

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

การยกเลิกรายวิชา สำหรับนักศึกษา

คณะครุศาสตร์

จัดทำโดย นางสาวกาญจนา เบ้าศรี
นักวิชาการศึกษา

SuanSunandhaRajabhat University

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน การยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้สามารถนำกระบวนการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษาไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา

ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	1
3. คำจำกัดความ.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	1
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	3
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	5
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	5
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	5
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	19
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	19
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	19
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	19
ภาคผนวก.....	20
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา	21
คณะผู้จัดทำ	23

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษาและสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน¹ นักศึกษากรอกข้อมูลในใบคำร้องฯให้ครบถ้วน ขั้นตอน² ฝ่ายวิชาการ การยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เขาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด 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 ปฏิบัติงานเพิ่ม-ถอน-ยกเลิกรายวิชาล่าช้าให้แล้วเสร็จ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2. พิจารณาแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย 3. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยเป็นไปด้วยดี 4. ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(2) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยในระดับหน่วยงานให้เป็นไปด้วยดี 2. นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการ โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด 3. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อรองอธิการบดี/อธิการบดี พิจารณา
(3) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดแนวทางและคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณา 2. รับผิดชอบในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์และ จำแนกระดับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยในระดับมหาวิทยาลัยฯ 3. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ 4. ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ 5. จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ 6. ประเมินระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย พร้อมนำผลการทบทวนแนวทางและปรับปรุงช่องทางในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. คำร้องการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา เสร็จสิ้นกระบวนการใช้เวลาน้อยที่สุด

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(ระบุ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง) ไม่มี

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและที่มาของข้อกำหนด)

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
1. นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานระบบการยกเลิกรายวิชานักศึกษา ได้ที่เว็บไซต์ http://reg.ssru.ac.th	✓	✓	✓
2. เข้าสู่ระบบด้วยชื่อผู้ใช้ คือ รหัสนักศึกษา ส่วนรหัสผ่านให้ระบุเลขบัตรประชาชน ของนักศึกษา หลังจากนักศึกษาเข้าสู่ระบบแล้ว	✓	✓	✓
3. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วช่องสำหรับเข้าสู่ระบบจะหายไป แล้วปรากฏชื่อผู้ใช้นแถบเมนู	✓	✓	✓
4. กรณีที่ผู้ใช้ไม่ได้ใช้งานเป็นระยะเวลา 15 นาที หรือตามที่ระบบกำหนด จะมีข้อความแจ้งเตือนให้คลิกที่เมนู “หน้าแรก” เพื่อเข้าสู่ระบบใหม่อีกครั้ง	✓	✓	✓
5. เมื่อต้องการยกเลิกรายวิชานักศึกษา ให้คลิกที่เมนู	✓	✓	✓

<p>นักศึกษา -> ลงทะเบียนด้วยตนเอง (Free Enrollment) -> ยกเลิกรายวิชาของ บริการการศึกษา</p>			
<p>6. เมื่อต้องการ ยกเลิก รายวิชานักศึกษา ให้ ผู้ใช้คลิกในช่องสี่เหลี่ยม (ติ๊กเครื่องหมายถูก) หน้ารายวิชาที่ต้องการ ยกเลิก โดยสามารถ คลิกเลือกได้หลาย รายการตามที่ต้องการ</p>	✓	✓	✓
<p>7. จากนั้นคลิกที่ปุ่ม “ยกเลิกรายวิชาที่ เลือก” ระบบจะทำการ ตรวจสอบความถูกต้อง และให้ผู้ใช้ได้ทำการ ยืนยันการยกเลิก รายวิชาอีกครั้ง</p>	✓	✓	✓
<p>8. เมื่อผู้ใช้งาน คลิกปุ่ม “ยืนยัน” การยกเลิก รายวิชาแล้ว ให้รอ จนกระทั่งมีข้อความ จากระบบแจ้ง “ทำการ ยกเลิกรายวิชาเรียบร้อยแล้ว”</p>	✓	✓	✓
<p>9. เมื่อระบบทำการ บันทึกข้อมูลการยกเลิก รายวิชาเรียบร้อยแล้ว รายวิชาที่ถูกยกเลิกแล้ว ปรากฏในตารางส่วนบน</p>	✓	✓	✓

