



หน่วยงาน สาขาวิศวกรรมเครื่องกล

งานบริหารงานทั่วไป

มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ

ปฏิบัติงานบริหารจัดการภายในสำนักงานและการบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล สถิติ การรายงาน ช่วยวางแผนและติดตามงาน การติดต่อนัดหมาย จัดงานรับรองและงานพิธีต่างๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม จัดบันทึก และเรียบเรียงรายงานการประชุมทางวิชาการและรายงานอื่นๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ติดตามผลและรายงานผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุม หรือผลการปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมและบริหารงานหลายด้าน เช่น งานสารบรรณ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานบริหาร งบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานบริหารการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานประชาสัมพันธ์ งานเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ งานสัญญา เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. สนับสนุนอาจารย์และนักศึกษา และหน่วยงานต่างๆ ปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ โดยเอื้อประโยชน์ต่อทุกงาน
2. เพื่อประสานความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอกและหน่วยงานภายนอก
3. มุ่งปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัย

เป้าหมาย

1. เสิ้งปริมาณ
 - 1.1 คู่มือปฏิบัติงานของสาขาวิศวกรรมเครื่องกล ได้นำไปใช้งาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของบุคลากรที่ใช้บริการ
2. เสิ้งคุณภาพ
 - 2.1 ผู้รับบริการได้รับความรู้จากคู่มือปฏิบัติงานโดยการประเมินผล ได้คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป

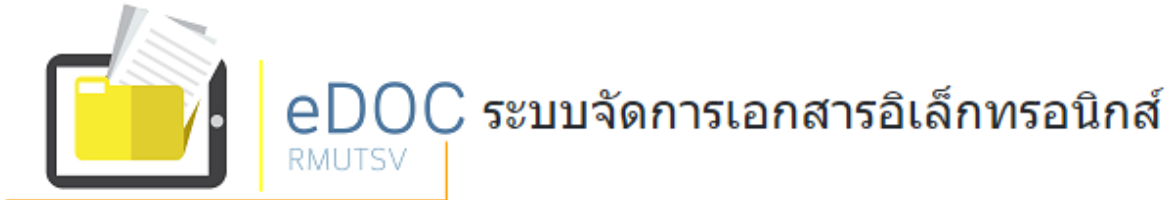
กลุ่มเป้าหมาย

อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำสาขาวิศวกรรมเครื่องกล

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. งานสารบรรณ ควบคุม ดูแล ปฏิบัติงาน รับ-ส่งหนังสือราชการภายใน และภายนอก ด้วยระบบจัดเก็บเอกสาร



eDoc ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถจัดเก็บ ไฟล์เอกสาร ได้อย่างเป็นระบบ หมวดยุทธศาสตร์ สืบค้นหนังสือได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการรับเอกสารอื่นๆ ได้ โดยดำเนินการภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

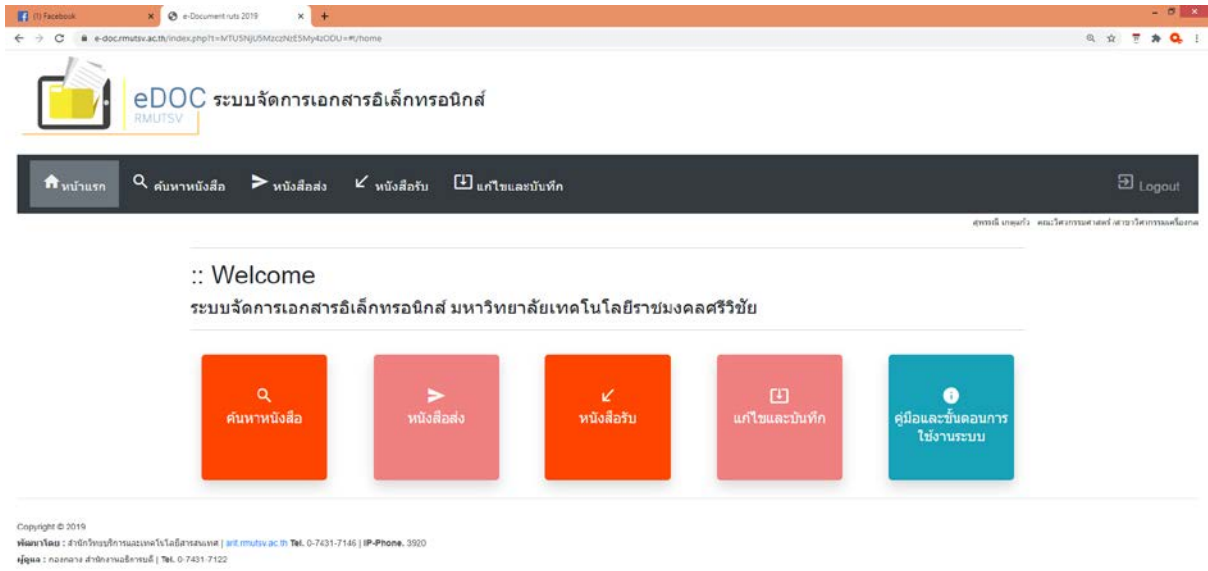
1.1 หนังสือรับ-ส่งภายในหน่วยงาน

การจัดการเอกสารรับ-ส่ง ภายในหน่วยงาน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ eDoc ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยการควบคุมการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน วิเคราะห์ การจำแนกหนังสือ ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ โดยจัดลำดับความเร่งด่วนก่อนนำเสนอผู้บริหารหน่วยงาน เมื่อผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาสั่งการเรียบร้อยแล้ว นำมาบันทึกในระบบเอกสารของหน่วยงาน ตรวจสอบเอกสารหนังสือก่อนแจกจ่ายให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบตามภารกิจ และติดตามเพื่อควบคุมจำกัดตามระยะเวลา

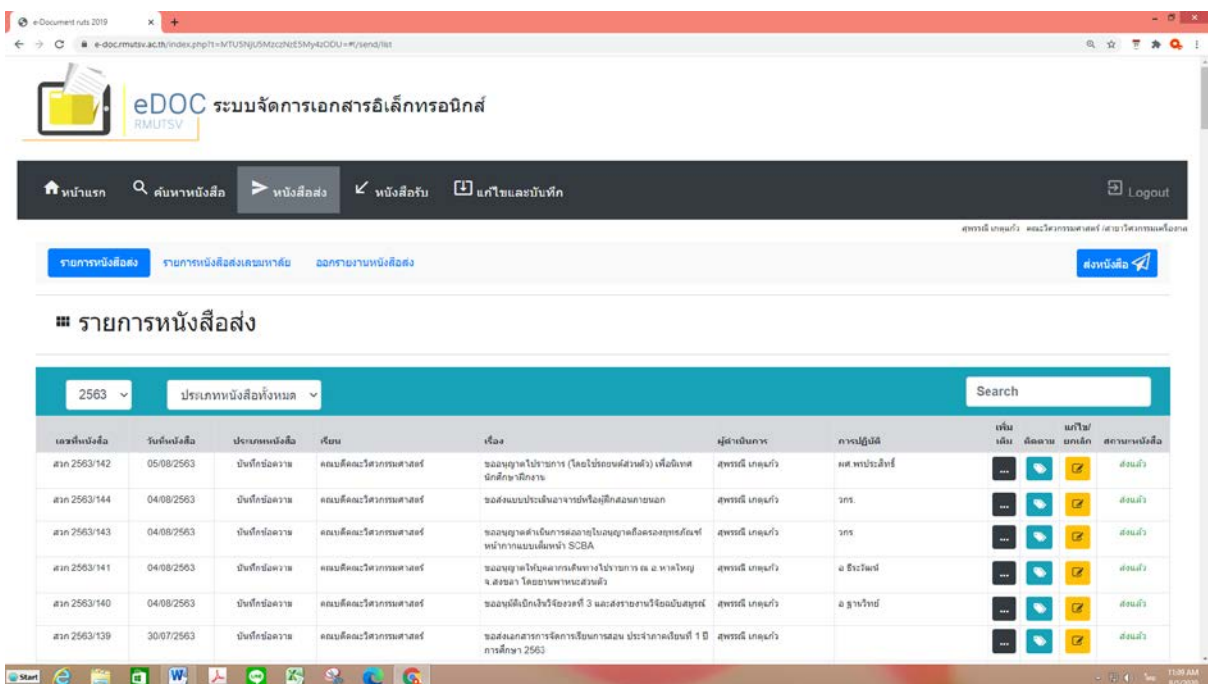
เข้าถึง <https://e-doc.rmutsv.ac.th/> สามารถใช้ได้เครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ



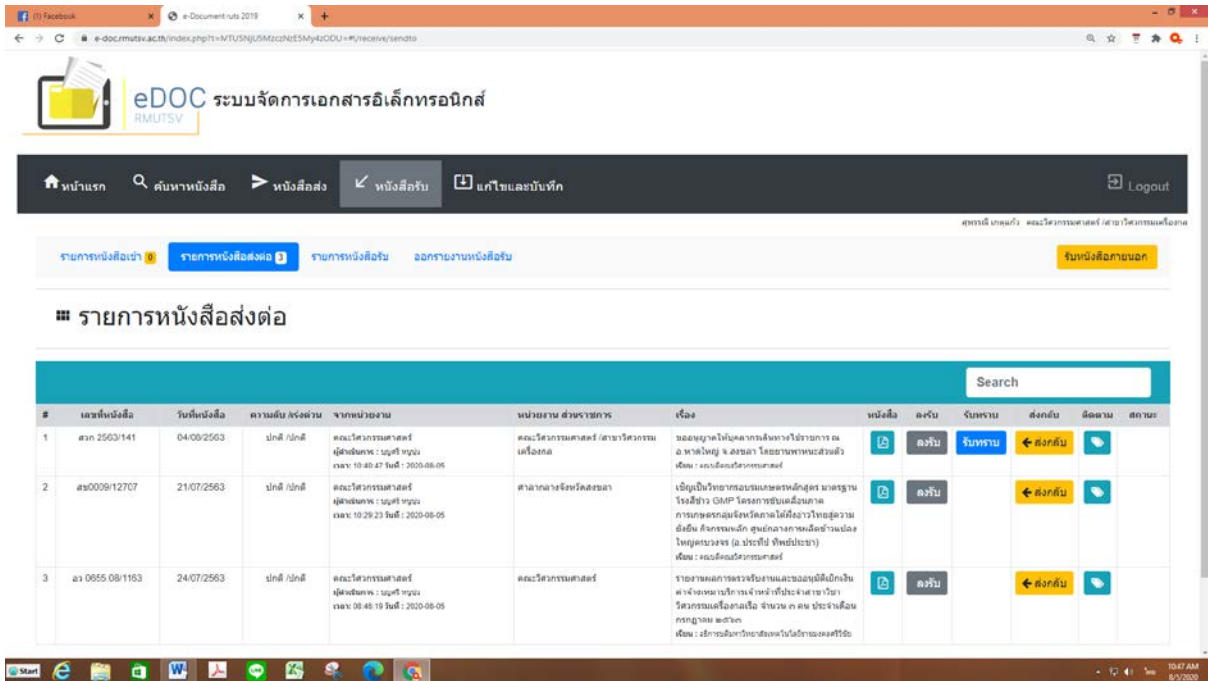
ภาพที่ 1.1 หน้าจอล็อกอินเข้าสู่ระบบ



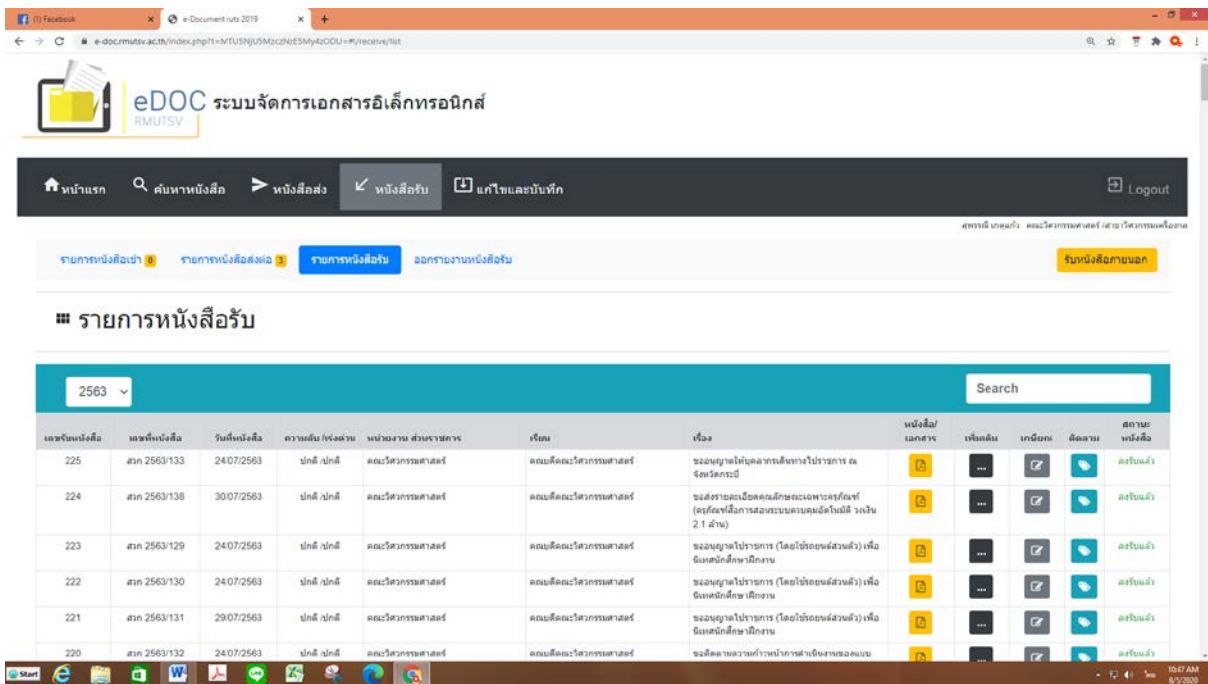
ภาพที่ 1.2 หน้าจอแสดงเมนูระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (สาขาวิศวกรรมเครื่องกล)



