

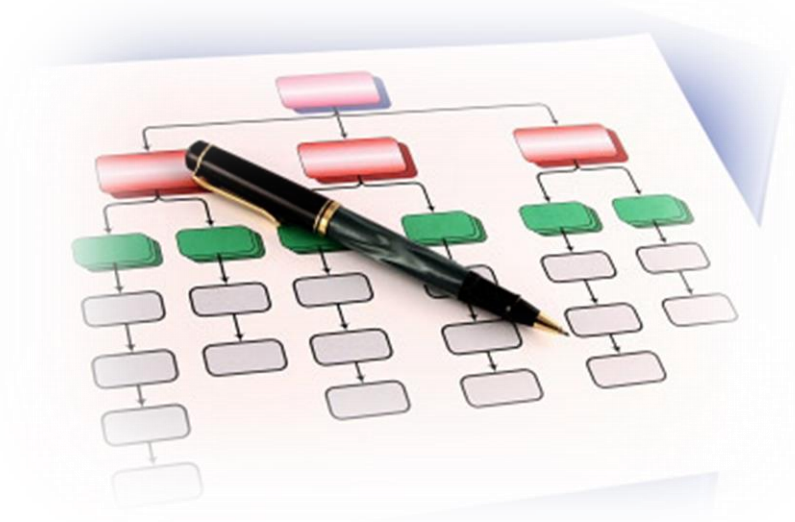


(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ..... /พ.ศ.....)  
ประกาศใช้ ณ วันที่ .....  
(๑๙๖๖-๒๕๖๑-๒๕๖๑ ค.ศ. ๒๕๖๑)

## คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) 8^J คู่มือ

### ลงทะเบียนเรียนล่าช้า

๑๙๖๖-๒๕๖๑-๒๕๖๑ ค.ศ. ๒๕๖๑



คณะครุศาสตร์

จัดทำโดย นางสาวกาญจนา ดีพรม  
นักวิชาการศึกษานางสาวกาญจนา ดีพรม

*SuanSunandhaRajabhat Suan*

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณีนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทำให้สามารถนำกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี

ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
คณะผู้จัดทำ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	4
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	4
3. คำจำกัดความ.....	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	4
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	5
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	6
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	7
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	7
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	8
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	9
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	9
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	9
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	9
ภาคผนวก.....	10
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการลงทะเบียนเรียนทุกกรณี.....	11
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	13
คณะผู้จัดทำ.....	15

### 1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของการลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน1 นักศึกษารอกข้อมูลในใบคำร้องฯ ให้ครบถ้วน ขั้นตอน2 ฝ่ายวิชาการลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี

## 3. คำจำกัดความ

**มาตรฐาน** หมายถึง สิ่งที่มาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

**มาตรฐานการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

**เทคนิค ECRS**หมายถึง

ปฏิทินวิชาการ หมายถึง ตารางกำหนดช่วงวันที่ต้องยื่นคำร้องตามที่มหาวิทยาลัยเปิดระบบให้กับคณะฯ ปฏิบัติงานลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณีให้แล้วเสร็จที่คณะ

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา</li> <li>2. พิจารณาแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย</li> <li>3. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยเป็นไปด้วยดี</li> <li>4. ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์</li> </ol>
(2) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยในระดับหน่วยงานให้เป็นไปด้วยดี</li> <li>2. นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการงาน โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด</li> </ol>

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
	3. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อรองอธิการบดี/อธิการบดี พิจารณา
(3) คณะกรรมการจัดการซื้อ ร้องเรียนระดับมหาวิทยาลัย	<p>1. กำหนดแนวทางและคู่มือปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณา</p> <p>2. รับผิดชอบในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์และ จำแนกระดับซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยในระดับมหาวิทยาลัยฯ</p> <p>3. ติดตามผลการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ</p> <p>4. ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>5. จัดทำรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและ คำชมเชย พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ</p> <p>6. ประเมินระบบการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย พร้อมนำผลการทบทวนแนวทางและ ปรับปรุงช่องทางในการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย</p>

## 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. คำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณีเสร็จสิ้นกระบวนการใช้เวลาให้น้อยที่สุด

### 5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(ระบุ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง) ไม่มี

## 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและที่มาของข้อกำหนด)

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนด ด้านกฎหมาย ระเบียบ/ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของ กระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
1. นักศึกษารอกคำร้อง ให้ถูกต้องครบถ้วน	✓	✓	✓
2. นักศึกษานำคำร้องขอ ลงทะเบียนเรียนล่าช้า ทุกกรณี เสนออาจารย์	✓	✓	✓