โดยมีผลการเรียนเป็น “W”			
10. เมื่อต้องการ แสดงผลหรือพิมพ์ รายงานการยกเลิก รายวิชา ให้ผู้ใช้คลิกที่ ปุ่ม “พิมพ์เอกสาร ยืนยันการยกเลิก รายวิชา”	✓	✓	✓

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure : QWP)

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

(ระบุ รายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะ มีคำแนะนำในการทำงาน รวมทั้งวิธีที่องค์การใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด)

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

(ระบุแบบฟอร์มที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน)

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
-	ที่เว็บไซต์ http://reg.ssru.ac.th

7.4 เอกสารอ้างอิง

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

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. นโยบายการบริหารจัดการห้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารห้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(ระบุมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดที่อยู่ข้างล่างสุดในผังกระบวนการปฏิบัติงาน)

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการเพิ่ม-ถอน-ยกเลิกรายวิชาล่าช้า นั้น มีระบบการ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	1 วันทำการ	นักศึกษา/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.....

.....

(.....)

คณะผู้จัดทำ
คู่มือปฏิบัติงานการยกเลิกรายวิชานักศึกษา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ ภิรมย์รัตน์ คณบดีคณะครุศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ เศรษฐพงษ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
3. นางรวินันท์ พญาน้อย หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์
4. นางสาวกาญจนา เป้าศรี นักวิชาการศึกษา
5. นางสาวไสวรินทร์ มุลจันทร์หอม พนักงานการเงินและบัญชี ส 3

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน การยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้สามารถนำกระบวนการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษาไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา

ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	1
3. คำจำกัดความ.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	1
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	3
7. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	5
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	5
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	5
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	19
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	19
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	19
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	19
ภาคผนวก.....	20
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา	21
คณะผู้จัดทำ	23

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษาและสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน¹ นักศึกษากรอกข้อมูลในใบคำร้องฯให้ครบถ้วน ขั้นตอน² ฝ่ายวิชาการ การยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด 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 ปฏิบัติงานเพิ่ม-ถอน-ยกเลิกรายวิชาล่าช้าไปแล้วเสร็จ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2. พิจารณาแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย 3. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยเป็นไปด้วยดี 4. ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(2) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)	<ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค ให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยในระดับหน่วยงานให้เป็นไปด้วยดี 2. นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการ โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย เพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด 3. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อรองอธิการบดี/อธิการบดี พิจารณา
(3) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับมหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดแนวทางและคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย เพื่อเสนอให้ผู้บริหารได้พิจารณา 2. รับผิดชอบในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์และ จำแนกระดับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยในระดับมหาวิทยาลัยฯ 3. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ 4. ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและ คำชมเชยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ 5. จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ 6. ประเมินระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย พร้อมนำผลการทบทวนแนวทางและปรับปรุงช่องทางในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. คำร้องการยกเลิกรายวิชาสำหรับนักศึกษา เสร็จสิ้นกระบวนการใช้เวลาน้อยที่สุด

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(ระบุ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง) ไม่มี

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

(ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและที่มาของข้อกำหนด)