ภาพที่ 1.3 หน้าจอแสดงรายการหนังสือส่ง



ภาพที่ 1.4 หน้าจอแสดงรายการหนังสือส่งต่อ



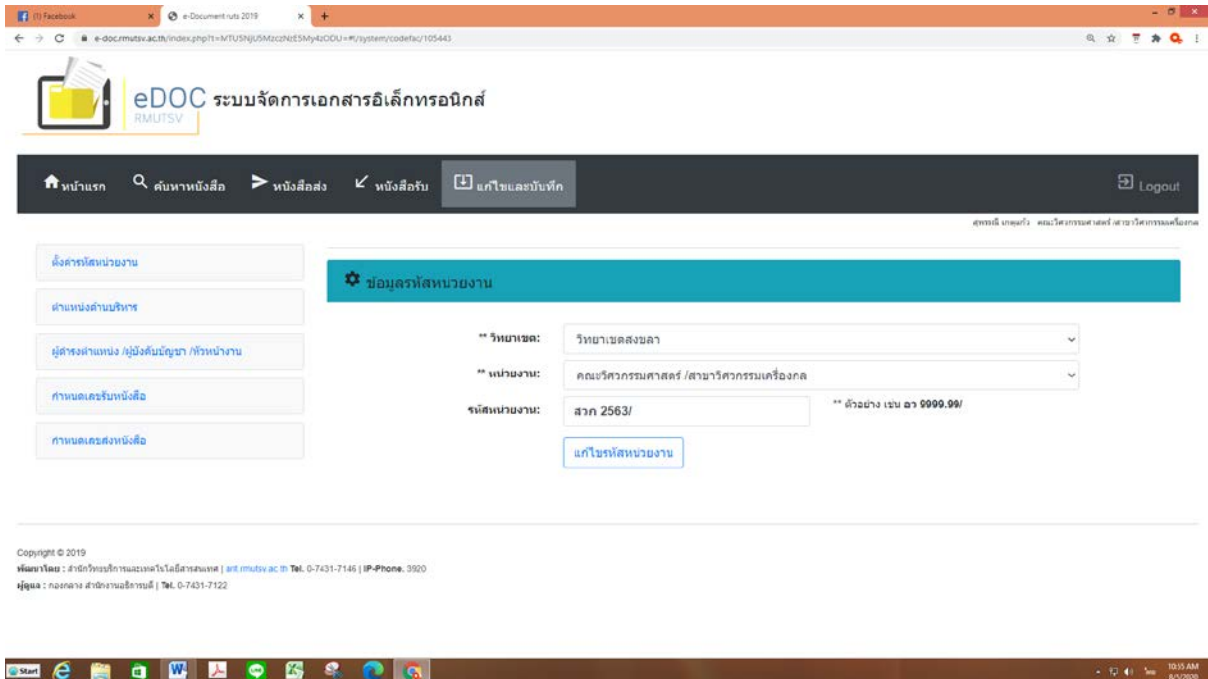
ภาพที่ 1.5 หน้าจอแสดงรายการหนังสือรับ

เลขที่หนังสือ	เลขหนังสือ	วันที่หนังสือ	หน่วยงาน ส่วนราชการ	ชั้น	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ	ลายเซ็น
225	สก 2563/133	24/07/2563	สาขาวิศวกรรมเครื่องกล	ฉบับคัดสรรวิศวกรรมศาสตร์	ขออนุญาตไปเขตภาคกลางไปราชการ ณ จังหวัดกระบี่	ล ญัตติ		
224	สก 2563/138	30/07/2563	สาขาวิศวกรรมเครื่องกล	ฉบับคัดสรรวิศวกรรมศาสตร์	ขอส่งรายชื่อเพื่อคัดเลือกคณะกรรมการศูนย์ (กรณีแจ้งผลการแข่งขันรอบคัดเลือกใหม่ มีวงเงิน 2.1 ล้าน)	จร.		
223	สก 2563/129	24/07/2563	สาขาวิศวกรรมเครื่องกล	ฉบับคัดสรรวิศวกรรมศาสตร์	ขออนุญาตไปราชการ (โดยไปรษณีย์ด่วนพิเศษ) เพื่อไปขอศึกษาดูงาน	ล พรประสิทธิ์		
222	สก 2563/130	24/07/2563	สาขาวิศวกรรมเครื่องกล	ฉบับคัดสรรวิศวกรรมศาสตร์	ขออนุญาตไปราชการ (โดยไปรษณีย์ด่วนพิเศษ) เพื่อไปขอศึกษาดูงาน	ล ฐานวิทย์		
221	สก 2563/131	29/07/2563	สาขาวิศวกรรมเครื่องกล	ฉบับคัดสรรวิศวกรรมศาสตร์	ขออนุญาตไปราชการ (โดยไปรษณีย์ด่วนพิเศษ) เพื่อไปขอศึกษาดูงาน	ล ชีระวัฒน์		

ภาพที่ 1.6 หน้าจอแสดงรายการออกรายงานหนังสือรับ

Copyright © 2019
 วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี | [rmuts.ac.th](http://www.rmuts.ac.th) | Tel. 0-7431-7146 | IP-Phone. 3920
 ศูนย์ : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี | Tel. 0-7431-7122

ภาพที่ 1.7 หน้าจอแสดงการแก้ไขและบันทึกข้อมูลในการกำหนดเลขรับหนังสือ-ส่งหนังสือ



ภาพที่ 1.8 หน้าจอแสดงข้อมูลรหัสหน่วยงาน

1.2 การจัดทำหนังสือราชการ

กำกับ ดูแล งานด้านการผลิตเอกสาร เช่น ร่างโต้ตอบ พิมพ์เอกสารทางราชการ ตรวจสอบความถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณและแนวปฏิบัติที่กำหนด จัดลำดับความสำคัญในการจัดทำหนังสือราชการตรวจสอบเนื้อหาตามหลักไวยากรณ์ การใช้ภาษา รูปแบบการจัดพิมพ์ตามระเบียบงานสารบรรณ เป็นศูนย์กลางในหน่วยงานเพื่อตรวจทานความถูกต้องของหนังสือราชการทุกฉบับก่อนนำเสนอผู้บริหารหน่วยงานพิจารณา และดำเนินการจัดทำสำเนาแจกจ่ายผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ถูกต้องมีประสิทธิภาพ

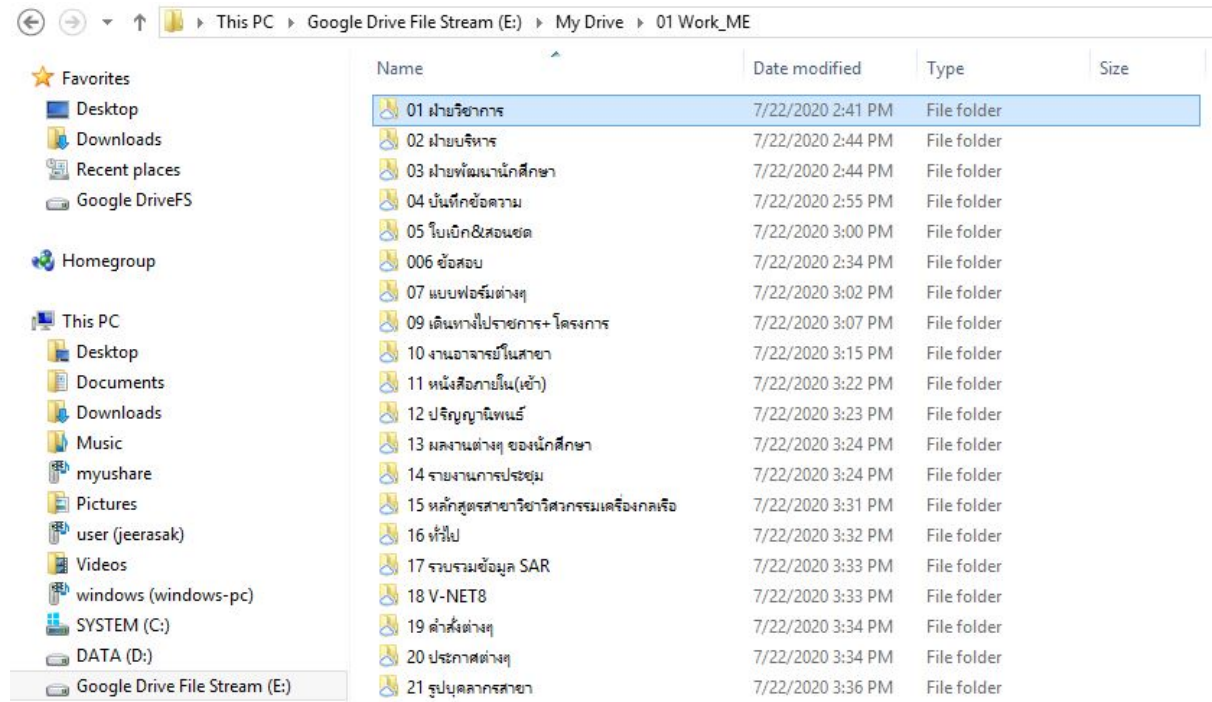
1.3 ควบคุมการจัดเก็บเอกสารและแยกหมวดหมู่

ศึกษาและรวบรวมข้อมูลในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับงาน อาทิ เช่น

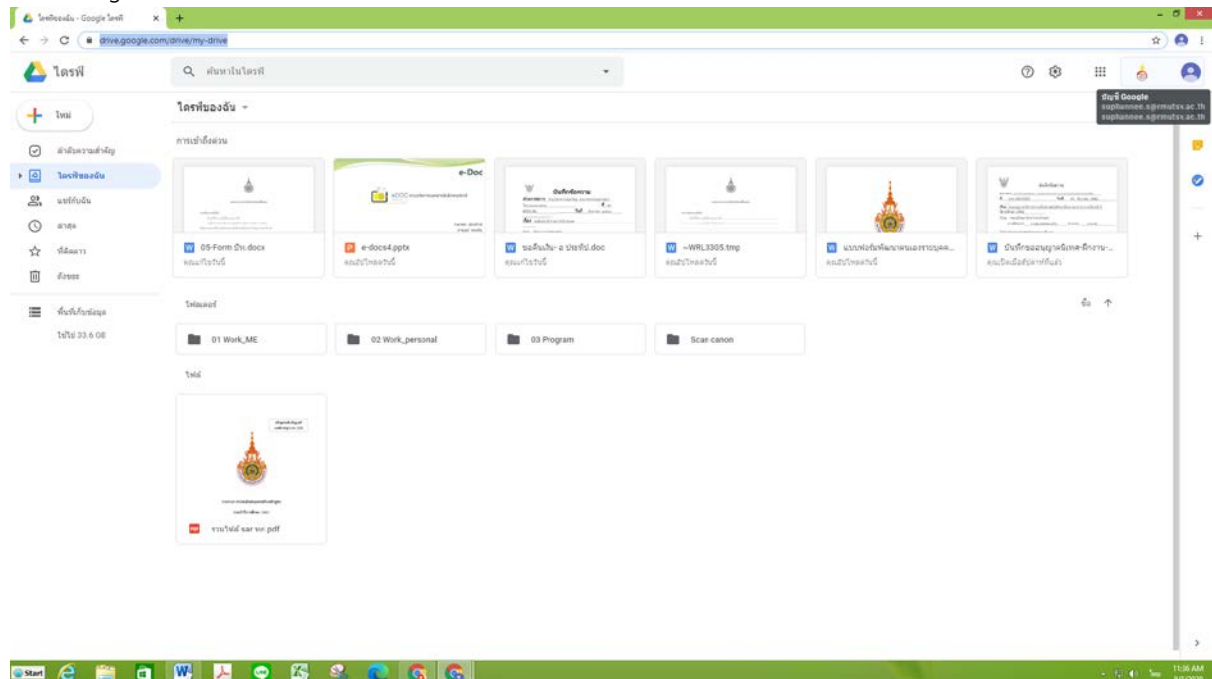
1.3.1 จัดเก็บเอกสารโดยการ Scan ในรูปแบบไฟล์ pdf หนังสือทุกประเภทไว้ในระบบควบคุมเอกสารของหน่วยงาน สามารถเชื่อมโยงไฟล์เอกสารทั้งหมดเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการสืบค้น ตรวจสอบ ติดตามในภายหลังได้

