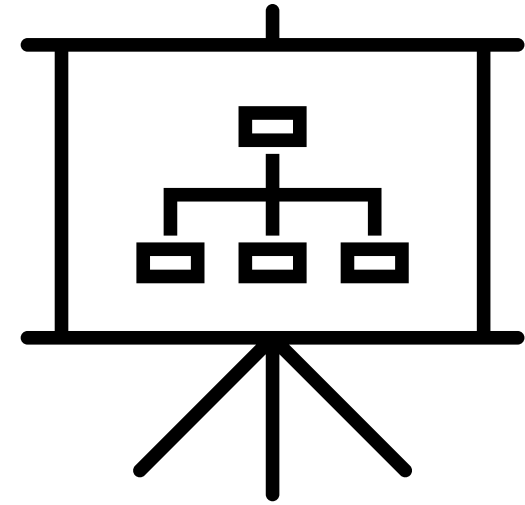




การจัดทำ คู่มือการให้บริการและ คู่มือการปฏิบัติงาน



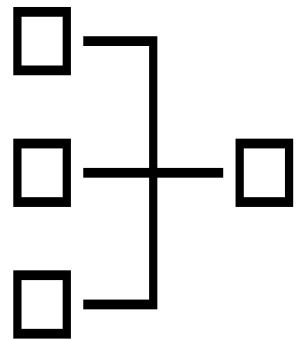
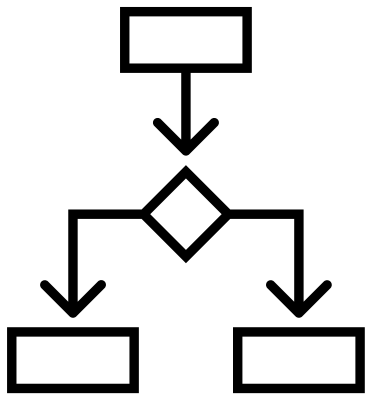
ผศ. สุภชัย อัครนรากุล

ประเด็นสำคัญ

- ความสำคัญของคู่มือให้บริการและคู่มือการปฏิบัติงาน
- คู่มือปฏิบัติกับคุณธรรมความโปร่งใส (ITA)
- หลักการและสัญลักษณ์การเขียนผังงาน (Flowchart)
- การเขียนคู่มือระเบียบปฏิบัติงานหรือการให้บริการ(QP)
- การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน(WI)

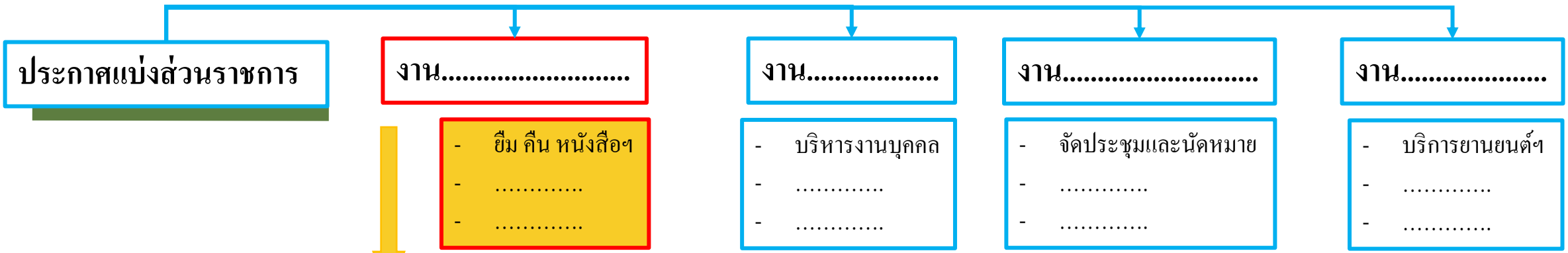


ความสำคัญคู่มือให้บริการและคู่มือการปฏิบัติงาน



- เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ
- เป็นแนวทางในการปฏิบัติกรให้บริการ แก่ผู้รับบริการ
- ใช้ประกอบการเสนอเพื่อขอตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
- เป็นเครื่องมือช่วยยืนยันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- เป็นสิ่งที่ช่วยในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- เป็นข้อมูลช่วยในการสื่อสารขั้นตอนการให้บริการ

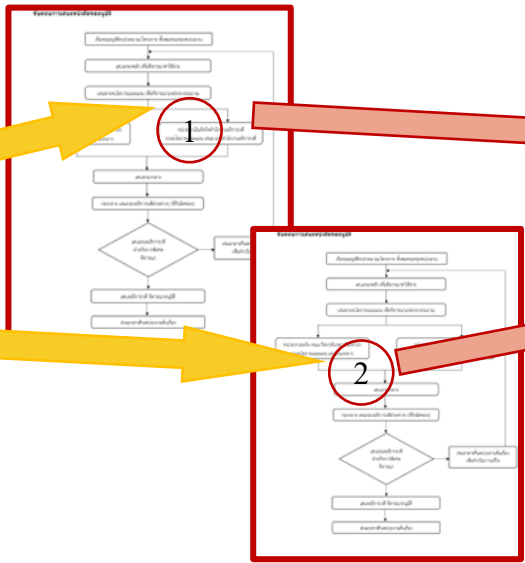
ความสำคัญคู่มือให้บริการและคู่มือการปฏิบัติงาน



