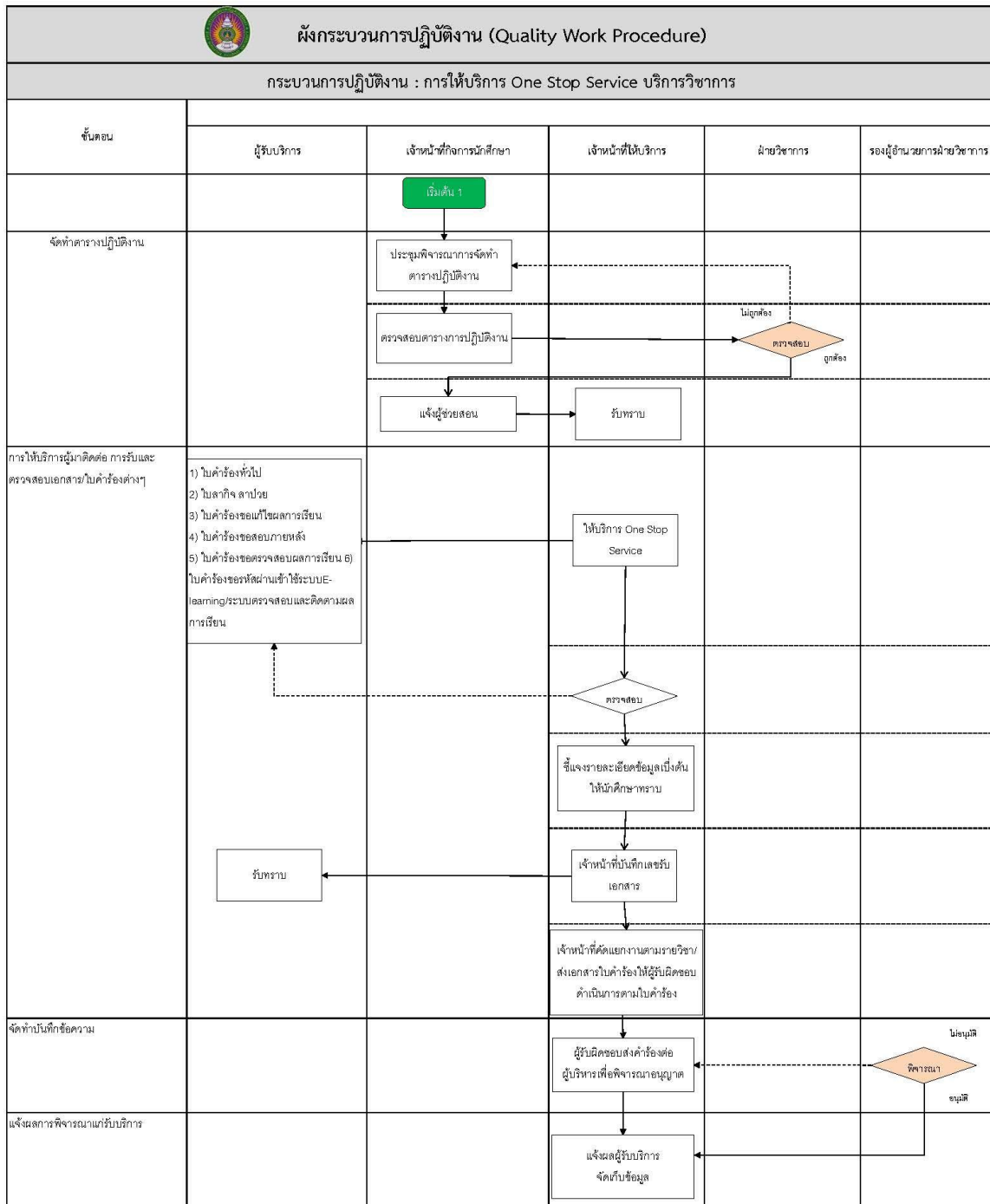
## 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) / โครงสร้างงานของตนเอง JD

การปฏิบัติงานบริการ One Stop Service Online ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วย 4 กิจกรรมหลัก ดังนี้

1. จัดตารางเวรการให้บริการ One Stop Service Online มี 2 ขั้นตอน ดังนี้
  - 1.1 ดำเนินการจัดทำตารางปฏิบัติงาน
  - 1.2 เสนอผู้บริหารและแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
2. งานบริการตอบคำถาม นักศึกษา ผ่านช่องทางออนไลน์ มี 1 ขั้นตอน ดังนี้
  - 2.1 การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เฟสบุ๊กแฟนเพจ (Facebook)
3. รายงานสรุปผลการให้บริการ One Stop Service Online มี 2 ขั้นตอน ดังนี้
  - 3.1 รวบรวมข้อมูลการให้บริการ One Stop Service Online
  - 3.2 จัดทำรายงานผลการให้บริการประจำเดือน
4. รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ One Stop Service Online มี 3 ขั้นตอน ดังนี้
  - 4.1 จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ One Stop Service Online
  - 4.2 จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ One Stop Service Online
  - 4.3 นำรายงานสรุปผลการให้บริการ One Stop Service online เข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ

## 2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

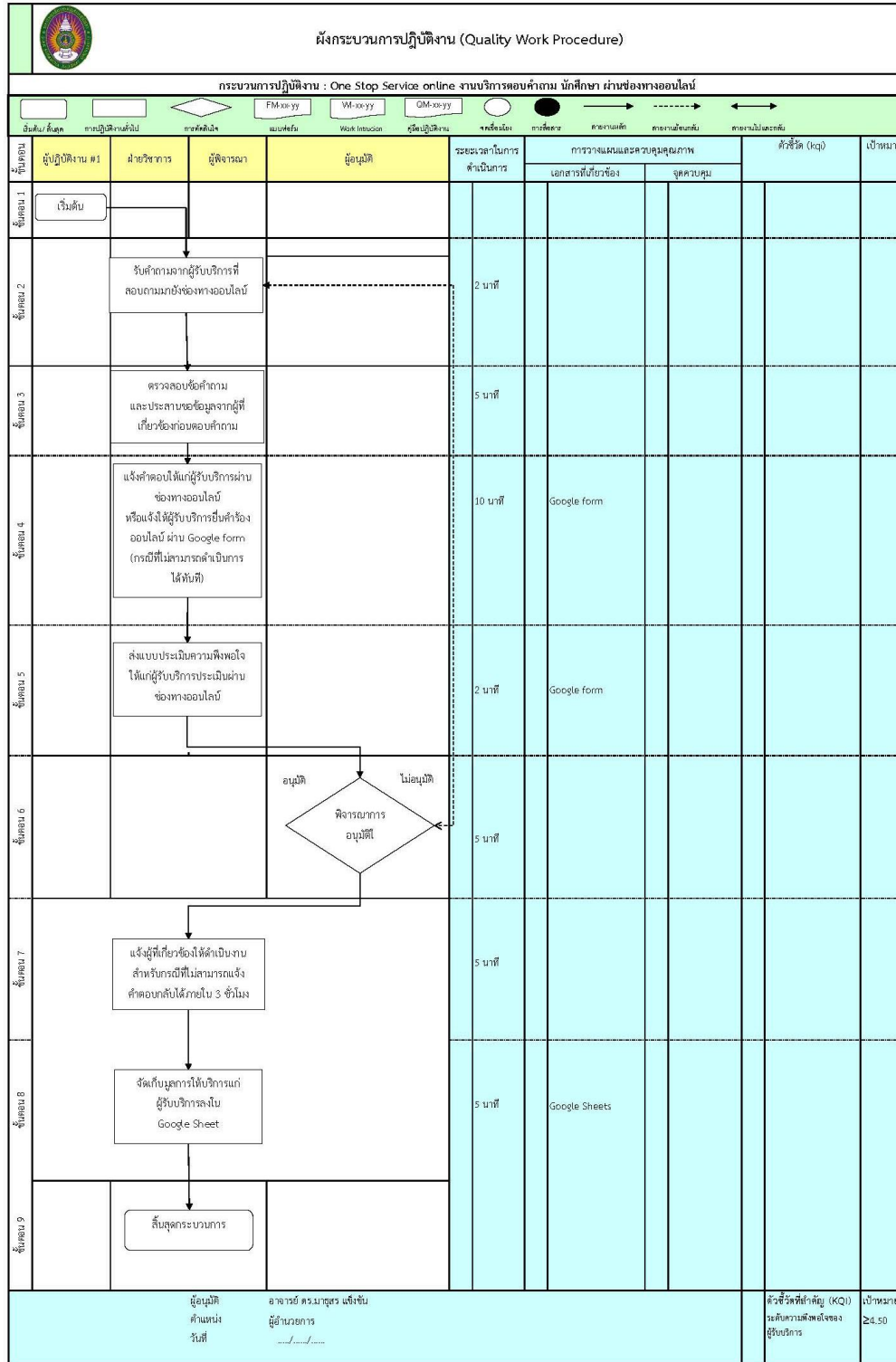
### 2.4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน One Stop Service ด้านบริการวิชาการ (แบบเดิม)



