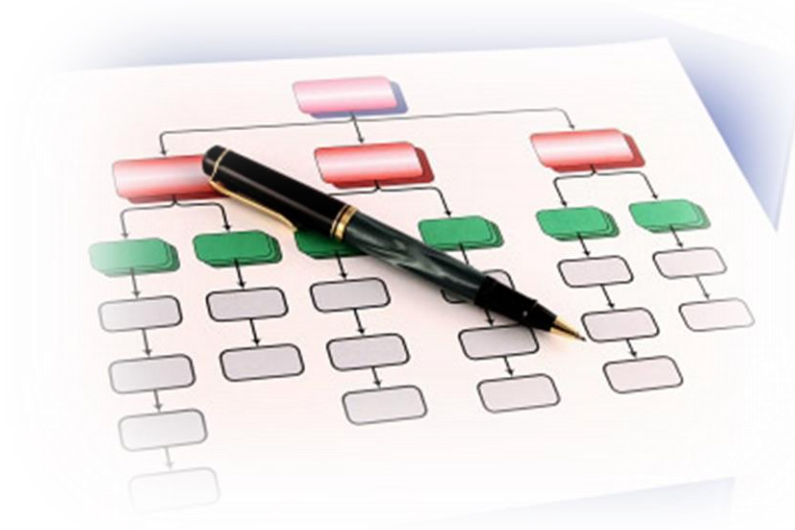


คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

งานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)



วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ให้สามารถนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

ผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการเลขานุการผู้บริหาร

นายปกรณ์ยศ วิทยานันตนรมย์

มีนาคม 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	4
2. ขอบเขตของกระบวนการงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	4
3. คำจำกัดความ	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	6
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	6
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน	7
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน	9
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	11
7.4 เอกสารอ้างอิง	11
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	11
9. ระบบติดตามประเมินผล	11
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ค JD การกำหนดมาตรฐานการทำงาน	
ภาคผนวก ง มีการพัฒนางาน Kaizen	
ภาคผนวก จ ปฏิทินการทำงาน	
ภาคผนวก ฉ การประเมินความเสี่ยงของงานที่ปฏิบัติ	
คณะผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

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

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนกระบวนการการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เกี่ยวกับการให้บริการ คำร้อง 1) ขอเปิดสอนกรณีพิเศษ 2) ขอเปลี่ยนรหัสวิชา 3) ขอเทียบโอนรายวิชา 4) การตรวจสอบจบ 5) การขอใช้ห้องเรียน และกำหนดประเด็นในการแก้ปัญหาเพื่อให้การปฏิบัติเพิ่ม ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และรวดเร็ว

3. คำจำกัดความ

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม ตั้งอยู่เลขที่ 111/3-5 หมู่ 2 ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 เว็บไซต์วิทยาลัย คือ www.cls.ssru.ac.th โดยสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้อนุมัติให้จัดตั้งวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2557 โดยดำเนินการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งถือว่าเป็นวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนแห่งแรกของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้งหมด โดยแยกออกจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ทั้งในส่วนของ การบริหารและการจัดการเรียนการสอนเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะอยู่ในกำกับของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีระเบียบการบริหารจัดการของตนเอง เป้าหมายหลัก คือ ความเป็นอิสระความคล่องตัวสูงและมีภารกิจหลักที่สำคัญ คือ ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนที่ตรงต่อความต้องการของสถานประกอบการ

รวมทั้งผลิตและพัฒนาผู้ประกอบการอาชีพด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนที่ตอบสนองและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประชาคมอาเซียนและสังคมโลก และยังพร้อมให้บริการวิชาการและเทคนิควิธีการประกอบอาชีพด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนแก่ชุมชน สังคม และประชาคมอาเซียนอย่างมีคุณภาพ อีกทั้งเรายังสร้างองค์ความรู้ งานวิจัย นวัตกรรมต่างๆ ด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนให้เกิดการพัฒนาต่อสถานประกอบการและสังคม

การบริหารงานของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เน้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อสร้างความร่วมมือ ทั้งงานวิชาการ สหกิจศึกษา รวมถึงการทำงานหลังจบการศึกษา