ระเบียบปฏิบัติงาน (QP) ของหน่วยงาน/ให้บริการ

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
งานบริหารทั่วไป	เริ่มต้น	- ลงเลขที่หนังสือ วันเดือนปีรับ - ประทับตราเพื่อเตรียมหนังสือต่อไป	- หนังสือของหน่วยงาน ต่างๆ	
งานบริหารทั่วไป	ประเมินหนังสือ	- พิจารณาหนังสือ เนื้อหาหนังสือ มอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ - เสนอ รองอธิการบดี ภาคแพทย์ ศส.กองบริหารทรัพยากร พิจารณา	- หนังสือจากหน่วยงาน ต่างๆ	
รองอธิการบดี ทพ. ศอ.กอง บริหารทรัพยากร	พิจารณา	- ลงนามหนังสือที่เสนอพิจารณา (รองอธิการบดี ภาคแพทย์ ที่รับจากหน่วยงานภายในของกอง บริหารทรัพยากร วันพิจารณาหนังสือจาก หน่วยงานภายใน และภายนอก)	- หนังสือของหน่วยงาน ต่างๆ	ภายใน 1 - 2 วัน
งานบริหารทั่วไป	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ส่งหนังสือ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการ - ถ้าเป็นหนังสือเวียน จะส่งมาแจ้งให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบ	- ส่วนหนังสือของ หน่วยงานต่างๆ	ภายใน 1 วัน
	จบ			

คู่มือปฏิบัติงาน (WI) สำหรับเจ้าหน้าที่



ข้อตกลงการปฏิบัติงาน

1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน 70%

- 1
- 2

2 สมรรถนะ 30%





คู่มือปฏิบัติ กับคุณธรรม
ความโปร่งใส (**ITA**)

ITA (Integrity and Transparency Assessment)

การประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

แบบวัด OIT

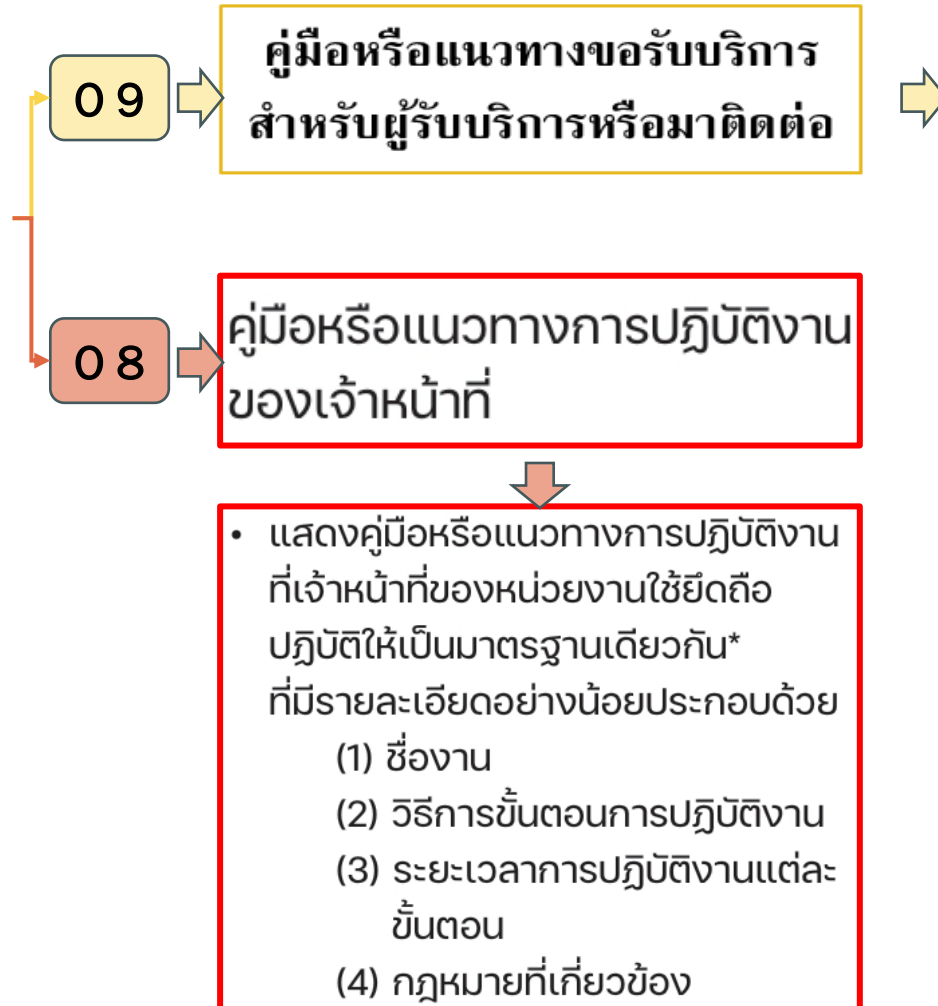
แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ
(Open Data Integrity and Transparency
Assessment: OIT) |