1.3.2 นำ Google Drive มาใช้จัดเก็บเอกสารเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว หากในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาสามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว โดยจัดเก็บตามลักษณะงาน แยกเป็นหมวดหมู่ฝ่ายงานต่างๆ และแยกปีพุทธศักราช และจำแนกตามภารกิจของหน่วยงาน และเราสามารถแก้ไข หรือปฏิบัติงานได้ทุกหนทุกแห่งบนโลกใบนี้ ดังภาพ

สามารถซิงค์งานอัปเดตได้จาก Google Drive File Stream




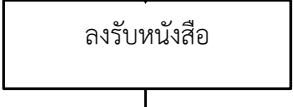
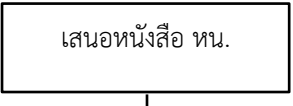
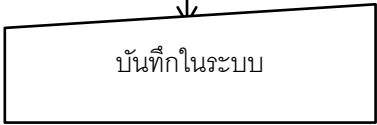

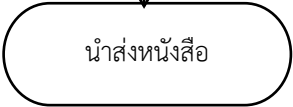
บน Google Drive




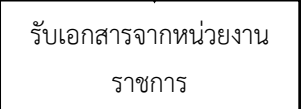
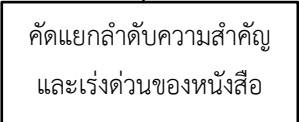
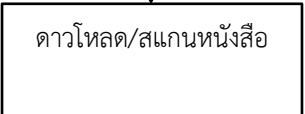
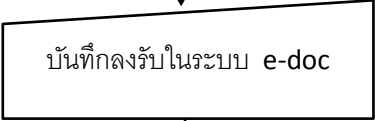
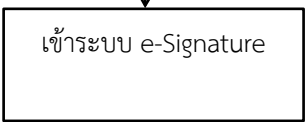

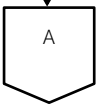
1.4 ติดต่อประสานงานหน่วยงานอื่น ทั้งภายในและภายนอกองค์กร



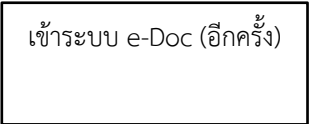

มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการติดต่อประสานงาน เช่น ทาง E-mail , Google Drive , Line , Facebook เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน ลดการใช้งบประมาณของสาขา และคณะวิศวกรรมศาสตร์

**Flow Chart งาน
กระบวนการรับหนังสือภายใน**

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		ล็อกอินเข้าสู่ระบบ eDoc rmutsv 2019 ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
2.		รับหนังสือจากในระบบและช่องทางอื่น เช่น รับเอกสาร สาขาฯ E-mail Social ประทับตรารับหนังสือ ลงวันที่ เวลา	20 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
3.		ทน.สาขา พิจารณาหนังสือ และลงนามสั่งการ เพื่อนำไป ปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	หัวหน้าสาขา
4.		Scan หนังสือรับ จัดเก็บไว้ในระบบออนไลน์ (คอมพิวเตอร์) และจัดส่งหนังสือไปยัง ผู้รับผิดชอบ	5 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
		ตรวจสอบความถูกต้องของ หนังสือและแยกฝ่ายงาน	2 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
6.		แจกจ่ายหนังสือ หรือส่งไฟล์ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการต่อไป และติดตาม งาน	4 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่หลักสูตร ผู้เกี่ยวข้อง


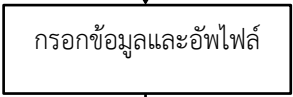


Flow Chart งาน
กระบวนการรับหนังสือภายนอก

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		ล็อกอินเข้าสู่ระบบ eDoc rmutsv 2019 ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
2.		เปิดช่องและตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสาร	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
3.		คัดแยกลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของหนังสือ	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
4.		ดาวโหลดหนังสือหรือสแกนหนังสือพร้อมเปลี่ยนชื่อไฟล์บันทึกหนังสือไว้ใน Folder ต้นฉบับ	3 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
5.		กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนเพื่อออกเลขรับหนังสือ ลงเลขรับ วันที่มอบขวามือเอกสาร บันทึกรายการพร้อมเกษียณหนังสือเพื่อพิจารณาเบื้องต้น	5 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
6.		เสนอหนังสือให้หัวหน้าสาขาหรือคนบดีพิจารณาสั่งการ	2 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
7.		หัวหน้าสาขา /คนบดี พิจารณาสั่งการหนังสือในระบบ e-Signature	1 วัน	หัวหน้าสาขา
8.				

9.				
10.		ติดตามหนังสือในระบบ หาก หัวหน้สาขาหรือคณบดีเกษียน แล้วดำเนินการดาวน์โหลดหนังสือ บันทึกไว้ Folder หนังสือ เกษียน	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
11.		ดำเนินการเพิ่มไฟล์หนังสือที่ เกษียนแล้ว บันทึกผลการ เกษียนสั่งการในระบบ e-doc มอบหลักสูตร/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	3 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
12.				

ปรับปรุงเมื่อ 6/08/63

**Flow Chart งาน
กระบวนการส่งหนังสือ**



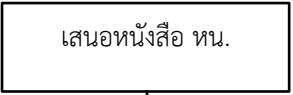
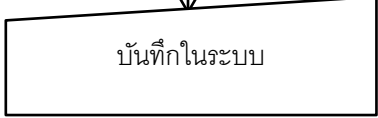

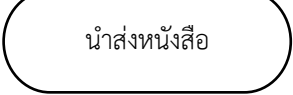
ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		ลงทะเบียนหนังสือส่ง บันทึกข้อมูลการส่งหนังสือ ไว้ในระบบ eDoc rmutsv 2019 ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
2.		กรอกรายละเอียดของหนังสือ และอัปไฟล์เอกสารเข้าสู่ระบบ	10 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
3.		ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อน นำส่งหนังสือผ่านระบบ	3 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
4.		สิ้นสุดขั้นตอนและคอยติดตาม หนังสือว่าได้ดำเนินการอย่างไร	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา

ภาคผนวก

1. คู่มือและขั้นตอนการใช้ edoc ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
2. ระเบียบงานสารบรรณ

ปรับปรุงเมื่อ 6/08/63

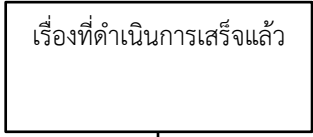

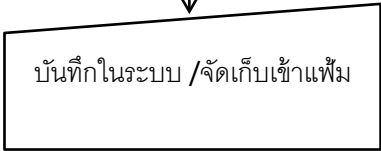
Flow Chart งาน
กระบวนการ ร่าง-โต้ตอบ หนังสือราชการ

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		เปิด Google Drive File Stream ซึ่งการทำงานสามารถอัปเดตไฟล์ผ่านระบบ	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
2.		ร่าง โต้ตอบหนังสือ เช่น บันทึกข้อความภายใน หนังสือราชการภายนอก หนังสือประทับตรา คำสั่งต่างๆ	15 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
3.		หน.สาขา พิจารณาหนังสือ และลงนามสั่งการ เพื่อนำไปปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	หัวหน้าสาขา
4.		Scan หนังสือรับ จัดเก็บไว้ในระบบออนไลน์ (คอมพิวเตอร์) และจัดส่งหนังสือไปยังผู้รับผิดชอบ	5 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
		ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือและแยกฝ่ายงาน	2 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
6.		แจกจ่ายหนังสือ หรือส่งไฟล์ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป และติดตามงาน	4 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่หลักสูตร ผู้เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก (ถ้ามี)

1. ระเบียบงานสารบรรณ
2. แบบฟอร์มหนังสือราชการ

Flow Chart งาน
กระบวนการการจัดเก็บเอกสาร

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	 <p style="text-align: center;">เรื่องที่ดำเนินการเสร็จแล้ว</p>	เอกสารหนังสือที่ดำเนินการเสร็จแล้ว	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
2.	 <p style="text-align: center;">คัดแยกประเภท เอกสารหนังสือ</p>	คัดแยกประเภทเอกสารหนังสือ เป็นหมวดประเภทของหนังสือ หน่วยงานฝ่าย	2 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
3.	 <p style="text-align: center;">บันทึกในระบบ / จัดเก็บเข้าแฟ้ม</p>	จัดเก็บเข้าแฟ้ม หรือจัดเก็บไฟล์ไว้ในระบบออนไลน์ (คอมพิวเตอร์) หรือ Google Drive เก็บรักษาตามระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด	5 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา

หมายเหตุ : ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548

ภาคผนวก :

- คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำสาขาวิศวกรรมเครื่องกล

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.งานพัสดุ

ดำเนินการตรวจสอบแผนกำหนดการส่งประมาณการวัสดุประจำปีงบประมาณ ซึ่งจะจัดซื้อโดยแบ่งเป็น 4 ไตรมาส เพื่อให้ทันใช้ในงานการเรียนการสอน ไม่มีปัญหาในการจัดซื้อวัสดุและทันการเบิกจ่ายงบประมาณ ที่ทางคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้กำหนดไว้ ให้ตรงตามกำหนดระยะเวลา

2.1 สำรองความต้องการใช้วัสดุและตรวจสอบจัดหาพัสดุให้เพียงพอต่อการใช้งาน ตามความต้องการของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ดำเนินการประมาณการวัสดุฝึก/อุปกรณ์สำนักงานลงในแบบฟอร์มประมาณการ (Excel) และตรวจสอบยอดงบประมาณที่ได้รับ พร้อมทั้งตรวจสอบรายการ ราคา ปัจจุบัน ใบเสนอราคา ให้ถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น

เมื่อได้รับการอนุมัติให้จัดซื้อวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน โดยงานพัสดุมหาวิทยาลัยฯ ดำเนินการจัดซื้อ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล ตรวจสอบรายการทั้งหมดที่ได้ประมาณการแล้วทำบันทึกคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ บันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรม ACC3D (ระบบบัญชี 3 มิติ) เสนอผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาอนุมัติ

2.2 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในการเบิกจ่ายพัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน โดยนำ QR CODE มาใช้ในการปฏิบัติ ในการเบิก - จ่าย วัสดุสิ้นเปลืองออนไลน์ เพื่อลดกระดาษ สะดวก ลดระยะเวลา เป็นการนำองค์กรก้าวสู่ยุค 4.0 จัดเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ ฐานข้อมูลจัดเก็บใน google drive สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นสังคมไร้กระดาษ และเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน One Stop Service หากเจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่สามารถเบิกพัสดุออนไลน์ผ่าน QR CODE และได้มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและนักศึกษาทราบ และได้นำเสนอคณะกรรมการตรวจประเมิน 5 ส ในรอบที่ผ่านมา

2.3 ควบคุม กำกับดูแล รายงานผลการเบิกจ่ายพัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน ภายในหน่วยงาน สามารถตรวจสอบสถานะของวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ได้รวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอนการทำงาน One Stop Service นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ ในการเบิก - จ่าย วัสดุสิ้นเปลืองออนไลน์ โดยนำ QR CODE มาใช้ในการปฏิบัติ มีการจัดเก็บฐานข้อมูลในรูปแบบ Cloud Technology ใน Google Drive หากเจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่ประจำสำนักงาน สามารถเบิกพัสดุออนไลน์ผ่าน QR CODE ผู้ปฏิบัติสามารถกลับมาตรวจสอบได้จาก ฐานข้อมูลออนไลน์

Online Supplies Used Box
กล่องเบิกวัสดุสิ้นเปลืองออนไลน์



Contact : Suphannee Ketkaew


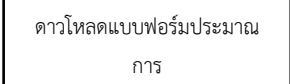
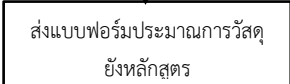
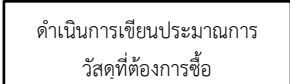
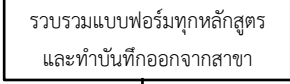
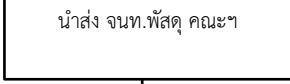