ช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมา วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนได้ย้ายสำนักงานมาประจำที่ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม ซึ่งการขยายอาคารและสถานที่ใหม่นี้ ทำให้วิทยาลัยฯ สามารถรับนักศึกษาได้มากขึ้นถึง 4,000 คน

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีภารกิจหลักในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการ จัดการเรียนการสอน การให้บริการทางวิชาการ และสนับสนุนการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตาม มาตรฐานและตอบสนองความต้องการของสังคม (ยศพร การงาน, 2560 : 6)

หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายวิชาการ ให้บริการแก่ 1) บริการนักศึกษาวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติ ภาคพิเศษ และบุคคลภายนอก 2) สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของคณาจารย์ 3) ประสานงานและให้บริการสาขา/แขนงวิชาต่าง ๆ 4) บริการหน่วยงานต่าง ๆ ภายในวิทยาลัย 5) ให้บริการวิชาการทางด้านการศึกษา เป็นต้น (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2560 : 20)

การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี สมหวังดังที่คาดหวังไว้ เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ และสิ่งเหล่านี้สามารถบ่งชี้ได้ว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพมากน้อยเพียงใดได้อีกด้วย (ปทุมวรรณ สิ้นสัน, 2560 : 9 ; มนตรี กัลชาญพันธ์, 2560 : 12)

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษามารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกัน ทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนั้น ยังสามารถใช้ระบบ Internet ใช้ในการบริการให้เพิ่มประสิทธิภาพการบริการมากยิ่งขึ้น และสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา (Non – Stop Service) ทำให้การบริการในบางขั้นตอนหรือบาง เรื่องผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาที่จุดให้บริการอีกด้วย การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จจึงเป็นแนวทางที่ องค์กรต้องนำมาใช้ในการบริการทุกประเภทในยุคปัจจุบัน (สุภาณี ประชุมชน, 2560)

จากหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวฝ่ายวิชาการวิทยาลัย ในการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก ที่มีจำนวนผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก และมีความต้องการที่หลากหลาย ดังนี้ 1) ขอเปิดสอนกรณีพิเศษ 2) ขอเปลี่ยนรหัสวิชา 3) ขอเทียบโอนรายวิชา 4) การตรวจสอบจบ 5) การขอใช้ห้องเรียน ดังนั้น การบริการแบบ One Stop Service จึงมีความจำเป็นในการนำมาใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
คณบดีวิทยาลัยฯ	ประธานอำนวยการ
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	พิจารณาสั่งการประชุม
หัวหน้าสำนักงานวิทยาลัยฯ	กำกับ ติดตาม ให้คำปรึกษาเอกสารการประชุม
หัวหน้างานฝ่ายวิชาการ	ดำเนินการจัดประชุม
เจ้าหน้าที่บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	สรุปรายงานการประชุมและจัดเก็บเอกสาร

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีการเผยแพร่คู่มือการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัย จะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจถึง ขั้นตอนการให้บริการใหม่ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ไม่มี -