หมายเหตุ : แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน One Stop Service ด้านบริการวิชาการแบบเดิม

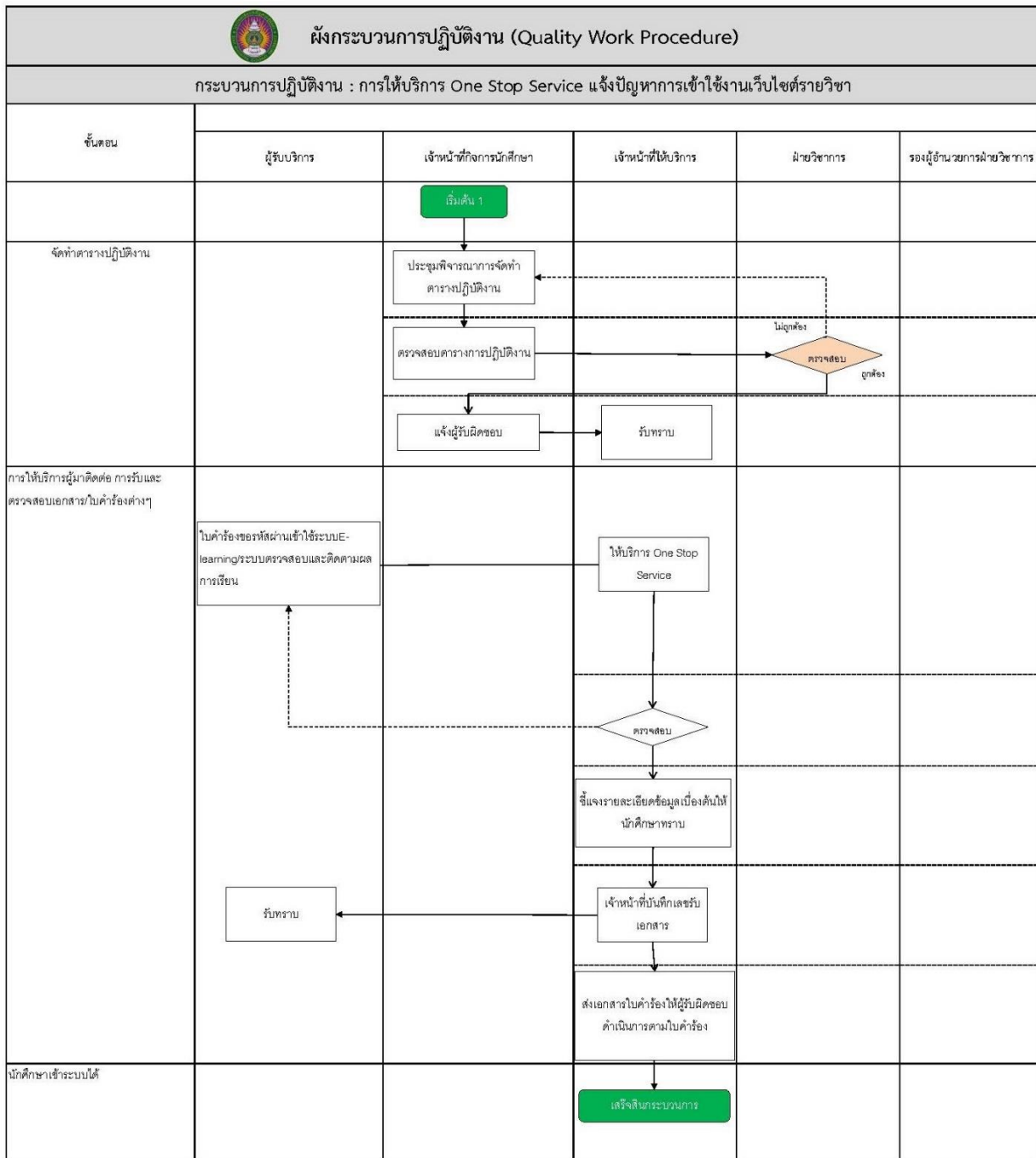
ภาคผนวกหน้า 25-31

## 2.4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน One Stop Service ด้านบริการวิชาการ (แบบใหม่)



หมายเหตุ : แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน One Stop Service ด้านบริการวิชาการแบบใหม่  
ภาคผนวกหน้า 32

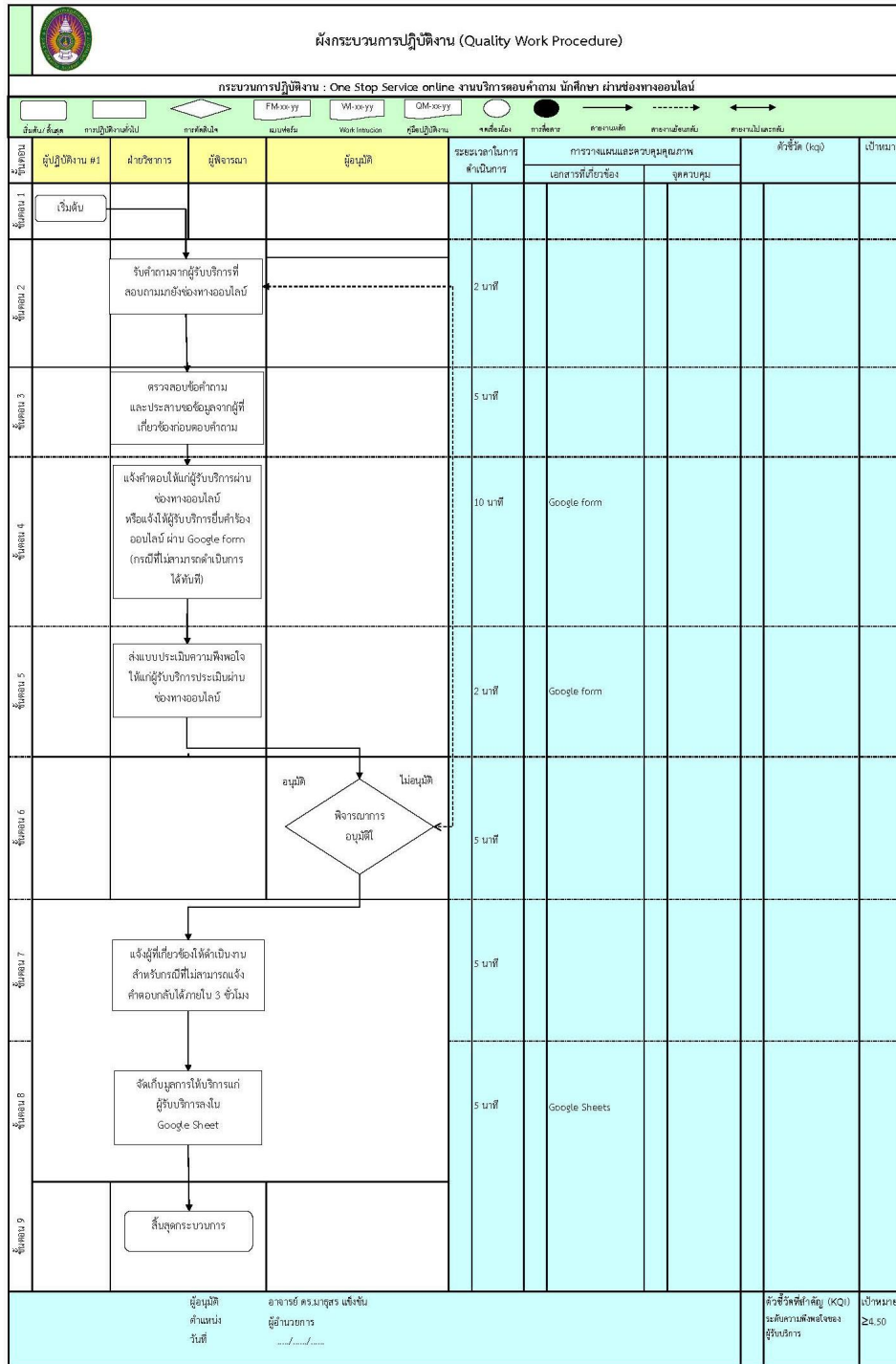
2.4.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานเว็บไซต์รายวิชา (แบบเดิม)