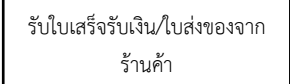
มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพของงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารองค์กรสมัยใหม่ และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อลดกระดาษ สะดวก ลดระยะเวลา เป็นการนำองค์กรก้าวสู่ยุค Thailand 4.0 หากเจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่ประจำสำนักงาน สามารถเบิกพัสดุออนไลน์ผ่าน QR CODE และได้มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและนักศึกษาทราบ ผ่านระบบประชาสัมพันธ์ เช่น Facebook , Line , Website

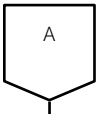
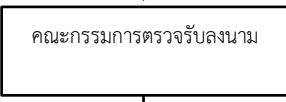

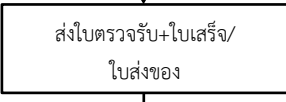

2.4 จัดทำฐานข้อมูลในรูปแบบระบบสารสนเทศ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานบริหารงานภายในสำนักงานเกี่ยวกับพัสดุ เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในหน่วยงาน

2.5 ตรวจสอบวัสดุ ครุภัณฑ์ ภายในหน่วยงานและงานต่างๆ

ดำเนินการตรวจสอบเลขครุภัณฑ์เพื่อทำบันทึกข้อความ พร้อมแนบใบแจ้งซ่อม ภาพถ่ายประกอบด้วย ชื่อเครื่องจักร/อุปกรณ์ หมายเลขครุภัณฑ์/งปม. ใช้งานประจำหลักสูตร สาขาวิชา ราคาต่อหน่วย ผู้แจ้ง พร้อมการลงนามพิจารณาอนุมัติ โดยหัวหน้าสาขา

Flow Chart งาน
กระบวนการ การจัดซื้อวัสดุ

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.			1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
2.			2 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
3.			1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
4.		จัดทำแบบฟอร์มประมาณการ วัสดุนำสำนักงาน	1 วัน	เจ้าหน้าที่สาขา
5.		รวบรวมประมาณการทั้งหมด และจัดทำบันทึกข้อความ (ส่ง ประมาณการตามไตรมาสที่ กำหนด	3 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา
6.		นำส่งคณะวิศวกรรมศาสตร์	10 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
7.		เจ้าหน้าที่พัสดุ คณะฯ ตรวจสอบความถูกต้อง	-	เจ้าหน้าที่สาขา
8.		เมื่ออนุมัติ สามารถดำเนินการ จัดซื้อวัสดุได้	15 วัน	คณะ วิศวกรรมศาสตร์
9.		สาขาตรวจสอบรายการวัสดุที่ จัดซื้อว่าถูกต้องตรงตาม ประมาณการ	2 ชม.	
10.			-	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่หลักสูตร ผู้เกี่ยวข้อง

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
11.			1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
12.		จัดทำบันทึกคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และให้คณะกรรมการลงนาม จำนวน 3 ท่าน	30 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
13.		บันทึกรายการใบเสร็จรับเงิน/ใบส่งของ ลงในระบบ ACC3D	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
14.		ส่งใบตรวจรับ/ใบส่งของ ให้กับเจ้าหน้าที่พัสดุ ของคณะฯ	10 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
15.				

ภาคผนวก (ถ้ามี)

1. แบบฟอร์มประมาณการวัสดุ
2. บันทึกคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ
3. ระบบ ACC3D

ปรับปรุงเมื่อ 7/08/63

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำสาขาวิศวกรรมเครื่องกล

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3. งานเกี่ยวกับด้านวิชาการ

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านวิชาการในหน่วยงาน สาขาวิศวกรรมเครื่องกล ประกอบด้วย 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล หลักสูตรสาขาวิชาเทคโนโลยีเครื่องกล หลักสูตรสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกลเรือ

ควบคุม ดูแล กำกับ การปฏิบัติงานในหน่วยงาน สาขาวิศวกรรมเครื่องกลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนด

3.1 ศึกษา ข้อมูล ระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัยที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับให้คำปรึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ให้คำปรึกษากับนักศึกษา เช่น วางแผนการศึกษา การลงทะเบียน การขอเปิดรายวิชา ผ่อนผันค่าเทอม ให้ความรู้ในการจัดโครงการหรือกิจกรรมอื่นๆ พิจารณาตรวจสอบใบคำร้องต่างๆ ของนักศึกษาให้ถูกต้องภายใต้ระเบียบของมหาวิทยาลัยกำหนด ก่อนนำเสนอผู้บริหารหลักสูตร ผู้บริหารหน่วยงาน

3.2 ดำเนินการตรวจสอบรายวิชาที่จะดำเนินการในแต่ละภาคการศึกษาให้ถูกต้องตรงตามแผนการเรียนของนักศึกษาแต่ละชั้นปีการศึกษา รวบรวมข้อมูลรายวิชาแต่ละหลักสูตร เพื่อนำเข้าวาระการประชุมจัดอัตรากำลังของอาจารย์ผู้สอน โดยโปรแกรมสำเร็จรูป (Excel) วิเคราะห์โหลดอัตรากำลัง ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำเสนอคณะกรรมการหลักสูตรและผู้บริหารในหน่วยงานพิจารณาอนุมัติเพื่อนำส่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในการนำรายวิชาเพื่อดำเนินการจัดตารางให้อาจารย์ ตารางสอนประจำชั้นปี ตารางห้องเรียน ในระบบสารสนเทศ (ระบบบริหารจัดการตารางเรียนตารางสอบ ออนไลน์)

3.3 มีการนำระบบบัญชี 3 มิติบนเว็บ (ACC3D SYSTEM) ตรวจสอบใบสอนชดเชย-สอนแทนให้ถูกต้อง โดยตารางสอนของอาจารย์ไม่ชนกัน ตรวจสอบห้องเรียน ตรวจสอบวัน เวลา เดินทางไปราชการ หรือวันลาต่างๆ วันนักขัตฤกษ์ วันที่มีมหาวิทยาลัยประกาศงดการเรียนการสอน ตรวจสอบผู้มีอำนาจลงนามในเอกสาร ความถูกต้องของใบสอนชดเชย-สอนแทน ใบแลกเปลี่ยน เพื่อให้สอดคล้องกัน นำไปประกอบการเบิกค่าสอนต่างๆและเพื่อให้สอนครบตามหลักสูตร

3.4 ตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาที่จะจบการศึกษาในปีการศึกษานั้น แจ้งประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาดำเนินการแจ้งสำเร็จการศึกษาในระบบสารสนเทศ และนำส่งเอกสารที่สาขาวิศวกรรมเครื่องกล เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ก่อนนำเสนอพิจารณาอนุมัติโดยอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าหลักสูตร สาขาวิชา หัวหน้าสาขา รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณบดี

3.5 ดำเนินการแจ้งนักศึกษาเพื่อยื่นเอกสารการเทียบโอน ตรวจสอบความถูกต้องเอกสารเทียบโอน ดำเนินการเสนอคณะกรรมการเทียบโอนพิจารณาอนุมัติ และประสานงานกับนักศึกษาเพื่อดำเนินการจ่ายเงินการเทียบโอน ตรวจสอบและรวบรวมเอกสารให้ครบถ้วน พร้อมทำบันทึกข้อความส่งไปยังคณะวิศวกรรมศาสตร์


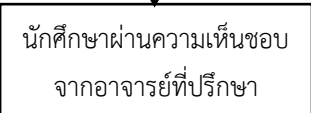

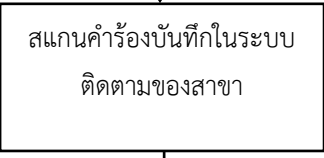

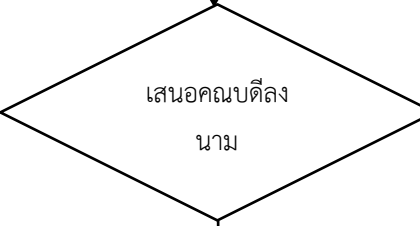
3.6 ให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านวิชาการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งปัญหาและชี้แจงข้อมูลเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ตามระเบียบที่กำหนด

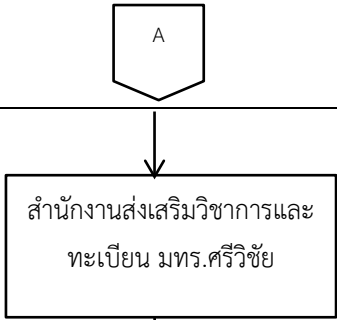

พัฒนานำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษา เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

3.1 การรับบริการด้านการศึกษา

Flow Chart งาน

กระบวนการรับบริการ การยื่นแบบฟอร์มใบคำร้องทั่วไป


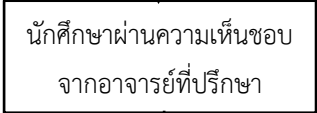

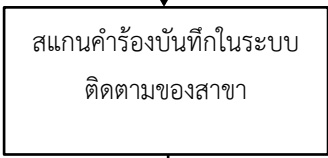


ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		นักศึกษากรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มใบคำร้องทั่วไป	10 นาที	นักศึกษา
2.		ยื่นแบบฟอร์ม ผ่านความเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา	5 นาที	อาจารย์ที่ปรึกษา
3.		ยื่นแบบฟอร์มที่สาขาฯ เพื่อลงระบบติดตามคำร้องนศ. และเสนอหัวหน้าสาขาฯ ลงนาม	30 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา หัวหน้าสาขา นักศึกษา
4.		สแกนหนังสือพร้อมเปลี่ยนชื่อไฟล์บันทึกหนังสือไว้ใน ระบบติดตามคำร้อง บน Google Drive	3 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
5.		สาขาฯ ส่งหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อลงในระบบหนังสือรับ และนำเสนอต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยเพื่อลงนาม	2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่สารบรรณ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
6.		ฝ่ายวิชาการและวิจัยส่งต่อหนังสือไปยังสำนักงานคณบดี เพื่อลงรับในระบบหนังสือและนำเสนอต่อคณบดีเพื่อลงนามเห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ	2 ชม.	คณบดี เจ้าหน้าที่สารบรรณ เจ้าหน้าที่ฝ่าย

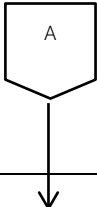

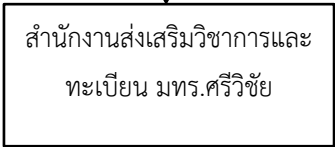
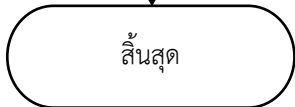
				
7.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>สำนักงานส่งเสริมวิชาการและ ทะเบียน มทร.ศรีวิชัย</p> </div>	<p>คนบดลงนาม นำส่งหนังสือไป ยังฝ่ายวิชาการและวิจัย เพื่อนำ ส่งไปยัง สวท.</p>	1 วัน	<p>สำนักงานคนบด ฝ่ายวิชาการและ วิจัย สวท.</p>
8.				

ภาคผนวก

1. แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

กระบวนการรับบริการ การยื่นคำร้องการลาพักการศึกษา


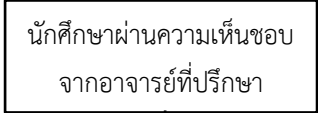

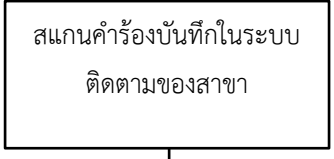


ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		นักศึกษากรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มใบลาพักการศึกษา	10 นาที	นักศึกษา
2.		ยื่นแบบฟอร์ม ผ่านความเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา	5 นาที	อาจารย์ที่ปรึกษา
3.		ยื่นแบบฟอร์มที่สาขาฯ เพื่อลงระบบติดตามคำร้องนศ. และเสนอหัวหน้าสาขาฯ ลงนาม	30 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา หัวหน้าสาขา นักศึกษา
4.		สแกนหนังสือพร้อมเปลี่ยนชื่อไฟล์บันทึกหนังสือไว้ในระบบติดตามคำร้อง บน Google Drive	3 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
5.		สาขาฯ ส่งหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อลงในระบบหนังสือรับ และนำเสนอต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยเพื่อลงนาม	2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่สารบรรณ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
6.		ฝ่ายวิชาการและวิจัยส่งต่อหนังสือไปยังสำนักงานคณบดี เพื่อลงรับในระบบหนังสือและนำเสนอต่อคณบดีเพื่อลงนามเห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ	2 ชม.	คณบดี เจ้าหน้าที่สารบรรณ เจ้าหน้าที่ฝ่าย


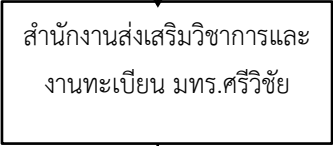

				
7.		<p>สำนักงานคณบดีฯ แจ้งสาขาฯ เพื่อให้นักศึกษาไปยื่นเอกสาร เพื่อจ่ายค่าลาพักการเรียน -เข้าตั้งแต่ปี พ.ศ.2557 จ่าย 500 บาท</p>		
8.		<p>ส่งต่อ สวท. เพื่อนำเสนอในส่วน ที่เกี่ยวข้องต่อไป</p>	2 ชม.	เจ้าหน้าที่ฝ่าย วิชาการ
9.				