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

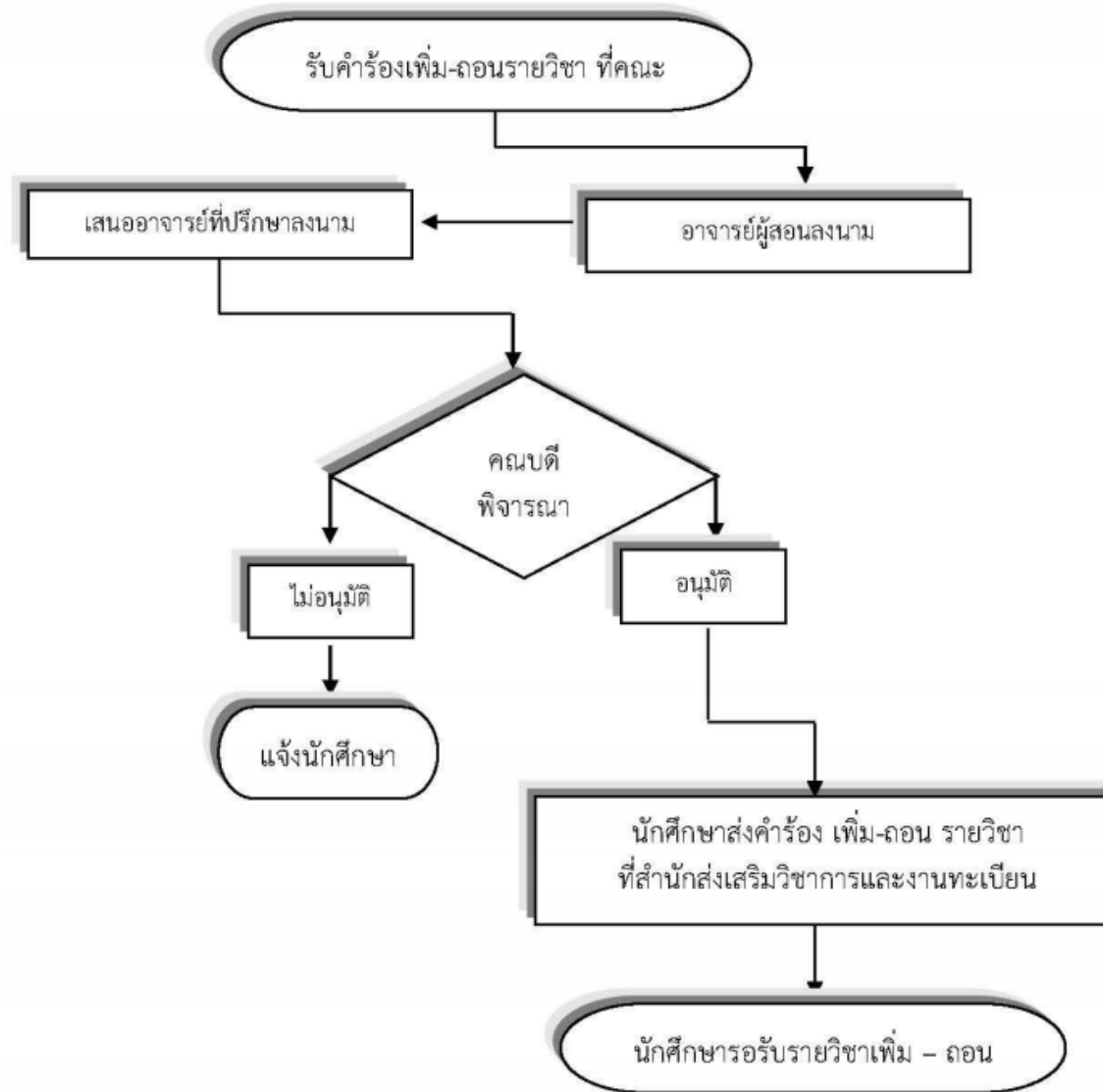
(ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและที่มาของข้อกำหนด)

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
นักศึกษา/ผู้รับบริการ ได้รับการ บริการตามขั้นตอนและระยะเวลา ที่กำหนด	✓	✓	✓	✓	✓