หมายเหตุ : แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานการแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานเว็บไซต์รายวิชา แบบเดิม

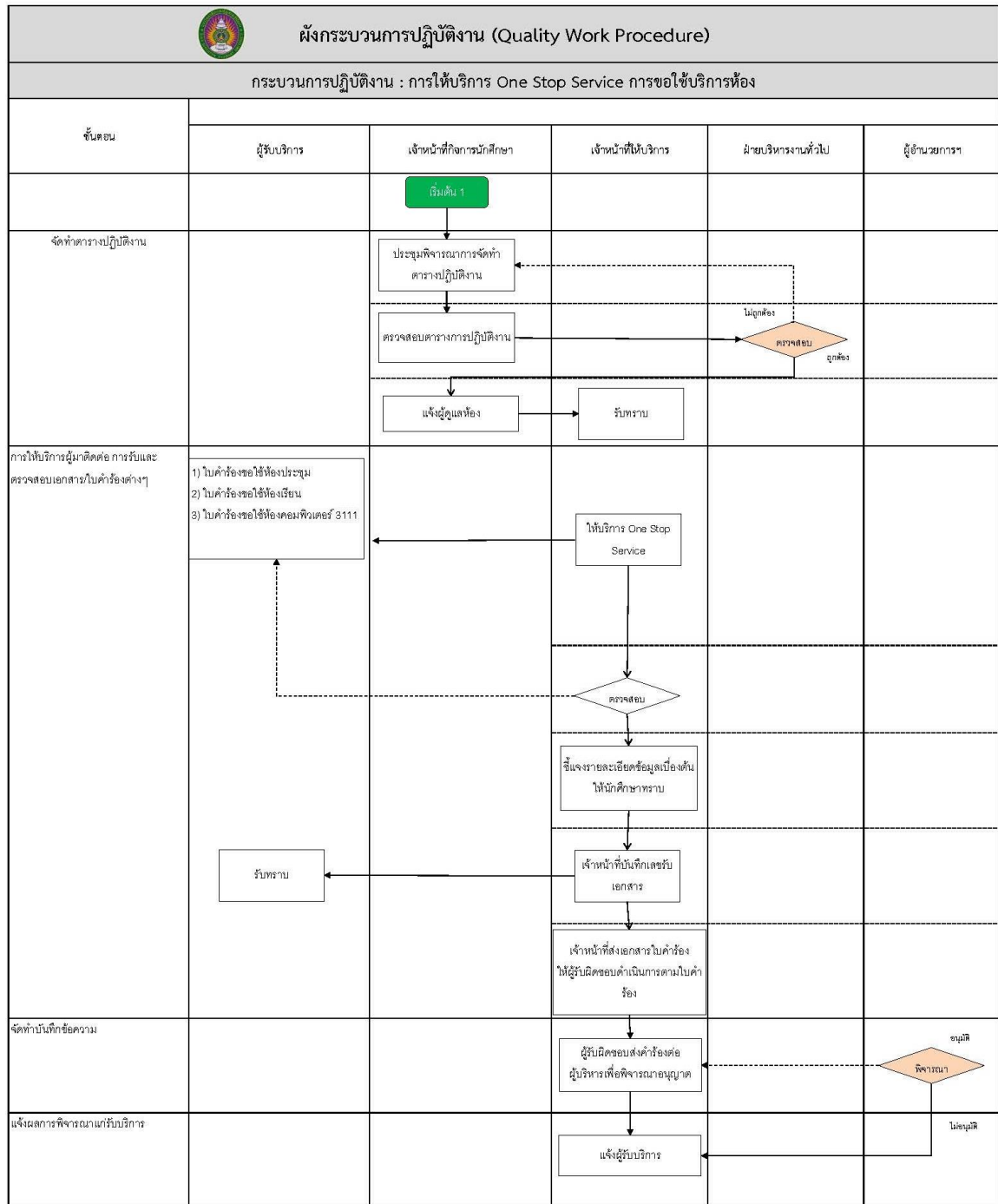
ภาคผนวกหน้า 25-31

## 2.4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานเว็บไซต์รายวิชา (แบบใหม่)



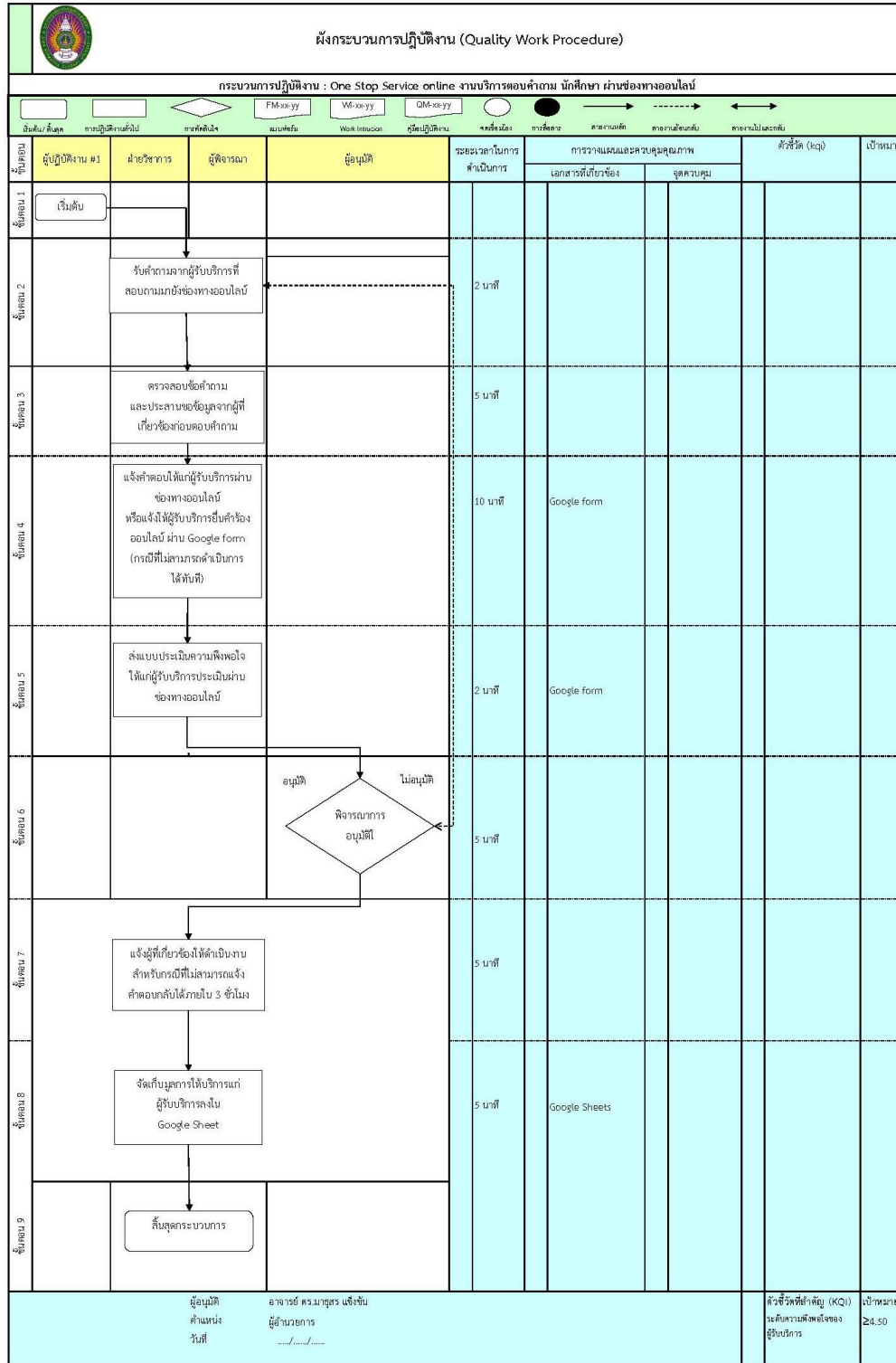
หมายเหตุ : แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานการแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานเว็บไซต์  
รายวิชาแบบใหม่ ภาคผนวกหน้า 33-34

2.4.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอใช้บริการห้อง (แบบเดิม)



หมายเหตุ :: แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอใช้บริการห้อง แบบเดิม ภาคผนวกหน้า 25-31

## 2.4.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอใช้บริการห้อง (แบบใหม่)



หมายเหตุ : แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอใช้บริการห้องแบบใหม่

## บทที่ 3

### หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

#### 3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกรอบภาระงานการให้บริการ One Stop Service Online จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยการนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานที่สัมฤทธิ์ผล มีดังนี้

#### 1) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง แนวปฏิบัติของผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการ

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ในสวนแบบวัดการรับรู้ ของผู้มีสวนใดสวนเสีย (EIT) ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน และการเผยแพร่ข้อมูลตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูล (OIT) ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานดานการบริการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 (1) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยจึงออกประกาศกำหนดแนวปฏิบัติงานดานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดบริการ ดังนี้

ขอ 1 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีรอยยิ้มและมิตรไมตรี ให้พึงคิดเสมอว่าผู้รับบริการเกิดปัญหาจึงมาขอความช่วยเหลือ

ขอ 2 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ตอปัญหาของผู้รับบริการและไม่แสดงท่าทีเพิกเฉยตอปัญหาของผู้รับบริการ

ขอ 3 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ชักช้าในการแก้ไขปัญหา ภายใตกฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขอ 4 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีบุคลิกภาพ กริยาและการพูดจาที่มีความสุภาพ ช่วยหาทางออกหรือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ขอ 5 ให้บริการด้วยความอดทนอดกลั้น มีความเขาใจในความปัญหาของผู้รับบริการ ที่มีหลายรูปแบบ และมีวิธีการแสดงออกที่แตกต่างกัน บางครั้งผู้รับบริการอาจแสดงกริยาหรือวาจาที่ไม่เหมาะสม จึงต้องมีความเขาใจและใช้ความอดทน