ภาคผนวก

1. แบบฟอร์มคำร้องลาพักการศึกษา

กระบวนการรับบริการ การยื่นแบบฟอร์ม แบบลาออกจากการเป็นนักศึกษา


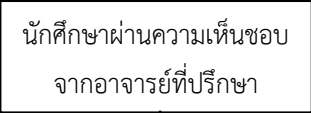


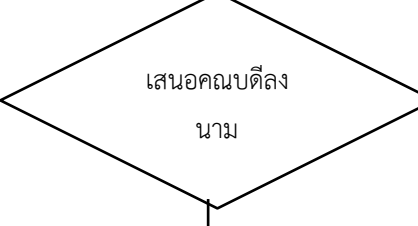
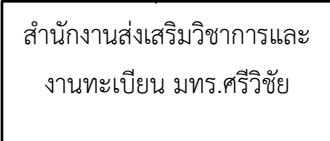

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		นักศึกษากรอกรายละเอียดในแบบฟอร์ม โดยมีข้อกำหนดดังนี้ -คำอนุญาตของผู้ปกครอง -ตรวจสอบจากห้องสมุดว่ายังคงค้างหนังสือหรือไม่	15 นาที	นักศึกษา
2.		ยื่นแบบฟอร์ม ผ่านความเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา	5 นาที	อาจารย์ที่ปรึกษา
3.		ยื่นแบบฟอร์มที่สาขาฯ เพื่อลงระบบติดตามคำร้องนศ. และเสนอหัวหน้าสาขาฯ ลงนาม	30 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา หัวหน้าสาขา นักศึกษา
4.		สแกนหนังสือพร้อมเปลี่ยนชื่อไฟล์บันทึกหนังสือไว้ในระบบติดตามคำร้อง บน Google Drive	3 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
5.		สาขาฯ ส่งหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อลงในระบบหนังสือรับ และนำเสนอต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยเพื่อลงนาม	2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่สารบรรณ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
6.		ฝ่ายวิชาการและวิจัยส่งต่อหนังสือไปยังสำนักงานคณบดี เพื่อลงรับในระบบหนังสือและนำเสนอต่อคณบดีเพื่อลงนามเห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ	2 ชม.	-คณบดี -เจ้าหน้าที่สารบรรณ -เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการและวิจัย

				
7.		<p>คณบดีลงนาม นำส่งหนังสือไปยังฝ่ายวิชาการและวิจัย เพื่อนำส่งไปยัง สวท.</p>	2 ชม.	<p>-สำนักงานคณบดี -ฝ่ายวิชาการและวิจัย -สวท.</p>
8.				


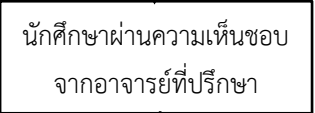

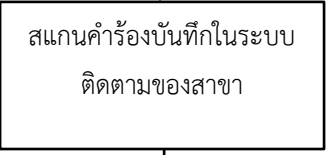


ภาคผนวก

1. แบบฟอร์มคำร้องลาออกจากการเป็นนักศึกษา

กระบวนการรับบริการ การยื่นแบบคำร้องขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		นักศึกษากรอกรายละเอียดในแบบฟอร์ม	15 นาที	นักศึกษา
2.		ยื่นแบบฟอร์ม ผ่านความเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา	5 นาที	-อาจารย์ที่ปรึกษา -นักศึกษา
3.		ยื่นแบบฟอร์มที่สาขา เพื่อลงระบบติดตามคำร้องนศ. และเสนอหัวหน้าสาขา ลงนาม	30 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา หัวหน้าสาขา นักศึกษา
5.		สาขาฯ ส่งหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อลงในระบบหนังสือรับ และนำเสนอต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยเพื่อลงนาม	2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่สารบรรณ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
6.		ฝ่ายวิชาการและวิจัยส่งต่อหนังสือไปยังสำนักงานคณบดี เพื่อลงรับในระบบหนังสือและนำเสนอต่อคณบดีเพื่อลงนามเห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ	2 ชม.	-คณบดี -เจ้าหน้าที่สารบรรณ -เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการและวิจัย
7.		คณบดีลงนาม นำส่งหนังสือไปยังฝ่ายวิชาการและวิจัย เพื่อนำส่งไปยัง สวท.	2 ชม.	-สำนักงานคณบดี -ฝ่ายวิชาการและวิจัย -สวท.
8.				

กระบวนการรับบริการ คำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา/รักษาสภาพนักศึกษา


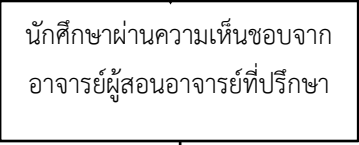


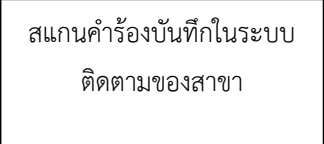


ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		นักศึกษากرอกรายละเอียดในแบบฟอร์ม	15 นาที	นักศึกษา
2.		ยื่นแบบฟอร์ม ผ่านความเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา	5-10 นาที	อาจารย์ที่ปรึกษา นักศึกษา
3.		ยื่นแบบฟอร์มที่สาขาฯ เพื่อลงระบบติดตามคำร้องนศ. และเสนอหัวหน้าสาขาฯ ลงนาม	30 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา หัวหน้าสาขา นักศึกษา
4.		สแกนหนังสือพร้อมเปลี่ยนชื่อไฟล์บันทึกหนังสือไว้ใน ระบบติดตามคำร้อง บน Google Drive	3 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
5.		สาขาฯ ส่งหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อลงในระบบหนังสือรับ และนำเสนอต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยเพื่อลงนาม	2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่สารบรรณ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
6.		ฝ่ายวิชาการและวิจัยส่งต่อหนังสือไปยังสำนักงานคณบดีเพื่อลงรับในระบบหนังสือและนำเสนอต่อคณบดีเพื่อลงนามเห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ	2 ชม.	คณบดี เจ้าหน้าที่สารบรรณ เจ้าหน้าที่ฝ่าย

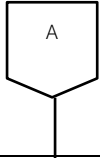

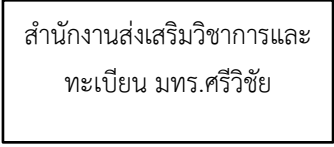

		คณบดีลงนาม สำนักงานคณบดี นำส่งเอกสารไปยังฝ่ายวิชาการ และวิจัย เพื่อนำส่งเสนอรอง อธิการบดี		-รองอธิการบดีฯ -คณบดีฯ -สำนักงานคณบดีฯ -ฝ่ายวิชาการและ วิจัย
		สำนักงานคณบดีฯ แจ้งสาขา เพื่อให้นักศึกษาไปยื่นเอกสาร เพื่อจ่ายเงินใบคำร้อง -ขอคืนสภาพ เข้าศึกษา ก่อน ปี พ.ศ. 2557 จ่าย 300 บาท -ขอคืนสภาพ เข้าศึกษา ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2557 จ่าย 500 บาท -ขอรักษาสภาพย้อนหลัง จ่าย 500 บาท	1 วัน	-สำนักงานคณบดีฯ -สาขาฯ -นักศึกษา -การเงิน
7.		ส่งต่อหนังสือไปยัง สวท. เพื่อ นำเสนอในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	1 วัน	-นักศึกษา -สวท.
8.				

ภาคผนวก

1. แบบฟอร์มขอคืนสภาพ/รักษาสภาพ

กระบวนการรับบริการ การยื่นแบบฟอร์มคำร้องขอแก้ระดับคะแนนไม่สมบูรณ์ (I) สำหรับนักศึกษา


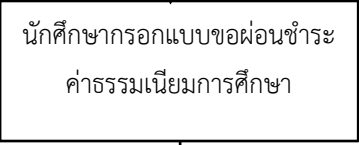

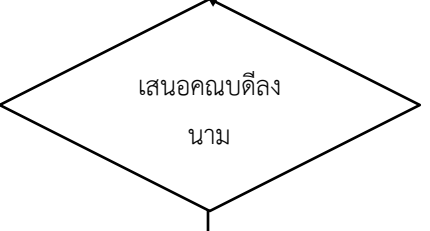

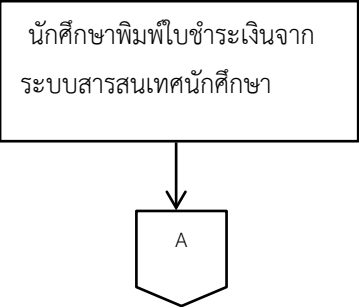
ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		นักศึกษากรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มใบคำร้องข้อแก้ I	10 นาที	นักศึกษา
2.		ยื่นแบบฟอร์ม ผ่านความเห็นชอบโดยอาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษา ลงนาม	10 นาที	อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา
		ยื่นแบบฟอร์มให้หัวหน้าหลักสูตรสาขาวิชา ลงนาม	10 นาที	หัวหน้าหลักสูตรสาขาวิชา นักศึกษา
3.		ยื่นแบบฟอร์มที่สาขา เพื่อลงระบบติดตามคำร้องนศ. และเสนอหัวหน้าสาขา ลงนาม	30 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา หัวหน้าสาขา นักศึกษา
4.		สแกนหนังสือพร้อมเปลี่ยนชื่อไฟล์บันทึกหนังสือไว้ในระบบติดตามคำร้อง บน Google Drive	3 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
5.		สาขาฯ ส่งหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อลงในระบบหนังสือรับ และนำเสนอต่อรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยเพื่อลงนาม	2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่สารบรรณ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
6.				




				
7.		ฝ่ายวิชาการและวิจัยส่งต่อหนังสือไปยังสำนักงานคนบดิตเพื่อลงรับในระบบหนังสือและนำเสนอต่อคนบดิตเพื่อลงนามเห็นชอบ/ไม่เห็นชอบ	2 ชม.	คนบดิตเจ้าหน้าที่สารบรรณเจ้าหน้าที่ฝ่าย
8.		คนบดิตลงนาม นำส่งหนังสือไปยังฝ่ายวิชาการและวิจัย เพื่อนำส่งไปยัง สวท.	1 วัน	สำนักงานคนบดิตฝ่ายวิชาการและวิจัย สวท.
9.				

ภาคผนวก

1. แบบฟอร์มคำร้องขอแก้ไขระดับคะแนนไม่สมบูรณ์ (I) สำหรับนักศึกษา

กระบวนการ การแบ่งชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		นักศึกษากรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มขอผ่อนชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา	10 นาที	นักศึกษา
		ยื่นแบบฟอร์มที่เจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อลงในระบบหนังสือรับ และเสนอให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยลงนาม	10 นาที	เจ้าหน้าที่สารบรรณ
3.		ส่งต่อเสนอคณบดีลงนาม	30 นาที	เจ้าหน้าที่สารบรรณ
4.		ฝ่ายวิชาการและวิจัยนำส่งแบบฟอร์มคำร้องขอผ่อนชำระไปยัง สวท	1 วัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการและวิจัย
5.		นักศึกษาเข้าระบบสารสนเทศนักศึกษา เพื่อพิมพ์ใบชำระเงินแ	2 ชม.	นักศึกษา เจ้าหน้าที่การเงิน

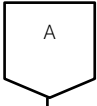
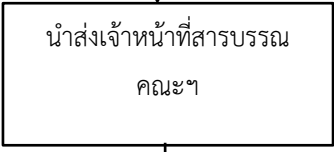
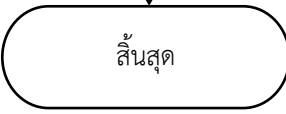
6.				
7.		เพื่อพิมพ์ใบชำระเงินแล้วไป จ่ายเงินที่การเงิน	15 นาที	เจ้าหน้าที่การเงิน
9.				

ภาคผนวก

1. แบบฟอร์มแบ่งชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา

กระบวนการ การแจ้งสำเร็จการศึกษา

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		นักศึกษากรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มขอสำเร็จการศึกษา (สวท.15 พิมพ์จากระบบสารสนเทศนักศึกษา)	10 นาที	นักศึกษา
		ยื่นแบบฟอร์มเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและหัวหน้าหลักสูตรสาขาวิชา	10 นาที	นักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าหลักสูตร
		ยื่นแบบฟอร์มต่อเจ้าหน้าที่สาขาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอหัวหน้าสาขาลงนาม	10 นาที	นักศึกษา เจ้าหน้าที่สาขา หัวหน้าสาขา
3.		สรุปรายชื่อนักศึกษาแจ้งสำเร็จการศึกษา	10 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา นักศึกษา
4.		เจ้าหน้าที่สาขาทำบันทึกข้อความสรุปนำส่งแจ้งสำเร็จการศึกษาเสนอหัวหน้าลงนาม	1 ชม.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการและวิจัย
5.				