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

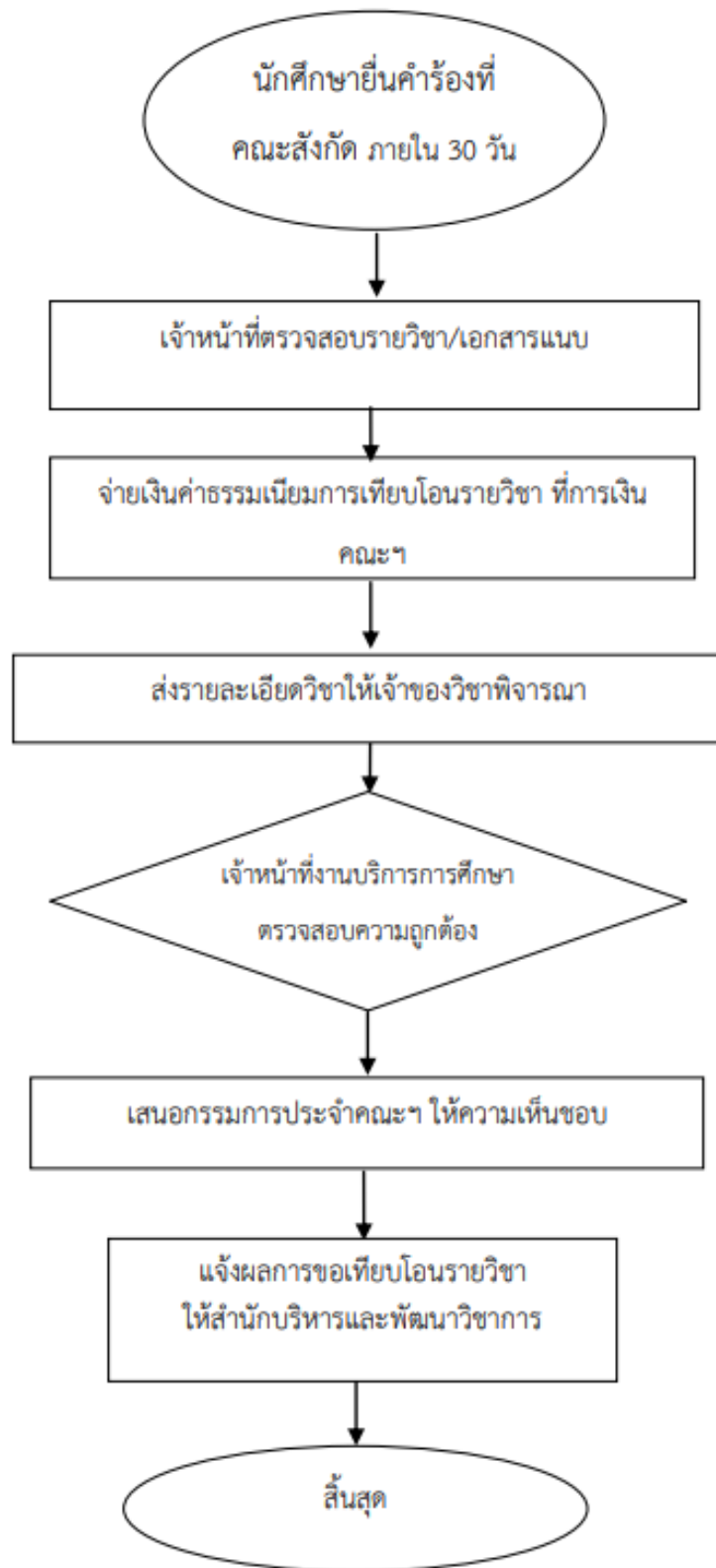
7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพการเพิ่ม-ถอน