ขอ 6 ผู้ให้บริการต้องพัฒนาความรู้เรื่องงานที่รับผิดชอบหรืองานที่เกี่ยวข้องของ ตลอดจนเรื่อง การให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

ขอ 7 ไม่รับเงิน ของขวัญ ของฝากทุกชนิดจากผู้รับบริการหรือผู้มีสวณได้สวณเสีย จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกันและถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

## บทที่ 4

### เทคนิคการปฏิบัติงาน

#### 4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน

##### 4.1.1 วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA : Plan – Do – Check – Act) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ การตั้งค่า เป้าหมายซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของการลงมือทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีหลักการดังนี้

การวางแผนงาน และ กำหนดวิธีการ (Planning)

เมื่อเรามีเป้าหมายแล้ว เราต้องนำเป้าหมายนั้นมากำหนดรายละเอียด โดยเรียงตามลำดับ ความสำคัญ รายละเอียดขั้นตอน ปัจจัยต่างๆที่ต้องใช้ ระยะเวลาเริ่ม-สิ้นสุด บุคคลหรือทีมงานที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละขั้นตอน และที่สำคัญที่สุดคือ ตัวชี้วัดผล (KPI) จะเป็นตัวคอยบอกวิธีการที่เราเลือกใช้นั้นถูกต้องหรือไม่ เร็ว-ช้าอย่างไร ทรัพยากรที่ใช้ไปเป็นไปตามแผนหรือเกินกว่าที่กำหนดไว้ เพื่อที่จะได้ปรับแผนหรือวิธีการได้อย่างทันท่วงที

การลงมือปฏิบัติ (Do)

ขั้นตอนนี้คือการลงมือปฏิบัติตามแผนงานและวิธีการที่เรากำหนดไว้อย่างมีวินัย ทักษะการบริหาร ต่างๆจะถูกหยิบมาใช้ในระบะการลงมือปฏิบัตินี้ ในเรื่องทีนอกเหนือจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการ พัฒนาตัวเอง การออกกำลังกาย หรือการบริหารการเงินส่วนบุคคล ย่อมต้องใช้วินัยและการบริหารด้าน ต่างๆ ด้วยเช่นกัน

การตรวจสอบ (Check)

หลังจากเราเริ่มลงมือปฏิบัติไปได้สักระยะ ต้องเริ่มทำการตรวจสอบความคืบหน้าของสิ่งที่ เราได้ ลงมือปฏิบัติไปนั้นว่าเป็นไปตามแผนงานหรือไม่ ซึ่งสิ่งที่จะบ่งบอกได้ก็คือตัวชี้วัดที่กำหนดไว้นั่นเอง ถ้าจุดที่ ตรวจสอบได้ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้หรือดีกว่าแสดงว่าวิธีการที่เลือกใช้นั้นยังคงถูกต้อง แต่ถ้า ตรวจสอบออกมาแล้วผลปรากฏว่าต่ำกว่าตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ ถือเป็นสัญญาณเตือนว่ามีความผิดปกติบางอย่าง เกี่ยวกับแผนงานหรือวิธีการที่เรากำหนดไว้ในตอนแรก

การปรับปรุง (Act / Action)

ขั้นตอนนี้คือการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการหรือทรัพยากรบางอย่างเพื่อทำให้ผลลัพธ์กลับมา อยู่ในแผนงานหรือเส้นทางสู่เป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในครั้งแรก ซึ่งกระบวนการปรับปรุงเริ่ม จากการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่เราวางแผนหรือกำหนดไว้ ว่าเกิดจาก องค์ประกอบหรือปัจจัยภายใน/ภายนอกใดบ้าง แล้วจึงมากำหนดมาตรการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