6.				
7.		เจ้าหน้าที่สาขานำส่งเจ้าหน้าที่สารบรรณคณะฯ เพื่อดำเนินการเสนอผู้บริหารต่อไป	15 นาที	เจ้าหน้าที่สาขาเจ้าหน้าที่สารบรรณ
9.				

ภาคผนวก


1. ตัวอย่าง การแจ้งสำเร็จการศึกษา
2. แบบฟอร์มสำเร็จการศึกษา (สวท.15 พิมพ์จากระบบสารสนเทศสำหรับนักศึกษา)
3. รายงานหน่วยกิตตลอดหลักสูตร
4. ผลการลงทะเบียนภาคการศึกษาปัจจุบัน

ในกรณีนักศึกษาที่ต้องการเปลี่ยนค่านำหน้านามเป็นยศทางราชการ ทหาร หรือตำรวจ ให้ส่งเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้ (ไม่ส่งรวมกับเอกสารการแจ้งสำเร็จการศึกษา)

1. แบบฟอร์มขอเปลี่ยนแปลง ค่านำหน้านาม ชื่อ - สกุล (สวท.04)
2. คำสั่งการแต่งตั้งยศ
3. สำเนาบัตรประชาชนที่เปลี่ยนค่านำหน้านาม

3.2 การจัดอัตรากำลัง/ตารางสอน

กระบวนการ การจัดอัตรากำลังสาขา/ตารางสอน

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		ตรวจสอบรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษาให้ถูกต้อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่สาขา
		ลิสต์รายวิชาทุกชั้นปี ลงในโปรแกรมสำเร็จรูป Excel	10 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
		ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำเสนอหัวหน้าหลักสูตร ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง	1 วัน	เจ้าหน้าที่สาขา หัวหน้าหลักสูตร
3.		ทำหนังสือเชิญประชุมหลักสูตรฯ และสาขาเพื่อร่วมกันจัดอัตรากำลัง	10 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา อาจารย์ผู้สอน
4.		เจ้าหน้าที่สาขา สรุปโหลดอัตรากำลังตามแบบฟอร์มส่งคณะ	1 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่สารบรรณ
5.				

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำสาขาวิศวกรรมเครื่องกล

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

4. งานเกี่ยวกับการเงินและเบิกจ่าย

ศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงิน บัญชี พัสดุ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การดำเนินโครงการ ตรวจสอบความถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลัง รวมทั้งร่วมวางแผนและบริหารงานในส่วนของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่าย เช่น การเบิกจ่ายค่าสอน การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การเคลียร์โครงการ ร่วมกันหาแนวทางปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า มีการติดตามตรวจสอบ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้และถูกต้องเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด

4.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกค่าเดินทางไปราชการทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ

4.1.1 จัดทำบันทึกข้อความขออนุญาตเดินทางไปราชการ วิเคราะห์ คำนวณประมาณการค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ให้เพียงพอครอบคลุมต่อการเดินทาง และเข้าระบบ e-service นำส่งคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อตรวจสอบ พร้อมตัดยอดเงิน 3D (ระบบบัญชี3มิติ) เพื่อให้กองคลังสามารถเข้าถึง ตรวจสอบงบประมาณผ่านระบบให้เป็นไปตามอัตราการเบิกจ่าย และในกรณีเดินทางไปราชการต่างประเทศ มีการสอบถามข้อมูลรายละเอียดตารางบิน ราคาบัตรโดยสารเครื่องบินชั้นประหยัดตามกำหนดการบินไทย รวมถึงบันทึกขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างประเทศเสนอต่ออธิการบดีพิจารณาอนุมัติภายใต้ระเบียบการเดินทางไปราชการต่างประเทศ ระเบียบกระทรวงการคลัง/มาตรการประหยัดที่มหาวิทยาลัยฯกำหนด เพื่อความถูกต้อง ทันท่วงทีกำหนดการเดินทาง

4.1.2 รวบรวม ตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน หลักฐานประกอบการเบิกจ่าย จัดทำรายงานการเดินทางไปราชการ ขออนุมัติเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการทั้งหมด ตรวจสอบค่าใช้จ่าย วิเคราะห์อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในกรณีเดินทางไปราชการต่างประเทศ และบันทึกผ่านระบบ e-service (ระบบบัญชี 3 มิติ) เบิกจ่ายตามอัตราการเบิกจ่ายที่อยู่ภายใต้ระเบียบกระทรวงการคลัง/มาตรการประหยัดที่มหาวิทยาลัยฯกำหนด เพื่อให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง และบันทึกรายงานตัวกลับจากต่างประเทศในกรณีเดินทางไปราชการต่างประเทศ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบราชการ

4.1.3 ศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูล ตรวจสอบค่าใช้จ่าย กลั่นกรองเอกสาร หลักฐานการเบิกจ่ายทุกประเภท เพื่อเสนอผู้มีอำนาจภายในคณะฯ ลงความเห็นและพิจารณาลงนาม โดยจัดทำแผนปฏิบัติงานรวบรวมขั้นตอนการดำเนินงานในการเดินทางไปราชการ/อบรม ดังรายละเอียด ดังนี้

1.ขออนุญาตไปราชการ/อบรม > เรียน คณบดี (ผ่าน จนท.การเงิน,หน.งานบริหาร,หน.สำนักงาน,รองคณบดีฝ่ายบริหาร,คณบดี)

เอกสารแนบ

- บันทึกขออนุญาตเดินทางไปราชการ
- กรณีเดินทางโดยยานพาหนะส่วนตัว แนบ ระยะทางที่คำนวณด้วยเว็บไซต์กรมทางหลวง
- หนังสือเชิญ หรือ ต้นเรื่องในการขออนุญาตไปราชการ

2.ขออนุมัติไปราชการ/อบรม > เรียน อธิการบดี (ผ่าน จนท.การเงิน,หน.งานบริหาร,หน.สนง.,รองบริหาร,คณบดี)

เอกสารแนบ

- บันทึกข้อความเรียนอธิการบดี
- เอกสารขออนุญาตเดินทางไปราชการฉบับจริงที่คณบดีลงนามแล้ว
- กรณีเดินทางโดยยานพาหนะส่วนตัว แนบ ระยะทางที่คำนวณด้วยเว็บไซต์กรมทางหลวง

- กรณีเดินทางโดยเครื่องบินโดยสาร แบน หนังสือบันทึกขอเดินทางโดยเครื่องบิน (กรณีไม่มีสิทธิ์เบิกค่าโดยสารเครื่องบิน)
- หนังสือเชิญ หรือ ต้นเรื่องในการขออนุญาตไปราชการ
- สัญญาเยี่ยมเงิน (กรณีเยี่ยมเงินไปราชการ)
- หน้าบันทึกข้อความขออนุมัติดำเนินโครงการ
- แผนปฏิบัติงานประจำปี
- เอกสารแนบทั้งหมดจาก ข้อที่ 2

หมายเหตุ :

1. กรณีมีค่าวัสดุ ค่าจ้างเหมารถ ในโครงการให้ติดต่อผลงานกับงานพัสดุก่อน

2. ขอสำเนา 1 ชุด (ตัวขออนุมัติดำเนินโครงการที่เรียนอธิการบดี)


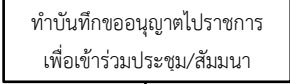
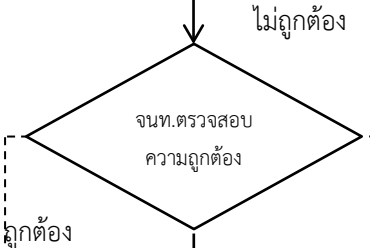
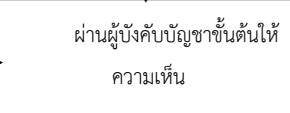
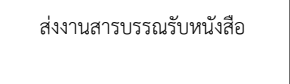
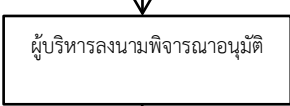
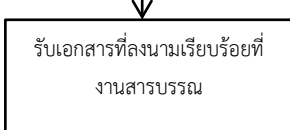

กำกับ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่กำหนด

4.2 ดำเนินการจัดทำใบเบิกเงินค่าสอนพิเศษนอกเวลาราชการ ภาคสมทบ / นอกแผน / ค่าสอนเกินภาระงานสอน

4.2.1 ศึกษาหลักเกณฑ์ ระเบียบ และประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย รวมทั้งแนวปฏิบัติการจัดการเรียนการสอนภาคปกติและภาคสมทบ ในเรื่องของการกำหนดอัตราค่าตอบแทนผู้สอน และการแบ่งกลุ่มนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ อัตราการเบิกจ่ายค่าสอนรายชั่วโมง ค่าสอนพิเศษนอกเวลาราชการ และตรวจสอบความถูกต้องตรงกับวันที่อาจารย์เดินทางไปราชการ พร้อมแนบบใบสอน ขดเซย์/ใบสอนแทน/ใบแลกคาบ ประกอบการเบิกค่าสอน พร้อมแนบบตารางสอนประจำตัวผู้สอนเสนออาจารย์ผู้สอนรับรองการเบิก รวบรวมเสนอหัวหน้าหลักสูตร หัวหน้าสาขา และจัดทำสรุปยอดหลักฐานการเบิกจ่ายค่าสอนพิเศษ เสนอรองคมนตรีฝ่ายวิชาการและวิจัย คณบดี เพื่อรับรองการเบิกค่าสอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พัฒนาระบบการเบิกจ่ายค่าสอน (ACC3D SYSTEM) ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ได้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดทำในระบบสารสนเทศได้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน มีความถูกต้องมากขึ้น ตรวจสอบความถูกต้องและสรุปยอดเสนอผู้บริหารในหน่วยงาน

Flow Chart งาน

กระบวนการ ขออนุญาตเดินทางไปราชการ/เข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/พัฒนาตนเอง

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		เจ้าของเรื่องได้รับหนังสือเชิญให้ ทำเรื่องขออนุมัติเข้าร่วม ประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม	1 วัน	เจ้าของเรื่อง
3.		ตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสารหากถูกต้องเสนอ ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หากมีการ แก้ไขส่งคืนเจ้าของเรื่อง หรือ ดำเนินการประสานงานแก้ไขใน เบื้องต้นเพื่อลดระยะเวลาและ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	10 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
4.		หัวหน้าสาขาฯ พิจารณาให้ ความเห็นในบันทึกข้อความ	2 ชม.	หน.สาขา
5.		จนท. สารบรรณ คณฯ ดำเนินการเสนอต่อผู้มีอำนาจ พิจารณาอนุมัติ	1 วัน	จนท.สารบรรณ คณฯ
6.		ผ่านหัวหน้างานบริหารและผ่าน รองคณบดีฝ่ายบริหารและ วางแผนเพื่อพิจารณาอนุญาต และอนุมัติงบประมาณ	3 วัน	ผู้บริหาร
7.			-	เจ้าหน้าที่สาขา
8.				

Flow Chart งาน

กระบวนการ การขออนุมัติค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการและยืมเงิน


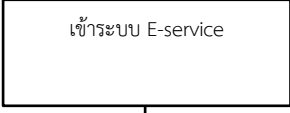
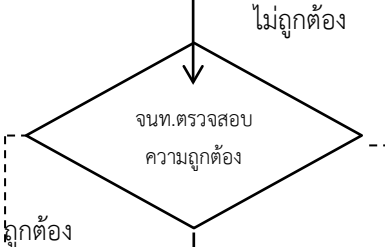
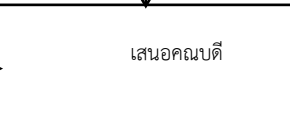
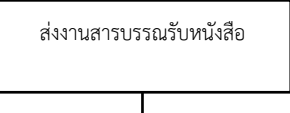
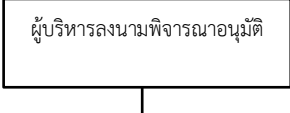
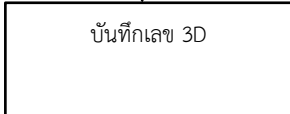
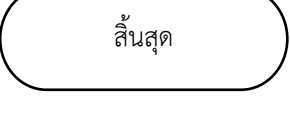
ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		เจ้าของเรื่องเข้าระบบ E-service เพื่อขออนุมัติค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการและยืมเงิน โดยเรียนอธิการบดี ตามการมอบอำนาจ	1 วัน	เจ้าของเรื่อง
3.		ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหากถูกต้องเสนอผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หากมีการแก้ไขส่งคืนเจ้าของเรื่อง หรือ ดำเนินการประสานงานแก้ไขในเบื้องต้นเพื่อลดระยะเวลาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	10 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
4.		หัวหน้าสาขาฯ ลงนาม ทำสำเนา 1 ฉบับ	1 ชม.	หน.สาขา
5.		จนท. สารบรรณ คณฯ ดำเนินการเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ	1 วัน	จนท.สารบรรณ คณฯ เจ้าหน้าที่การเงิน
6.		ผ่านหัวหน้างานบริหารและผ่านรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผนเพื่อพิจารณาอนุญาตและอนุมัติงบประมาณ	3 วัน	ผู้บริหาร
7.			-	เจ้าหน้าที่สาขา
8.				