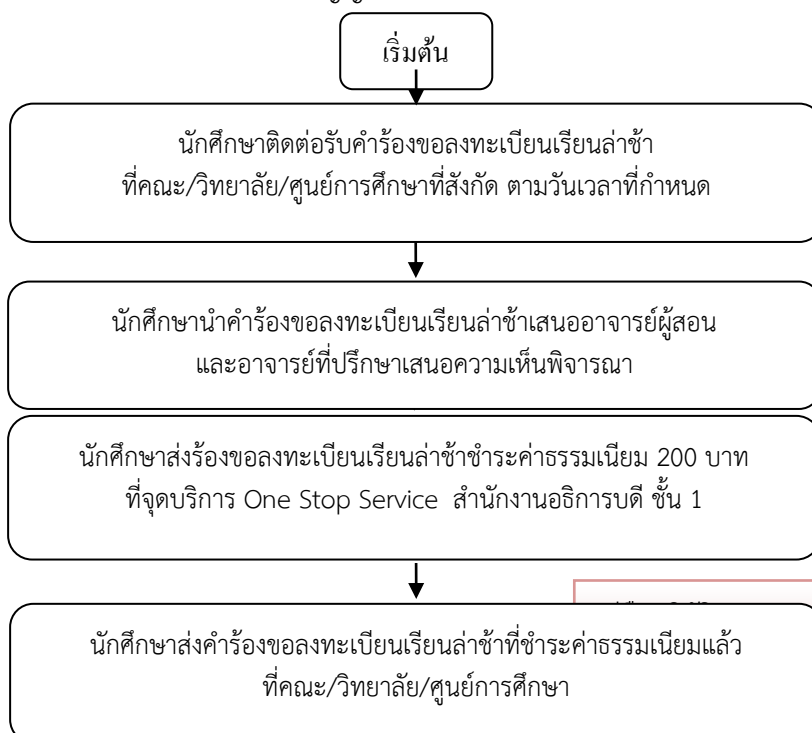
ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษา			
3. นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมปรับค่าลงทะเบียน จำนวน 200 บาท ที่จุดบริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดีชั้น 1	✓	✓	✓
4. นักศึกษานำคำร้องที่ชำระเงินค่าปรับเรียบร้อยแล้ว ส่งที่คณะ/วิทยาลัยที่สังกัด เพื่ออนุมัติตามขั้นตอนที่กำหนดต่อไป	✓	✓	✓
5. นักศึกษาติดตามผลการขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี ที่คณะ/วิทยาลัยที่สังกัด	✓	✓	✓

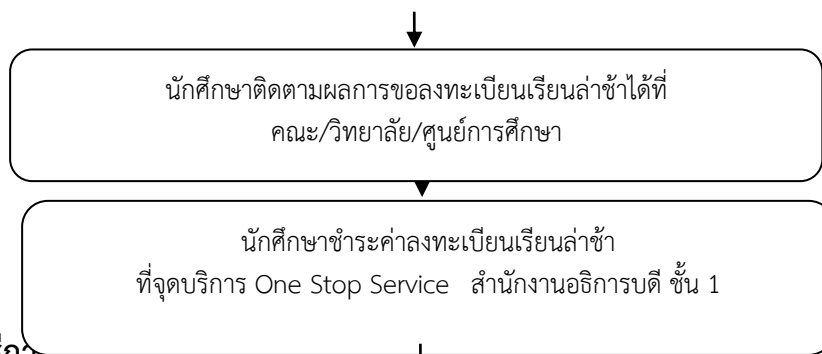
## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Procedure :QWP)

#### ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี

สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2/2558 เป็นต้นไป





## 7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

(ระบุ รายละเอียดวิธีการทำงาน สิ้นสุด แต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็นข้อมูล เฉพาะ มีคำแนะนำในการทำงาน รวมทั้งวิธีที่องค์การจะสนับสนุนปฏิบัติงานโดยละเอียด)

	<b>วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)</b> <b>ขั้นตอนการขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี</b>		
คำจำกัดความ -			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. นักศึกษาติดต่อรับคำร้องขอ ลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี ที่ คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษาที่ สังกัด ตามวันเวลาที่กำหนด	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียน เรียนล่าช้าทุกกรณี
2. นักศึกษานำคำร้องขอลงทะเบียน เรียนล่าช้าทุกกรณี เสนออาจารย์ ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอ ความเห็นพิจารณา	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียน เรียนล่าช้าทุกกรณี
3. นักศึกษาส่งร้องขอลงทะเบียน เรียนล่าช้าชำระค่าธรรมเนียม 200 บาท ที่จุดบริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดี ชั้น 1	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียน เรียนล่าช้าทุกกรณี
4. นักศึกษาส่งคำร้องขอลงทะเบียน	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียน

เรียนล่าช้าที่ชำระค่าธรรมเนียมแล้ว ที่คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา			เรียนล่าช้าทุกกรณี
5. คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา จัดทำบันทึกข้อความส่งคำร้อง ขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าเสนอรอง อธิการบดีฝ่ายวิชาการพิจารณา	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียน เรียนล่าช้าทุกกรณี
6. กองบริการการศึกษา ดำเนินการ ลงทะเบียนเรียนให้กับนักศึกษา และแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยัง คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียน เรียนล่าช้าทุกกรณี
7. นักศึกษาติดตามผลการขอ ลงทะเบียนเรียนล่าช้าได้ที่ คณะ/วิทยาลัย/ศูนย์การศึกษา	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียน เรียนล่าช้าทุกกรณี
8. นักศึกษาชำระค่าลงทะเบียน เรียนล่าช้า ที่จุดบริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดี ชั้น 1	-	นักศึกษา	ใบคำร้องขอลงทะเบียน เรียนล่าช้าทุกกรณี

### 7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

(ระบุแบบฟอร์มที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน)

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
-	ใบคำร้องขอลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี

### 7.4 เอกสารอ้างอิง

(ระบุเอกสารทางวิชาการ หรือบันทึก/หนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ที่เป็น  
การชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ  
สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น)

#### ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ  
คำชมเชย

## 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(ระบุมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดที่อยู่ข้างล่างสุดในผังกระบวนการปฏิบัติงาน)

## 9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณีนั้น มีระบบการ  
ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	5 วันทำการ	ฝ่ายวิชาการ

# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง .....

ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงาน.....ในฐานะ

ผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่าย.....คณะ/สำนัก/กอง.....

โดยยินยอมให้ฝ่าย..... คณะ/สำนัก/กอง.....

นำกระบวนการปฏิบัติงาน.....มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่.....เดือน..... พ.ศ..... เป็น

ต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่.....

.....

(.....)

# ภาคผนวก ข

## แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์  
คณะ/วิทยาลัย .....

คำร้องขอลงทะเบียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอลงทะเบียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ ภาคเรียน..... ปีการศึกษา .....  
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้วยข้าพเจ้า .....รหัสนักศึกษา 

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

สาขาวิชา ..... นักศึกษา  ภาคปกติ  ภาคพิเศษ รุ่น ..... หมู่ .....  
สถานที่เรียน  สวนสุนันทา  ศูนย์การศึกษา..... ระดับ ปริญญาตรี  อื่น ๆ .....  
หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

มีความประสงค์ ขอลงทะเบียนล่าช้า กรณีพ้นกำหนดในประกาศกิจกรรมวิชาการ

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....  
(.....)

ผู้เสนอความเห็นเพื่อพิจารณา	
1) อาจารย์ที่ปรึกษา(เสนอความเห็นว่าสมควรอนุมัติหรือไม่สมควรอนุมัติ) <input type="checkbox"/> สมควรอนุมัติ <input type="checkbox"/> ไม่สมควรอนุมัติ ลงชื่อ ..... วันที่ ...../...../.....	2) งานการเงิน <b>ประทับตราชำระเงิน</b> ลงชื่อ ..... วันที่ ..... ...../...../.....
3) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ <input type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว <input type="checkbox"/> รอดำเนินการ เนื่องจาก ..... ลงชื่อ ..... วันที่...../...../.....	

ขั้นตอนการเขียนคำร้องขอลงทะเบียนล่าช้า ตามประกาศกิจกรรมวิชาการกำหนด

1. นักศึกษาต้องกรอกคำร้องให้ถูกต้องครบถ้วน
2. นักศึกษานำคำร้องขอลงทะเบียนล่าช้าเสนออาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นักศึกษานำคำร้องติดต่อกับ งานทะเบียนฯ จุดบริการ One Stop Service สำนักงานอธิการบดีชั้น1 เพื่อทำการลงทะเบียน
4. นักศึกษาชำระค่าธรรมเนียมปรับค่าลงทะเบียน จำนวน 200 บาท ที่งานการเงิน จุดบริการ One Stop Service
5. นักศึกษาดาวน์โหลดใบแจ้งการชำระค่าลงทะเบียนที่ [www.reg.ssru.ac.th](http://www.reg.ssru.ac.th) และชำระค่าลงทะเบียนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

### คณะผู้จัดทำ

### คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการลงทะเบียนเรียนล่าช้าทุกกรณี

- |                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์นันทยา น้อยจันทร์ | คณบดีคณะครุศาสตร์                |
| 2. อาจารย์ ดร. อัญญา สุขสมจิตร     | รองคณบดีฝ่ายวิชาการ              |
| 3. นางรวิพันธ์ พญาน้อย             | หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ |
| 4. นางสาวกาญจนา ดีพรม              | นักวิชาการศึกษา                  |
| 5. นางสาวธิดารัตน์ โชคนาคะวโร      | นักวิชาการศึกษา                  |

6. นางสาวไสวรินทร์ มุลจันทร์หอม

พนักงานการเงินและบัญชี ส 3