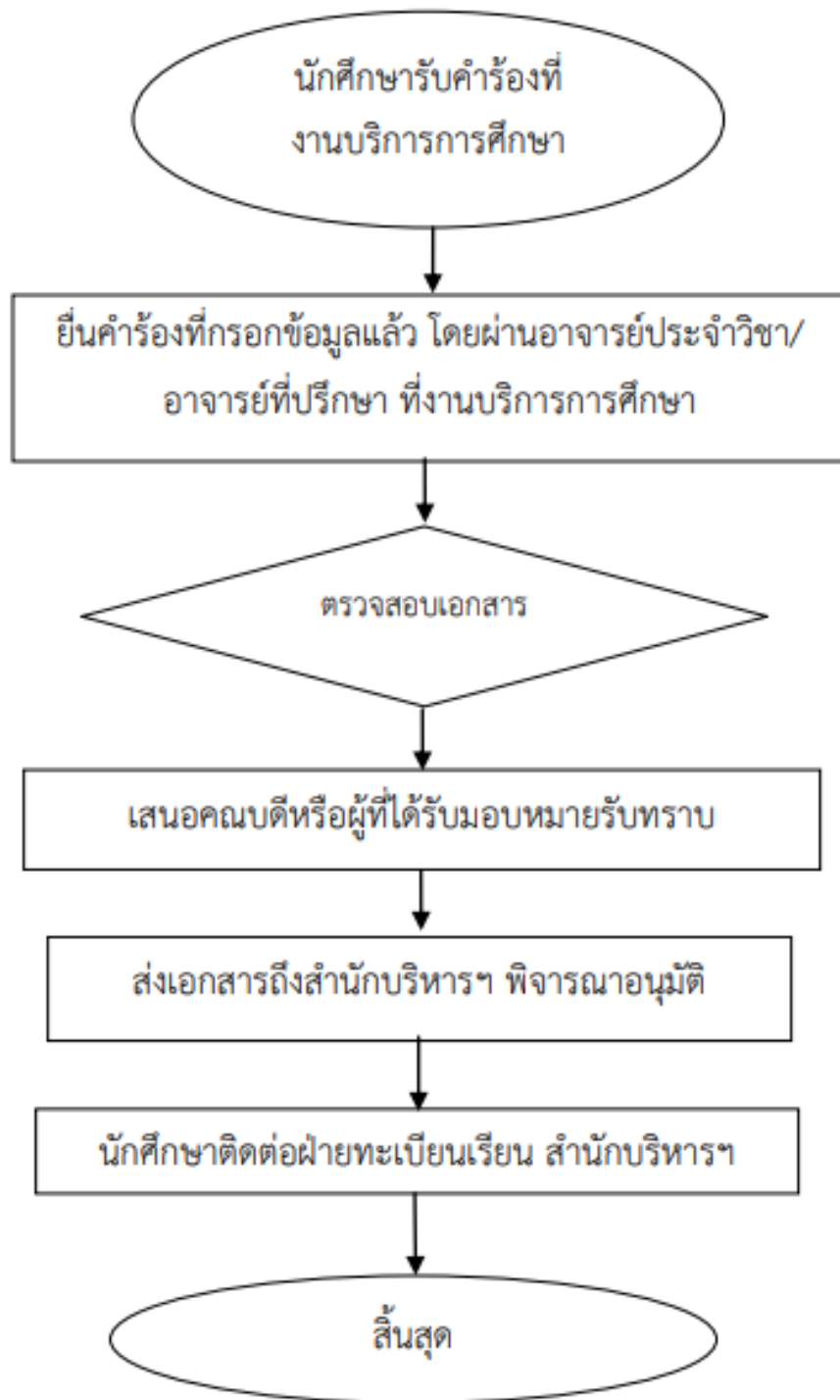


คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการ
งานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