ภาคผนวก

- ตัวอย่างบันทึกขออนุมัติไปราชการและยืมเงิน จากระบบ e-service

Flow Chart งาน

กระบวนการ เคลียร์เงินยืม กรณีเดินทางไปราชการ


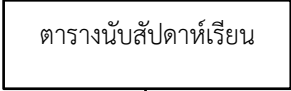
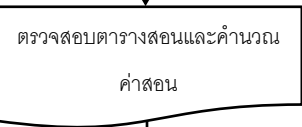
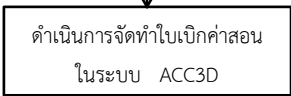
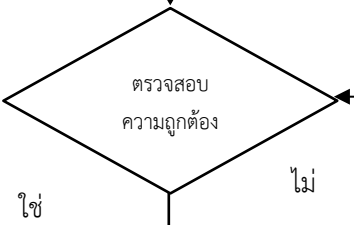
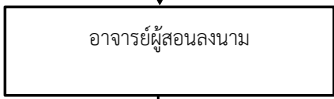
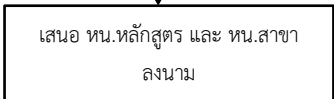
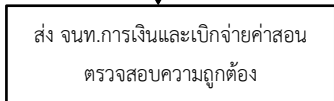

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		เจ้าของเรื่องเข้าระบบ E-service เพื่อเคลียร์ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ โดยเรียนอธิการบดี ตามการมอบอำนาจ	1 วัน	เจ้าของเรื่อง
3.		ตรวจสอบเอกสารประกอบการเคลียร์เงินไปราชการ	10 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่การเงิน คณะ
4.		คณบดี ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี	1 -2 วัน	คณบดี/รักษา ราชการแทน
5.		จนท. สารบรรณ คณะฯ ดำเนินการเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ	1 วัน	จนท.สารบรรณ คณะฯ
6.		ผ่านหัวหน้างานบริหารและผ่านรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผนเพื่อพิจารณาอนุญาต	3 วัน	ผู้บริหาร
7.		ลงเลข 3D ขออนุมัติรายการขอเบิกในระบบติดตามผลการปฏิบัติงานประจำปี เลือกแหล่งเงินตามที่ได้รับอนุมัติ	15 นาที	เจ้าหน้าที่การเงิน
8.		สำเนาหนังสือเพื่อจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานและส่งเอกสารไปยังงานค่าสอนเพื่อดำเนินการประกอบการเบิกค่าสอนต่อไป	10 นาที	เจ้าหน้าที่การเงิน

ภาคผนวก

1. ตัวอย่างการเคลียร์เงินไปราชการและยืมเงิน จากระบบ e-service

Flow Chart งาน

กระบวนการ เบิกจ่ายค่าสอนสมทบ เกินภาระงานสอน

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		เมื่อตารางสอนในภาคการศึกษา นั้นๆ เสร็จเรียบร้อยจะได้รับ ตารางนับสัปดาห์เรียน และ เบิกจ่ายตามลำดับ	1 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
3.		ตรวจสอบความถูกต้องของ อัตราค่าจ้าง ตารางสอน ห้องเรียน	4 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา
4.		เข้าระบบ ACC3D แล้ว เพื่อคีย์ คำตอบแทน ตามระเบียบ กระทรวงการคลัง	2 วัน	เจ้าหน้าที่สาขา
5.		ตรวจสอบความถูกต้อง ถ้าผิดพลาดกลับไปแก้ไขใน ระบบใหม่	2 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
6.		เสนออาจารย์ผู้สอนแต่ละท่าน ลงนามในใบเบิกค่าสอนสมทบ/ ค่าสอนเกินภาระ	2 ชม.	อาจารย์ผู้สอน
7.		เสนอหัวหน้าหลักสูตร และ หัวหน้าสาขา เพื่อลงนามในใบ เบิกค่าสอนสมทบ/ค่าสอนเกิน ภาระ	2 ชม.	หัวหน้าหลักสูตร หัวหน้าสาขา
8.		จกท. การเงินและเบิกจ่ายค่า สอนตรวจสอบความถูกต้องก่อน ส่งกองคลัง	3 วัน	จกท.การเงินและ เบิกจ่ายค่าสอน คณะฯ
9.				

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำสาขาวิศวกรรมเครื่องกล

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

5. ดำเนินการโครงการ (โครงการในแผนงบประมาณ เงินรายได้/เงินแผ่นดิน/โครงการยุทธศาสตร์)

ประสานงานและดำเนินการจัดโครงการภายในหน่วยงาน ตลอดจนการเบิก-จ่ายโครงการ/สรุปผลการดำเนินโครงการต่อมหาวิทยาลัย

ควบคุม ดูแล กำกับ โครงการภายในหน่วยงานให้ดำเนินการเป็นไปตามแผนและกำหนดระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการทำ **Action Plan** เพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินการแต่ละขั้นตอน การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ประกอบการดำเนินโครงการครบสมบูรณ์ กำหนดกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนให้ เป็นไปตามแผนงาน ภายใต้ข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย

ผู้ปฏิบัติศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูล ตรวจสอบค่าใช้จ่าย กลั่นกรองเอกสาร หลักฐานการเบิกจ่ายทุกประเภท เพื่อเสนอผู้มีอำนาจภายในคณะฯ ลงความเห็นและพิจารณาลงนาม ผู้ปฏิบัติได้นำโปรแกรม Microsoft Excel มาวางแผนจัดทำ **Action Plan** แก้ไขปัญหาเอกสารล่าช้า มีความผิดพลาด มีการปรับแก้บ่อยครั้ง เอกสารประกอบการเบิกจ่ายไม่ครบถ้วน เพื่อให้การจัดดำเนินโครงการให้ตรงตามแผน โดยทำแผนปฏิบัติงานกำหนด ขั้นตอนการดำเนินโครงการ (โครงการในแผนงบประมาณ เงินรายได้/เงินแผ่นดิน/งบยุทธศาสตร์ โดยยึดรายละเอียดแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน ดังรายละเอียด ดังนี้

1. การเสนอขออนุญาตดำเนินโครงการ > เรียน คณบดี (ผ่าน จนท.แผน, จนท.งานบริหาร, จนท.สนง.รองบริหาร, คณบดี) เอกสารแนบ ประกอบด้วย

-หน้าบันทึกข้อความขออนุมัติโครงการ (ชื่อโครงการทั้งหมดที่ได้ในเอกสารจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้/เงินแผ่นดิน ตามปีงบประมาณนั้นๆ)

-แบบเสนอโครงการ (รายละเอียดโครงการ, กำหนดการ)

2. ขออนุญาตดำเนินโครงการ > เรียน คณบดี (ผ่าน จนท.การเงิน, จนท.พัสดุ, จนท.งานบริหาร, จนท.สนง., รองบริหาร, คณบดี) เอกสารแนบ ประกอบด้วย

-หน้าบันทึกข้อความขออนุญาตดำเนินโครงการ

-สัญญายืมเงิน (กรณียืมเงินจัดโครงการ)

-สำเนาเอกสารจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้/เงินแผ่นดิน พร้อมหน้าที่มีชื่อโครงการที่ได้รับจัดสรร

-สำเนาหน้าบันทึกข้อความขออนุมัติโครงการ

-แบบเสนอโครงการ (รายละเอียดโครงการ)

-กำหนดการ

-คำสั่ง

3. ขออนุมัติดำเนินโครงการ > เรียน อธิการบดี (ต้องได้รับการอนุญาตจากคณบดีตามข้อที่ 2 ก่อนถึงจะมาทำข้อที่ 3) เอกสารแนบ ประกอบด้วย

-หน้าบันทึกข้อความขออนุมัติดำเนินโครงการ

-แผนปฏิบัติงานประจำปี

-เอกสารแนบทั้งหมดจาก ข้อที่ 2

หมายเหตุ :

1. กรณีมีค่าวัสดุ ค่าจ้างเหมารถ ในโครงการให้ติดต่อผลงานกับงานพัสดุก่อน

2. ขอสำเนา 1 ชุด (ตัวขออนุมัติดำเนินโครงการที่เรียนอธิการบดี)

ขั้นตอนการเคลียร์เงินโครงการที่ได้ขออนุมัติดำเนินโครงการ

1. ขออนุญาตเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ > เรียน คณบดี (ผ่าน จนท.การเงิน, จนท.พัสดุ, หน.งานบริหาร, หน.สนง., รองบริหาร, คณบดี)

เอกสารแนบ

- ผลสรุปโครงการ
- สัญญายืมเงิน (กรณียืมเงิน)
- ใบสำคัญรับเงิน (กรณีไม่ยืมเงิน)

เอกสารประกอบการเบิกค่าตอบแทนวิทยากร

- ใบสำคัญรับเงิน
- หนังสือเชิญวิทยากร
- แบบตอบรับเป็นวิทยากร
- สำเนาบัตรประชาชนวิทยากร
- ใบลงทะเบียนวิทยากร

เอกสารประกอบการเบิกจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม/อาหารกลางวัน

- ใบเสร็จรับเงิน หรือ แบบ บก.4231
- ใบลงทะเบียนผู้เข้าร่วมโครงการ
- แบบตอบรับเข้าร่วมโครงการ (ใช้ในกรณีที่ใบลงทะเบียนผู้เข้าร่วมโครงการไม่ครบตามจำนวน)

เอกสารประกอบการเบิกค่าที่พัก

- ใบเสร็จรับเงิน
- Folio

เอกสารประกอบการเบิกค่าเดินทาง

เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว (เงินชดเชยในการใช้พาหนะส่วนตัว)

- ใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (แบบ.8708)
- ระยะทางจากกรมทางหลวง

เดินทางโดยใช้ยานพาหนะมหาวิทยาลัย (ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง)

- หนังสือขอใช้รถจากมหาวิทยาลัย
- ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิง

เดินทางโดยรถประจำทาง (ค่าเดินทางไปราชการ)

- ใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (แบบ.8708)
- แบบ บก.4231

สำเนาเอกสารชุดที่ได้รับอนุมัติดำเนินโครงการจากอธิการบดี

2. ขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ > เรียนอธิการบดี


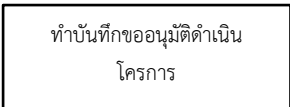
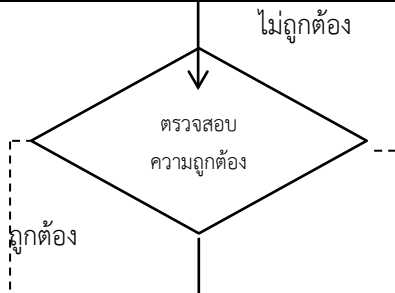
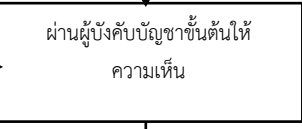
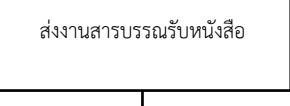
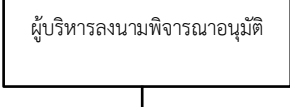
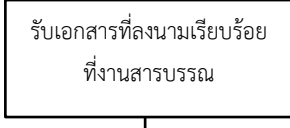
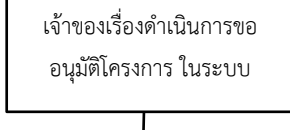

เอกสารแนบ

- แบบฟอร์มตรวจสอบรายการหลักฐานแนบเบิกโครงการ
- เอกสารทั้งหมดจาก ข้อ 1

การดำเนินงานโครงการ เนื่องจากต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ การจัดทำโครงการเร่งด่วนภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ต้องมีการศึกษา วิเคราะห์ หาข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สอดคล้องในเรื่องนั้น ก่อนปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและจัดเก็บฐานข้อมูลไว้เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารหน่วยงาน ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน

Flow Chart งาน

กระบวนการ จัดทำโครงการตามยุทธศาสตร์

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.				
2.		เจ้าของเรื่องเขียนโครงการ คำสั่ง และกำหนดการ	1 วัน	เจ้าของเรื่อง
3.		ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร หากถูกต้องเสนอผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หากมีการแก้ไขส่งคืนเจ้าของเรื่อง	15 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
4.		หัวหน้าสาขาฯ พิจารณาให้ความเห็นในบันทึกข้อความ	1 วัน	หัวหน้าสาขา
5.		จนท. สารบรรณ คณฯ ดำเนินการเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ	1 วัน	จนท.สารบรรณ คณฯ
6.		ผ่านหัวหน้างานบริหารและผ่านรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผนเพื่อพิจารณาอนุญาต	3 วัน	ผู้บริหาร
7.		นำเอกสารส่งกองคลังเพื่อดำเนินการให้ผู้บริหารอนุมัติ	20 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
		เจ้าของเรื่องเข้าระบบ E-service เพื่อขออนุมัติดำเนินโครงการ	30 นาที	เจ้าของเรื่อง เจ้าหน้าที่สาขา
8.				