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	คำนึงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุน
1. นักศึกษาสามารถเข้าใช้งานระบบการยกเลิกรายวิชานักศึกษา ได้ที่เว็บไซต์ http://reg.ssru.ac.th	✓	✓	✓
2. เข้าสู่ระบบด้วยชื่อผู้ใช้ คือ รหัสนักศึกษา ส่วนรหัสผ่านให้ระบุเลขบัตรประชาชน ของนักศึกษา หลังจากนักศึกษาเข้าสู่ระบบแล้ว	✓	✓	✓
3. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วช่องสำหรับเข้าสู่ระบบจะหายไป แล้วปรากฏชื่อผู้ใช้นแถบเมนู	✓	✓	✓
4. กรณีที่ผู้ใช้ไม่ได้ใช้งานเป็นระยะเวลา 15 นาที หรือตามที่ระบบกำหนด จะมีข้อความแจ้งเตือนให้คลิกที่เมนู “หน้าแรก” เพื่อเข้าสู่ระบบใหม่อีกครั้ง	✓	✓	✓
5. เมื่อต้องการยกเลิกรายวิชานักศึกษา ให้คลิกที่เมนู	✓	✓	✓

<p>นักศึกษา -> ลงทะเบียนด้วยตนเอง (Free Enrollment) -> ยกเลิกรายวิชาของ บริการการศึกษา</p>			
<p>6. เมื่อต้องการ ยกเลิก รายวิชานักศึกษา ให้ ผู้ใช้คลิกในช่องสี่เหลี่ยม (ติ๊กเครื่องหมายถูก) หน้ารายวิชาที่ต้องการ ยกเลิก โดยสามารถ คลิกเลือกได้หลาย รายการตามที่ต้องการ</p>	✓	✓	✓
<p>7. จากนั้นคลิกที่ปุ่ม “ยกเลิกรายวิชาที่ เลือก” ระบบจะทำการ ตรวจสอบความถูกต้อง และให้ผู้ใช้ได้ทำการ ยืนยันการยกเลิก รายวิชาอีกครั้ง</p>	✓	✓	✓
<p>8. เมื่อผู้ใช้งาน คลิกปุ่ม “ยืนยัน” การยกเลิก รายวิชาแล้ว ให้รอ จนกระทั่งมีข้อความ จากระบบแจ้ง “ทำการ ยกเลิกรายวิชาเรียบร้อยแล้ว”</p>	✓	✓	✓
<p>9. เมื่อระบบทำการ บันทึกข้อมูลการยกเลิก รายวิชาเรียบร้อยแล้ว รายวิชาที่ถูกยกเลิกแล้ว ปรากฏในตารางส่วนบน</p>	✓	✓	✓

โดยมีผลการเรียนเป็น “W”			
10. เมื่อต้องการ แสดงผลหรือพิมพ์ รายงานการยกเลิก รายวิชา ให้ผู้ใช้คลิกที่ ปุ่ม “พิมพ์เอกสาร ยืนยันการยกเลิก รายวิชา”	✓	✓	✓

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure : QWP)

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

(ระบุ รายละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะ มีคำแนะนำในการทำงาน รวมทั้งวิธีที่องค์การใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด)

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

(ระบุแบบฟอร์มที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน)

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
-	ที่เว็บไซต์ http://reg.ssru.ac.th

7.4 เอกสารอ้างอิง

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

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

3. นโยบายการบริหารจัดการห้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย
4. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับและบริหารห้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชย

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

(ระบุมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดที่อยู่ข้างล่างสุดในผังกระบวนการปฏิบัติงาน)

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการเพิ่ม-ถอน-ยกเลิกรายวิชาล่าช้า นั้น มีระบบการ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ของกระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	1 วันทำการ	นักศึกษา/ฝ่ายวิชาการ

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	1 วันทำการ	นักศึกษา/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.....

.....

(.....)

คณะผู้จัดทำ
คู่มือปฏิบัติงานการยกเลิกรายวิชานักศึกษา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ ภิรมย์รัตน์ คณบดีคณะครุศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ เศรษฐพงษ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
3. นายเปรม ธนไตรภพ หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์
4. นางนัชรัตน์ ทิพวัลย์ นักวิชาการศึกษา
5. นางสาววิมล รักรี้ เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป(งานวิชาการ)