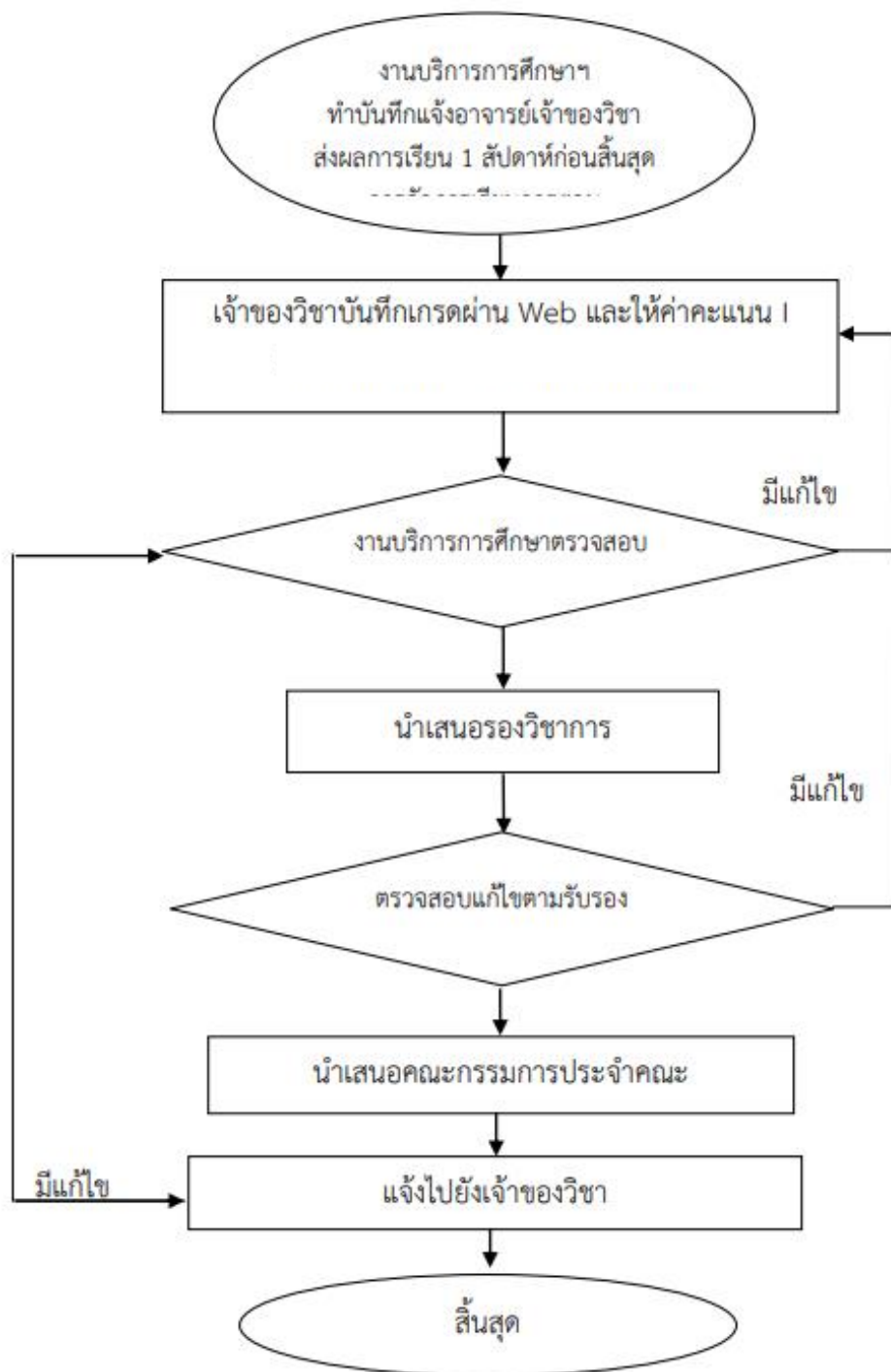
กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพการเทียบโอน




กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพการลงทะเบียนเรียนซ้ำ



กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพการขอแก้ไขสัญลักษณ์ I



7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Instruction : QWI)

	วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) การดำเนินการการจัดประชุม		
คำจำกัดความ			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
(FM-01)	แบบฟอร์มเรื่อง
(FM-02)	แบบฟอร์มเรื่อง

7.4 เอกสารอ้างอิง

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ร้อยละของรายงานการประชุมที่เก็บเข้าแฟ้ม ร้อยละ 100

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการทำงานของกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเลขานุการผู้บริหารนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการทำงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการทำงานของกระบวนการ	ตุลาคม	เลขานุการผู้บริหาร
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการทำงานของกระบวนการ	ทุกเดือน	เลขานุการผู้บริหาร
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการทำงานของกระบวนการ	ทุกเดือน	เลขานุการผู้บริหาร
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการทำงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ตุลาคม-กันยายน	เลขานุการผู้บริหาร และ หัวหน้าสำนักงาน
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	กันยายน	เลขานุการผู้บริหาร
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	หัวหน้าสำนักงานและคณบดี

ภาคผนวก



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....
ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงาน.....ในฐานะ
ผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่าย.....คณะ/สำนัก/กอง.....

โดยยินยอมให้ฝ่าย..... คณะ/สำนัก/กอง.....
นำกระบวนการปฏิบัติงาน.....มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....
เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่.....

.....
(.....)

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

- | | | |
|-------------------|----------------|------------------------|
| 1. ดร.ฉัตรรัตน์ | โหดระไวศยะ | ที่ปรึกษา |
| 2. อาจารย์ศุภมิตร | ศรีสวัสดิ์ | ประธาน |
| 3. นางสาวนุชรี | ทองคำ | รองประธาน |
| 4. นายปกรณ์ยศ | วิทยานันตนรมย์ | กรรมการและผู้ดำเนินงาน |

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University