#### 4.1.2 การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการ พื้นฐาน 4 ประการ (ECRS) ได้แก่

1. การขจัด (Eliminate) คือ การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป ช่วยลดเวลาการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียหรือไม่คุ้มกับการทำงานออกไป
2. การรวม (Combine) คือ การรวมขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันโดยมีมาตรฐานที่ถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดเพื่อความรวดเร็วและประหยัดทรัพยากร แรงงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายการทำงาน
3. การจัดการใหม่ (Rearrange) คือ การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม ทำให้เกิดความ สอดคล้องกันและสะดวกคล่องตัวในการทำงาน
4. การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ การปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ที่ช่วยให้ การทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้น และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

#### 4.1.3 การนำ Google form มาใช้ในการดำเนินงาน

Google form เป็นหนึ่งในโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ในการสนับสนุนทางการศึกษาของ Google ใช้สำหรับสร้างแบบฟอร์ม แบบสอบถาม และแบบทดสอบออนไลน์ โดยจัดเก็บอยู่ใน Google Drive ซึ่งเป็นพื้นที่จัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ ผู้ใช้งานสามารถทำงานร่วมกันแบบออนไลน์และส่งออกฟอร์มที่สร้างขึ้นผ่านอีเมลหรือการแบ่งปันลิงก์ไปยังโซเชียลมีเดีย รวมถึงสามารถเรียกดูผลเป็นแผนภูมิหรือตารางแสดงข้อมูลทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์

## 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 4.2.1 การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

ในการปฏิบัติงานการให้บริการ One Stop Service Online ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์นั้น มีความสำคัญที่ควรจะต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ และเป็นไปตามกระบวนการที่ไม่ขัดแย้งกับนโยบายหรือกระบวนการอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยกระบวนการในการปฏิบัติงานการให้บริการ One Stop Service Online ของสำนักฯ นั้น ผู้จัดทำได้มีการวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา ดังนี้

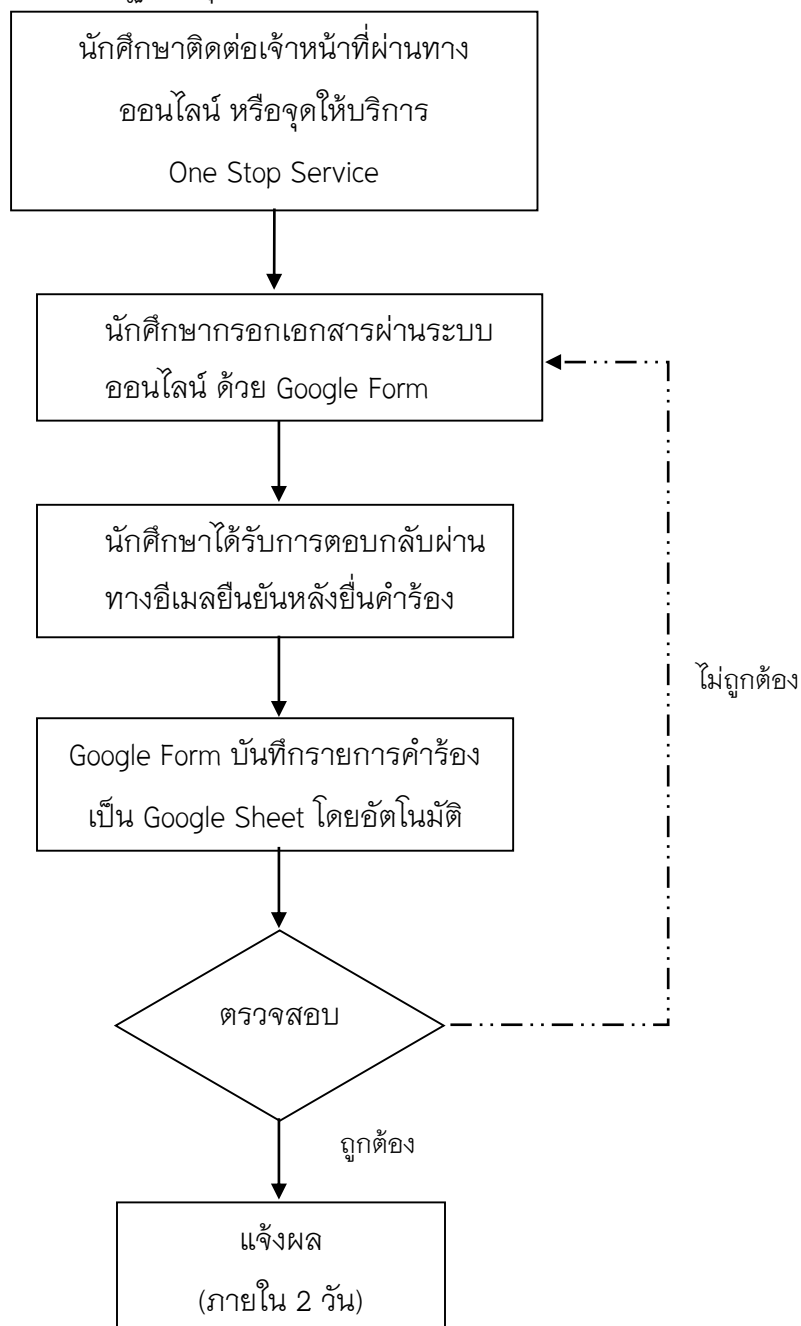
ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
1. นักศึกษาติดต่อจุดให้บริการ One Stop Service หรือยื่นคำร้องตามแบบฟอร์ม One Stop Service	1. รับฟังปัญหาและชี้แจงแนวทางแก้ปัญหาให้นักศึกษาทราบ 2. รับเอกสารคำร้องจากนักศึกษา	5 นาที	1. นักศึกษาติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านทางออนไลน์หรือจุดให้บริการ One Stop Service	5 นาที	1. นักศึกษาสามารถยื่นคำร้องได้ทุกที่ทุกเวลา 2. ลดระยะเวลาและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของนักศึกษา
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ One Stop Service ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารคำร้องจากนักศึกษา	3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ One Stop Service ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารคำร้องจากนักศึกษา	5 นาที	2. นักศึกษากรอกเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ด้วย Google Form	5 นาที	3. ลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน 4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. ชี้แจงรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นให้นักศึกษาทราบ	4. ชี้แจงรายละเอียดข้อมูล	5 นาที	3. กรณีนักศึกษาติดต่อที่จุดให้บริการ One	5 นาที	5. ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
	เบื้องต้นให้ นักศึกษาทราบ		Stop Service Online เจ้าหน้าที่ ชี้แจงข้อมูล เบื้องต้นให้ นักศึกษาทราบ		6. สร้างภาพลักษณ์ ที่ดีแก่สำนักฯ ด้าน การให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ One Stop Service บันทึกเลขรับ เอกสาร	5. บันทึกเลขรับ เอกสารลงไฟล์ excel	2 นาที	4. ใช้ Google Form เพื่อบันทึก รายการคำร้อง ลงบน Google Sheet	1 นาที	7. สร้างภาพลักษณ์ ที่ดีของสำนักฯ ด้าน การนำเทคโนโลยีมา ใช้
5. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ One Stop คัดแยกงานตาม รายวิชา ส่งเอกสารใบ คำร้องให้เจ้าหน้าที่ ฝ่ายบริการการศึกษา ดำเนินการตามใบคำ ร้อง	6. เจ้าหน้าที่ส่ง มอบเอกสารตาม ความรับผิดชอบ	10 นาที	5. เจ้าหน้าที่ ติดตาม ตรวจสอบและ ดำเนินการตาม คำร้องที่ถูก บันทึกไว้บน Google Sheet	5 นาที	8. ผู้มีส่วนร่วม สามารถตรวจสอบ ข้อมูลได้ทุกที่ทุก เวลา
6. เจ้าหน้าที่ฝ่าย บริการการศึกษา ติดต่อนักศึกษาเพื่อ แจ้งผลการดำเนินการ ตามใบคำร้อง	7. เจ้าหน้าที่แจ้ง ผลทันที หรือ นัด หมายนักศึกษา เพื่อมารับเอกสาร หรือเจ้าหน้าที่โทร แจ้งผล	3 วัน	6. เจ้าหน้าที่แจ้ง ผลผ่านอีเมล หรือ โทรแจ้ง นักศึกษา	2 วัน	9. ลดการใช้ ทรัพยากรกระดาษ  10. มีข้อมูลสำหรับ ตรวจสอบย้อนหลัง ได้