หน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำสาขาวิศวกรรมเครื่องกล

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

6. งานประชุม


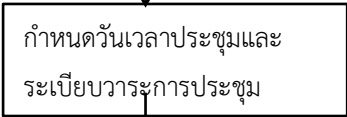
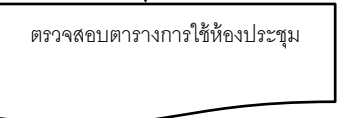
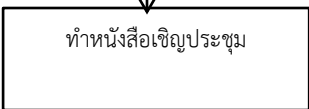
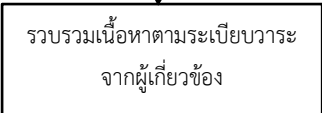
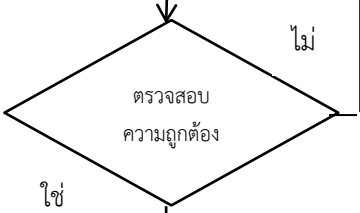
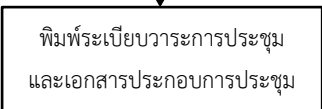
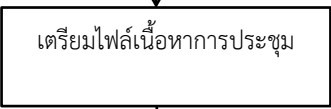

6.1 ติดต่อประสานงาน ตรวจสอบ กำหนดวัน เวลา สถานที่ประชุม เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน ดำเนินการจัดทำหนังสือเชิญประชุมและวาระที่จะเข้านำเสนอในที่ประชุม และรวบรวมหัวข้อวาระเพื่อจัดทำระเบียบวาระการประชุม โดยจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แจ้งเตือนการประชุมผ่านทางกลุ่มสื่อสารโซเชียลมีเดียสาขาวิศวกรรมเครื่องกล (Line/Facebook) เพื่อความรอบคอบและป้องกันความผิดพลาด

6.2 จัดเตรียมสถานที่สำหรับประชุม เอกสารประกอบการประชุมของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ สํารวจเมนูอาหาร ในกรณีมีการประชุม 2 ช่วงเวลา เตรียมอาหารว่าง/เครื่องดื่ม โดยดำเนินการขอเบิกค่าใช้จ่ายในงบประมาณกองทุนของสาขาวิศวกรรมเครื่องกล

6.3 บันทึกรายงานการประชุม โดยมีการอัดเสียงด้วยโทรศัพท์มือถือ หรือเครื่องอัดเสียง บันทึกวิดีโอด้วยภาพ และจัดทำรายงานสรุปผลการประชุม รายงานผลให้ผู้บริหารหน่วยงานตรวจสอบ จัดเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการตรวจประเมินตนเองระดับหลักสูตร (SAR) และเผยแพร่ให้บุคลากรทราบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มสื่อสารโซเชียล (Line/Facebook) มีการติดตามรายงานผลการปฏิบัติงานตามมติที่ประชุมในภายหลังเพื่อนำเสนอวาระเข้าประชุมในครั้งถัดไป จัดทำสรุป (ร่าง) รายงานการประชุมเสนอผู้บริหารในหน่วยงานพิจารณาระบบประชาสัมพันธ์ เช่น E-mail /Line /Facebook จัดทำรายงานการประชุมที่ได้มีการปรับแก้แล้ว ทำสำเนารายงานการประชุมเป็นวาระการประชุมในครั้งต่อไป จัดทำรายงานการประชุมอย่างละเอียดครบถ้วน ผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง รวดเร็วและเสร็จทันกำหนด เวลา ภายใน 1 สัปดาห์ หลังจากการประชุมเสร็จสิ้น *ติดตามผลการปฏิบัติงานตามมติของที่ประชุม* เพื่อการรายงาน และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้บริหารหน่วยงานต่อไป จัดทำฐานข้อมูลรายงานการประชุม ย้อนหลังเป็นระบบผ่าน Cloud Technology เช่น Google drive เพื่อเป็นประโยชน์และสามารถสืบค้นได้ กำหนดแนวทาง รูปแบบวิธีการในการจัดทำคู่มือการประชุมที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีประสิทธิภาพ

ดำเนินการตามแผนการประชุมที่กำหนด ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และประชุมคณาจารย์หน่วยงาน ให้แก่เจ้าหน้าที่หลักสูตรฯ เพื่อเป็นการพัฒนางาน เทคนิค วิธีการ พัฒนาระบบงานมาตรฐานของงานประชุมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กำกับดูแลการจัดประชุมโดยต้องมีการเตรียมเอกสาร *การตรวจสอบกลั่นกรองเรื่องที่จะนำเสนอต่อที่ประชุม* รวมถึงข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด กำกับ วางแนวทางการทำงาน แก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานการจัดประชุม เพื่อให้การประชุมบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประชุม ศึกษาข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลการประชุมล่วงหน้าเพื่อสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อที่ประชุม

Flow Chart งาน
กระบวนการ การจัดการประชุม

ที่	ผังกระบวนการ/กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		(ขั้นตอนการเตรียมการประชุม)		
2.		เลขานุการหารือกับประธาน/รองประธาน เพื่อกำหนดวันเวลาประชุมและระเบียบวาระการประชุม	1 ชม.	หัวหน้าสาขา หัวหน้าหลักสูตร เจ้าหน้าที่สาขา
3.		เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการใช้ห้องประชุมและจองห้องประชุม	5 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
4.		เชิญประชุม โดยการทำหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมส่งผ่านระบบ	2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา
5.		จัดเตรียมใบลงชื่อประชุม และประสาน รวบรวมเนื้อหาตามระเบียบวาระจากผู้เกี่ยวข้อง	2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา
6.		เสนอเลขานุการตรวจสอบเนื้อหาตามวาระการประชุม	2 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
7.		พิมพ์ระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้ประธาน	1 ชม.	หัวหน้าสาขา
8.		เตรียมไฟล์เนื้อหาการประชุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม	2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา
9.		(ขั้นตอนการดำเนินการประชุม)		

10.		ตรวจสอบความพร้อมก่อนประชุม ได้แก่ ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องประชุม อุปกรณ์ไอศตาฯ นำไฟล์เนื้อหา วาระลงเครื่องคอมพิวเตอร์	30 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
11.		จัดบันทึกการประชุมตามประเด็นเนื้อหา	1-4 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา
12.			2 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา
13.		เสนอเลขานุการ/ประธาน ตรวจสอบสรุปมติที่ประชุม	4 ชม.	เจ้าหน้าที่สาขา เลขานุการ ประธาน
14.		ส่งรายงานการประชุมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับรองการประชุม	2 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
15.		เสนอเลขานุการลงนามผู้ตรวจรายงานการประชุม	15 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
16.		จัดเก็บรายงานการประชุมเข้าแฟ้ม และส่งไฟล์อัปเข้า google drive แชร์ลิงค์ให้ทุกคนดาวน์โหลด	2 นาที	เจ้าหน้าที่สาขา
17.				

วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งงาน ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบคือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้บริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

1. ลักษณะการให้บริการของหน่วยงาน มี 2 แบบ คือ

1.1 การให้บริการที่พบหน้ากัน ในการบริการเช่นนี้ ก็จะเป็นการบริการโดย พูดคุยสอบถาม รายละเอียดเกี่ยวกับการขอรับบริการคืออะไร จากนั้นก็จะรับดำเนินการตามที่ขอรับบริการ หรือดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบให้ดำเนินการนั้นในทันที ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้ การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจากทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มาบริการ

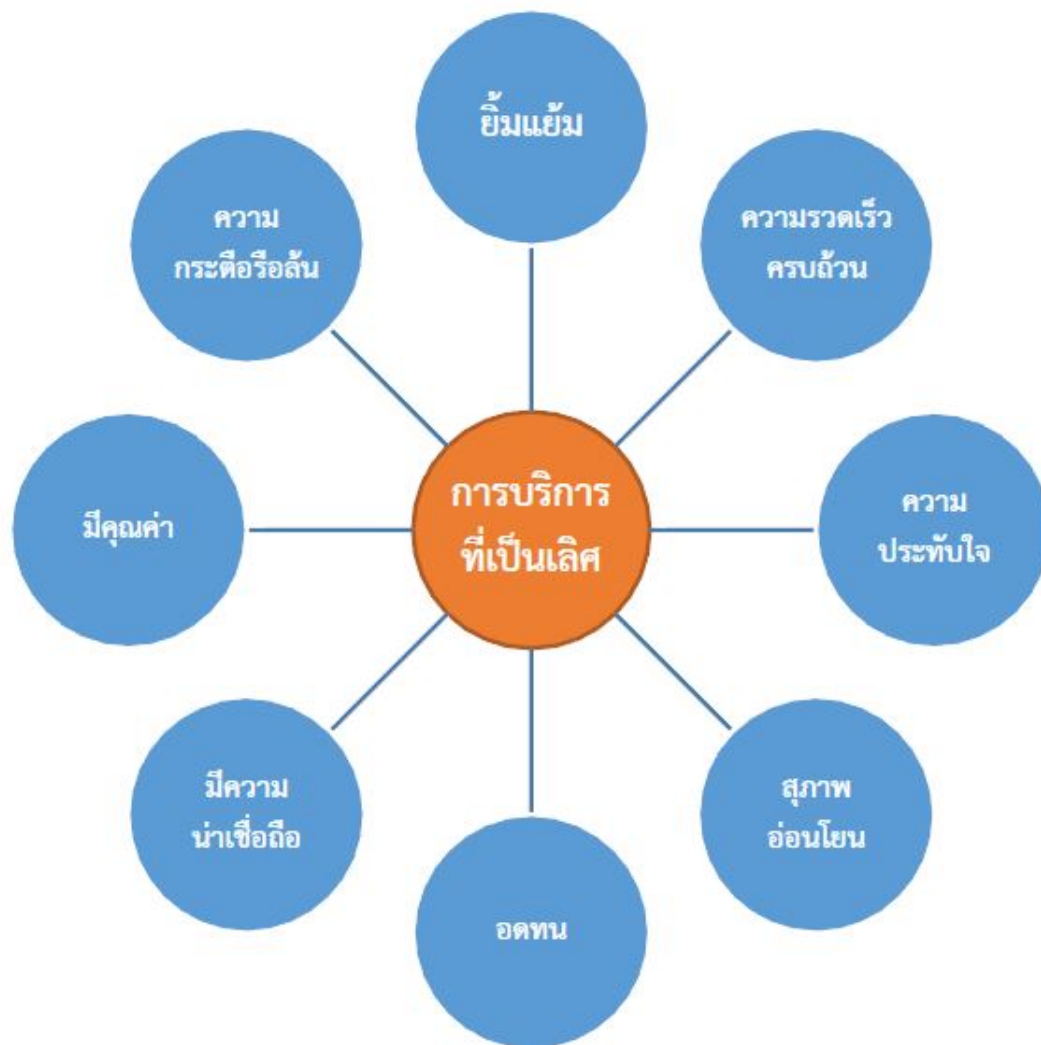
การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความตรองการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

1.2 การให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ แอ้งซ่อม Online Facebook E-mail หรือ Google Drive

2. รูปแบบ ศิลปะการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ ของหน่วยงาน ยึดถือปฏิบัติดังนี้



3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษ ครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครุนะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้ารับทราบหรือยิ้มให้

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการทราบว่า ผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จะต้องทำดังนี้

😊 **ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ** ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของเนื้อหาของงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

😊 **มีความช่างสังเกต** ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไร จึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

😊 **มีความกระตือรือร้น** พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

😊 **ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ** กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

😊 **ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์** ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

😊 **ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้** งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้นมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

😊 **ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น** ผู้รับบริการส่งนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้ขอรับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

😊 **มีทัศนคติต่องานบริการดี** การบริการเป็นการช่วยเหลือ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึก ไม่ชอบงานบริการ ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบหรือเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิด ความรู้สึก ไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

ปัจจัยที่จะประสบความสำเร็จ

1. การประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบจุดบกพร่องในการให้บริการ
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ
3. นโยบาย แนวปฏิบัติ และการจัดการที่มีความเข้มแข็งชัดเจน