#### 4.2.2 วิธีการปฏิบัติงาน (ใหม่)

ขั้นตอน	กิจกรรม/วิธีการ (ใหม่)	ระยะเวลา
1. นักศึกษาติดต่อจุดให้บริการ One Stop Service หรือยื่นคำร้อง ตามแบบฟอร์ม One Stop Service	1. นักศึกษาติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านทางออนไลน์ หรือจุดให้บริการ One Stop Service	5 นาที
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ One Stop Service ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารคำร้องจากนักศึกษา	2. นักศึกษากรอกเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ด้วย Google Form	5 นาที
3. ชี้แจงรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นให้นักศึกษาทราบ	3. กรณีนักศึกษาติดต่อที่จุดให้บริการ One Stop Service Online เจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อมูลเบื้องต้นให้นักศึกษาทราบ	5 นาที
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ One Stop Service บันทึกเลขรับเอกสาร	4. ใช้ Google Form เพื่อบันทึกรายการคำร้อง ลงบน Google Sheet	1 นาที
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ One Stop Service คัดแยกงานตามรายวิชา ส่งเอกสารใบคำร้องให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการการศึกษา ดำเนินการตามใบคำร้อง	5.เจ้าหน้าที่ติดตามตรวจสอบและดำเนินการตามคำร้องที่ถูกบันทึกไว้บน Google Sheet	5 นาที
6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการการศึกษาติดต่อนักศึกษาเพื่อแจ้งผลการดำเนินการตามใบคำร้อง	6. เจ้าหน้าที่แจ้งผลผ่านอีเมลล์ หรือ โทรแจ้งนักศึกษา	2 วัน

กระบวนการการให้บริการ One Stop Service Online สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



แผนผังกระบวนการการให้บริการ One Stop Service Online  
สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## บทที่ 5

### ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

การดำเนินงานในการจัดทำกระบวนการให้บริการ One Stop Service Online มีข้อจำกัด และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนา ดังนี้


ข้อจำกัด และปัญหาอุปสรรค	แนวทางการพัฒนา
1. การตอบข้อคำถามของนักศึกษา ทั้งทาง โทรศัพท์และเพจ Facebook	1. มีการพัฒนาระบบคลังการถามตอบบนพื้นฐานของเทคโนโลยีคลาวด์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป

# ภาคผนวก

## แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

**รูปที่ 1 - 6** ภาพรวมแบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน One Stop Service ด้านบริการวิชาการแบบเก่า  
แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานการแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานเว็บไซต์รายวิชาแบบเก่า  
แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอใช้บริการห้องแบบเก่า



 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สำนักวิชาการศึกษาศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	เลขที่รับ...../..... วันที่..... เวลา..... ผู้รับเอกสาร.....						
	<b>แบบคำร้องขอสอบภายหลัง</b>						
	วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....						
	เรื่อง ขอสอบภายหลัง <input type="checkbox"/> สอบกลางภาค <input type="checkbox"/> ปลายภาค เรียน อาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา..... สิ่งที่แนบมาด้วย <input type="checkbox"/> ใบรับรองแพทย์ <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล..... รหัสนักศึกษา.....คณะ.....สาขาวิชา..... หมู่เรียน.....กลุ่มเรียน <input type="checkbox"/> 001 <input type="checkbox"/> 002 <input type="checkbox"/> 003 <input type="checkbox"/> 004 <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์ขอสอบภายหลัง (กรุณาระบุรหัสวิชาและชื่อวิชาให้ถูกต้องและชัดเจน)						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>รหัสวิชา</th> <th>ชื่อวิชา</th> <th>ภาคเรียน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	ภาคเรียน				
รหัสวิชา	ชื่อวิชา	ภาคเรียน					
เนื่องจาก (พร้อมระบุเหตุผลให้ชัดเจน) ..... .....							
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ขอแสดงความนับถือ ลงชื่อ.....นักศึกษา (.....)							
หมายเหตุ 1. เพื่อความรวดเร็วของการดำเนินงาน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและถูกต้อง 2. ใบคำร้อง 1 ใบต่อ 1 รายวิชา							
(สำหรับเจ้าหน้าที่และอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา)							
1) ความเห็นผู้สอนประจำรายวิชา ..... ลงชื่อ..... (.....)	2) ความเห็นอาจารย์ประจำรายวิชา ..... ลงชื่อ..... (.....)						
3) ความเห็นของรองผู้อำนวยการ ..... ลงชื่อ..... (อาจารย์ ดร. จารุมน หนูคง)	4) งานวัดและประเมินผล <input type="checkbox"/> รับทราบดำเนินการ ลงชื่อ..... (.....)						



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

เลขที่รับ...../.....  
วันที่.....  
เวลา.....  
ผู้รับเอกสาร.....

### แบบใบลาป่วย ลากิจ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขออนุญาต  ลาป่วย (แบบหลักฐานการลาป่วย)  ลากิจ (ลาส่วนหน้าอย่างน้อย 3 วัน)

เรียน อาจารย์ประจำรายวิชา.....

สิ่งที่แนบมาด้วย  ใบรับรองแพทย์  อื่นๆ.....

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

รหัสนักศึกษา.....คณะ.....สาขาวิชา.....

กลุ่มเรียน  001  002  003  004  อื่นๆ.....ชั้นปีที่.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขออนุญาต

ลาป่วย

ลากิจ เนื่องจาก.....

ตั้งแต่วันที่.....ถึงวันที่.....มีกำหนด.....วัน

ในรายวิชา.....หน่วยการเรียนที่.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....นักศึกษา

(.....)

หมายเหตุ


1. เพื่อความรวดเร็วของการดำเนินงาน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและถูกต้อง
2. กรุณาเขียนด้วยตัวบรรจง
3. ใบคำร้อง 1 ใบต่อ 1 รายวิชา
4. กรณีลาป่วย ต้องแนบเอกสารหลักฐานด้วย / กรณีลากิจ ต้องลาส่วนหน้าอย่างน้อย 3 วัน


(สำหรับเจ้าหน้าที่และอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา)

1) ความเห็นอาจารย์ประจำรายวิชา

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)  
...../...../.....

 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สำนักวิชาการศึกษาศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์		เลขที่รับ...../..... วันที่..... เวลา..... ผู้รับเอกสาร.....	
		<b>แบบคำร้องขอแก้ไขผลการเรียน</b>	
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....			
เรื่อง ขอแก้ไขผลการเรียนเนื่องจาก <input type="checkbox"/> ผลการเรียนไม่สมบูรณ์ (I) <input type="checkbox"/> ขำระค่าเทอมล่าช้า เรียน อาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา..... ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล..... รหัสนักศึกษา.....คณะ.....สาขาวิชา..... หมู่เรียน.....กลุ่มเรียน <input type="checkbox"/> 001 <input type="checkbox"/> 002 <input type="checkbox"/> 003 <input type="checkbox"/> 004 <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์ขอแก้ไขผลการเรียนเนื่องจาก <input type="checkbox"/> ขาดสอบ <input type="checkbox"/> ขำระค่าเทอมล่าช้า <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....			
รหัสวิชา	ชื่อวิชา	อาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา	ภาคเรียน
			...../.....
จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ขอแสดงความนับถือ ลงชื่อ.....นักศึกษา (.....)			
หมายเหตุ 1. เพื่อความรวดเร็วของการดำเนินงาน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและถูกต้อง 2. กรุณาเขียนด้วยตัวบรรจง 3. ใบคำร้อง 1 ใบต่อ 1 รายวิชา			
(สำหรับเจ้าหน้าที่และอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา)			
1) ความเห็นผู้ช่วยสอนประจำรายวิชา ..... ..... ลงชื่อ..... (.....) ...../...../.....		2) ความเห็นอาจารย์ประจำรายวิชา ..... ..... ลงชื่อ..... (.....) ...../...../.....	
3) ความเห็นรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ <input type="checkbox"/> รับทราบ <input type="checkbox"/> .....(ความเห็น) ..... (.....) รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ...../...../.....			



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

เลขที่รับ..... / ....  
 วันที่.....  
 เวลา.....  
 ผู้รับเอกสาร.....

**แบบคำร้องขอตรวจสอบผลการเรียน**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอตรวจสอบผลการเรียนรายวิชา.....

เรียน อาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา.....

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

รหัสนักศึกษา.....คณะ.....สาขาวิชา.....

หมู่เรียน.....กลุ่มเรียน  001  002  003  004  อื่นๆ..... หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอตรวจสอบผลการเรียนรายวิชา (กรุณาระบุรหัสวิชาและชื่อวิชาให้ถูกต้อง)

รหัสวิชา	ชื่อวิชา	อาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา	ภาคเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....นักศึกษา  
(.....)

หมายเหตุ

1. เพื่อความรวดเร็วของการดำเนินงาน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและถูกต้อง
2. ใบคำร้อง 1 ใบต่อ 1 รายวิชา

---

(สำหรับเจ้าหน้าที่และอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา)

เกณฑ์คะแนน	สอบกลางภาค	สอบปลายภาค	คะแนนกิจกรรม	รวม	เกรด
คะแนนเต็ม					
คะแนนที่ได้					


1) ความเห็นผู้ช่วยสอนประจำรายวิชา ..... ..... ลงชื่อ..... (.....) ...../...../.....	2) ความเห็นอาจารย์ประจำรายวิชา ..... ..... ..... ลงชื่อ..... (.....) ...../...../.....
--	--

ลงชื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่อง.....	วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
	
ใบคำร้องขอรหัสผ่านเข้าระบบ รายวิชาศึกษาทั่วไป (1 ใบ ต่อ 1 รายวิชา) <input type="checkbox"/> เว็บไซต์รายวิชา <input type="checkbox"/> ระบบตรวจสอบคะแนน (TSS)	
<b>กลุ่มวิชาภาษา</b> <input type="checkbox"/> GEL1101/GEL0101 การใช้ภาษาไทย <input type="checkbox"/> GEL1102/GEL0102 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการสืบค้น <input type="checkbox"/> GEL2201/GEL0201 ภาษาไทยเชิงวิชาการ <input type="checkbox"/> GEL2203/GEL0203 ภาษาในกลุ่มประชาคมอาเซียน <input type="checkbox"/> GEL1103/GEL0103 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและทักษะการเรียนรู้	
<b>กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์</b> <input type="checkbox"/> GEH1101/GEH0101 สุนทรียภาพกับชีวิต <input type="checkbox"/> GEH1102/GEH0102 สังคมไทยในบริบทโลก <input type="checkbox"/> GEH2201/GEH0201 การพัฒนาตน <input type="checkbox"/> GEH2202/GEH0202 ความจริงของชีวิต <input type="checkbox"/> GEH2204/GEH2204 ความเป็นพลเมือง <input type="checkbox"/> GEH2205/GEH2205 ทักษะชีวิตเพื่อความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์	
<b>กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์</b> <input type="checkbox"/> GES1101/GES0101 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารและการสืบค้น <input type="checkbox"/> GES1102/GES0102 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับคุณภาพชีวิต <input type="checkbox"/> GES0206/GES0206 ชีวิตและสุขภาพ <input type="checkbox"/> GES2203/GES0203 ความรู้เท่าทันสารสนเทศเพื่อสารสนเทศ <input type="checkbox"/> GES2205/GES0205 นันทนาการเพื่อคุณภาพชีวิต	
<b>ข้อมูลนักศึกษา</b> รหัสนักศึกษา..... ชื่อ-นามสกุล..... รหัสผ่าน <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> (วัน/เดือน/ปีเกิด เช่น 01/09/2538) เบอร์โทร..... ชั้นปี.....สาขา.....หมู่เรียน.....กลุ่มเรียน..... นักศึกษามีความประสงค์ขอรหัสเข้าระบบเนื่องจาก <input type="checkbox"/> ลงทะเบียนล่าช้า <input type="checkbox"/> ลืมรหัสผ่าน <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....	
สำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลและส่งคืนนักศึกษา วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....	
ชื่อ-นามสกุล..... รหัสวิชา.....ชื่อวิชา..... Username : รหัสนักศึกษา Password : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> (วัน/เดือน/ปีเกิด เช่น 01/09/2538)	

(แบบปรับปรุง)

\*\*เจ้าหน้าที่ประจำรายวิชาจะตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลนักศึกษาภายใน 1 วันทำการ\*\*

รูปที่ 6



## ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ (One Stop Service Online) สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กรณารอกข้อมูลตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

geservice@ssru.ac.th [สลับบัญชี](#)

ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้

**\*จำเป็น**

**รหัสนักศึกษา \***

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

**คำปทาน้ำชื่อ \***

เลือก ▼

**ชื่อ - นามสกุล \***

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

**เบอร์โทรศัพท์ (ที่สามารถติดต่อได้) \***

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

**เรื่องที่ต้องการติดต่อ \***

นักศึกษาโปรดเลือกเรื่องที่ต้องการติดต่อ พร้อมระบุสาเหตุให้ชัดเจนและแนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา

ตรวจสอบผลการเรียน คณะกิจกรรม คณะนิเวศงาน คณะนันทนาการ

การลงทะเบียนเรียนรายวิชาศึกษาทั่วไป

อื่นๆ: \_\_\_\_\_

[ถัดไป](#)


ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอร์ม

รูปที่ 7 แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน One Stop Service ด้านบริการวิชาการแบบใหม่


สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและบัณฑิตการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## สำหรับแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานเว็บไซต์ รายวิชา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

geservice@ssru.ac.th [สลับบัญชี](mailto:geservice@ssru.ac.th)

ระบบจะบันทึกอีเมลของคุณเมื่อส่งแบบฟอร์มนี้

\*จำเป็น

**รหัสนักศึกษา "กรุณาตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง" \***

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

**คำนำหน้าชื่อ \***

นาย

นางสาว

**ชื่อ-นามสกุล \***

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

**ระบุ วัน/เดือน/ปีเกิด เช่น 05/05/2544 \***

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

**เบอร์โทรศัพท์ \***

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

รายวิชาศึกษาทั่วไป (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) สำหรับนักศึกษาภาคปกติ เข้าสู่ระบบไม่ได้ "กรุณาเลือกรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนเท่านั้น" เลือกเพียง 1 รายวิชาเท่านั้น

- GEH0101 สุนทรียภาพของชีวิต
- GEH0102 สังคมไทยในบริบทโลก
- GEH0204 ความเป็นพลเมือง
- GEN0109 ศาสตร์พระราช
- GEN0117 อยุธยาในรัชสมัย
- GEN0118 รัชสมัยสุโขทัย
- GEN0119 วิศวกรรมสังคม

กลุ่มเรียน (ตามระบบทะเบียน)

เลือก ▼

**รูปที่ 8** แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานการแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานเว็บไซต์  
รายวิชาแบบใหม่

รายวิชาศึกษาทั่วไป (กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับคุณภาพชีวิต) สำหรับนักศึกษาภาคปกติ เข้าสู่ระบบโมดูล "กรุณาเลือกรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนเท่านั้น" เลือกเพียง 1 รายวิชาเท่านั้น

GES0102 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับคุณภาพชีวิต  
 GEN0301 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร  
 GEN0304 รู้เท่าทันดิจิทัล  
 GEN0306 การดูแลสุขภาพสำหรับชีวิตยุคใหม่  
 GEN0315 ชีวิตเล็กวัน

กลุ่มเรียน (ตามระบบทะเบียน)

เลือก

รายวิชาศึกษาทั่วไปสำหรับนักศึกษาลัทธิสุตธรรมาชาติ เข้าสู่ระบบโมดูล "กรุณาเลือกรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนเท่านั้น" เลือกเพียง 1 รายวิชาเท่านั้น

GEN0103 Thai Society in Global Context  
 GEN0205 English for Study Skills  
 GEN0207 English for Careers  
 GEN0307 Miracle of Thought  
 GEN0309 Digital Life

กลุ่มเรียน (ตามระบบทะเบียน)

เลือก

รายวิชาศึกษาทั่วไปสำหรับนักศึกษาลัทธิสุตธรรมาชาติพิเศษ เข้าสู่ระบบโมดูล "กรุณาเลือกรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนเท่านั้น" เลือกเพียง 1 รายวิชาเท่านั้น

GEN0118 รมย์ใจสะอาด  
 GEN0203 ภาษาไทยเพื่อการประกอบอาชีพ  
 GEN0306 การดูแลสุขภาพสำหรับชีวิตยุคใหม่

กลุ่มเรียน (ตามระบบทะเบียน)

เลือก

รายวิชาศึกษาทั่วไปสำหรับนักศึกษา กลุ่มวิชา Coursera เข้าสู่ระบบโมดูล (กลุ่มเรียน C01) "กรุณาเลือกรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนเท่านั้น" เลือกเพียง 1 รายวิชาเท่านั้น

GEN0111 การสร้างทักษะผู้นำ  
 GEN0217 ภาษาเกาหลี  
 GEN0317 ศาสตร์และศิลป์แห่งอาหารชาววัง

โปรดกรอก e-mail / รหัสนักศึกษา/ชื่อ-สกุล และ วัน/เดือน/ปีเกิดให้ถูกต้อง และจะมี e-mail ตอบกลับ

ระบบจะส่งอีเมลสำเนาคำตอบของคุณไปยัง geservice@ssru.ac.th

ส่ง ล้างแบบฟอร์ม

ทำแบบฟอร์มนี้ผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอร์ม

รูปที่ 9 แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานการแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานเว็บไซต์  
รายวิชาแบบใหม่ (ต่อ)

**ONE STOP SERVICE**

**ขอใช้บริการห้อง**

**แบบฟอร์มการขอใช้บริการห้อง ของสำนัก  
วิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้  
อิเล็กทรอนิกส์**

geservice@ssru.ac.th สลับบัญชี

ระบบจะบันทึกอีเมลของคุณเมื่อส่งแบบฟอร์มนี้

**\*จำเป็น**

**หน่วยงานที่ขอใช้บริการ \***

หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

**ถัดไป** ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา [รายงานการละเมิด](#)

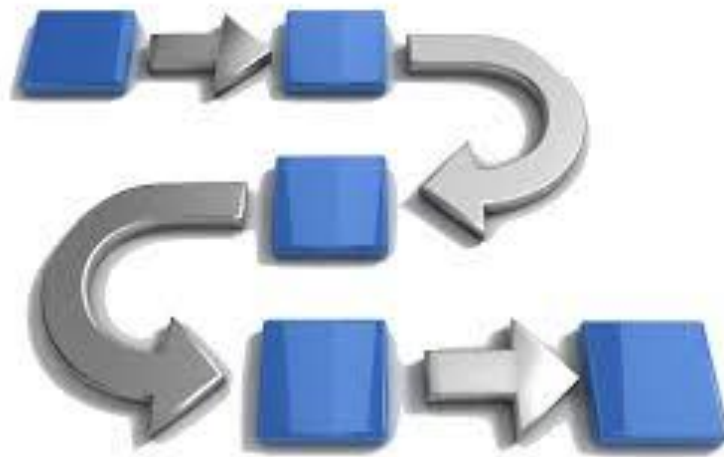
**Google ฟอร์ม**

รูปที่ 10 แบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอใช้บริการห้องแบบใหม่

### คณะผู้จัดทำ

- |                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.มาตุสร แข็งขัน       | ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป  |
| 2. ผศ.ดร.จารุมน หนูคง              | รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ           |
| 3. ผศ.ดร.ณัฐภัทร แก้วรัตน์ภัทร์    | รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและนวัตกรรมฯ |
| 4. อาจารย์ ดร.สิทธิชัย พิณธูมา     | รองผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กรฯ    |
| 5. นายเปรม ธนไตรภพ                 | หัวหน้าสำนักงาน                     |
| 6. นางสาวธิดา ภูนาพลอย             | หัวหน้าฝ่ายบริการการศึกษา           |
| 7. นายนราศักดิ์ ภูนาพลอย           | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป          |
| 8. นางสาวภัททิยา ตรัยที่พึ่ง       | หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนานวัตกรรมฯ   |
| 9. นางสาวศิริกร อยู่ยง             | นักวิชาการศึกษา                     |
| 10. นางสาวกัณตธา เลิศไกรลาศ        | นักวิชาการศึกษา                     |
| 11. ว่าที่ ร.ต.หญิง สุรียพร พวงทอง | นักวิจัย                            |
| 12. นางสาวจิตลัดดา วรรณวงศ์        | นักวิชาการศึกษา                     |
| 13. นางสาวสุพัฒตรา ชัง             | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป          |
| 14. นางสาวปพิชญา ศิลปักษา          | นักวิชาการศึกษา                     |
| 15. นางสาววิมลวรรณ นาคะสันต์       | นักวิชาการศึกษา                     |
| 16. นายไพฑูรย์ เจริญภักตร์         | นักวิชาการศึกษา                     |
| 17. นายพรระษวุฒิ ชีระภากร          | นักวิชาการศึกษา                     |
| 18. นายรัตนกุล กองผา               | นักวิชาการศึกษา                     |
| 19. นายวรารุช ชื่นครุฑ             | นักวิชาการคอมพิวเตอร์               |
| 20. นายทศพล ปิมปา                  | นักวิชาการคอมพิวเตอร์               |
| 21. นายสุภาส อมรฉันทนากร           | นักวิชาการคอมพิวเตอร์               |
| 22. นายณัฐวุฒิ ท่อนคำ              | นักวิชาการคอมพิวเตอร์               |
| 23. นางจิตรกัญญา ปิมปา             | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป          |
| 24. นางสาวสายสุนีย์ แสงเฟือก       | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป          |
| 25. นางสาวสุลาวัลย์ เคนสวนมอญ      | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป          |
| 26. นายสุรเดช อะสีพงษ์             | นักวิชาการศึกษา                     |
| 27. นางจันทร์ที อัดพุดม            | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป          |

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



1 ถนนอุทองนอก แขวง/เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University