แบบวัด EIT

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียภายนอก (External Integrity
and Transparency Assessment: EIT)

แบบวัด IIT

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and
Transparency Assessment: IIT)



0 แสดงคู่มือการขอรับบริการหรือแนวทางการปฏิบัติ ที่ผู้รับบริการฯที่มีรายละเอียดของแต่ละงานอย่างน้อยประกอบด้วย

- (1) ชื่องาน
- (2) วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ
- (3) ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ
- (4) ช่องทางให้บริการ เช่น สถานที่ ส่วนงานที่รับผิดชอบ **E-service One Stop Service**
- (5) ค่าธรรมเนียม (กรณีไม่มีค่าธรรมเนียมให้แสดงในคู่มือให้เห็นว่าไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ โดยไม่มีการเว้นว่างข้อมูลไว้)
- (6) รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ (กรณีไม่มีให้บอกในคู่มือว่า ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว)

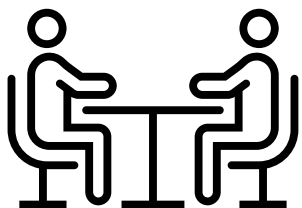
คู่มือปฏิบัติ

OIT : 09

คู่มือหรือแนวทางขอรับบริการ
สำหรับผู้รับบริการหรือมาติดต่อ

O แสดงคู่มือการขอรับบริการหรือแนวทางการปฏิบัติ ที่ผู้รับบริการที่มีรายละเอียดของแต่ละงานอย่างน้อยประกอบด้วย

- (1) ชื่องาน
- (2) วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ
- (3) ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ
- (4) ช่องทางให้บริการ เช่น สถานที่ ส่วนงานที่รับผิดชอบ **E-service One Stop Service**
- (5) ค่าธรรมเนียม (กรณีไม่มีค่าธรรมเนียมให้แสดงในคู่มือให้เห็นว่าไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ โดยไม่มีการเว้นว่างข้อมูลไว้)
- (6) รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ (กรณีไม่มีให้บอกในคู่มือว่าไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว)



ระเบียบปฏิบัติงาน (QP)

QP (Quality Procedure) ระเบียบปฏิบัติงาน ภาพรวมของการทำงานในกระบวนการหรือการให้บริการต่างๆ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอะไร กับใคร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร และมีเอกสารอะไรๆ

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานรับหนังสือ รองอธิการบดี เขตพื้นที่ ภาคพายัพ เชียงใหม่/กองบริหารทรัพยากร	รหัสเอกสาร 010901	ออกวันที่ 10 มี.ย.2553	ควบคุมโดย งานบริหารทั่วไป อนุมัติ รองอธิการบดี ภาคพายัพ เชียงใหม่
--	--	----------------------	---------------------------	---

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
งานบริหารทั่วไป	เริ่มต้น			
งานบริหารทั่วไป	ประทับตรารับหนังสือ	- ลงเลขรับหนังสือ วันเดือนปีที่รับ - ประทับตรา เพื่อเตรียมเกษียณหนังสือต่อไป	- หนังสือของหน่วยงาน ต่าง ๆ - สมุดหนังสือรับ	
งานบริหารทั่วไป	เยี่ยมคนหนังสือ	- พิจารณาหนังสือ เกยยอนหนังสือ มอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ - สนอ รองอธิการบดี ภาคพายัพ/ ผอ.กองบริหารทรัพยากร พิจารณา	- หนังสือจากหน่วยงาน ต่าง ๆ	ภายใน 1 วัน
รองอธิการบดี พท./ ผอ.กอง บริหารทรัพยากร	พิจารณา	- ลงนามหนังสือที่เสนอพิจารณา (รองอธิการบดี ภาคพายัพ ที่รับจากหน่วยงานภายใน/ผอ.กอง บริหารทรัพยากร รับพิจารณาหนังสือจาก หน่วยงานภายใน และภายนอก)	- หนังสือของหน่วยงาน ต่าง ๆ	ภายใน 1 - 2 วัน
งานบริหารทั่วไป	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ส่งหนังสือ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการ - ถ้าเป็นหนังสือเวียน จะสำเนาแจ้งให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบ	- สำเนาหนังสือของ หน่วยงานต่าง ๆ	ภายใน 1 วัน
	จบ			

คู่มือปฏิบัติ

OIT : 0 8

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่

คู่มือปฏิบัติงาน (WI)

Work Instructions (WI) หมายถึง “คู่มือการทำงาน”
หรือ “คู่มือปฏิบัติงาน” จะทำให้พนักงานทุกคนทำงาน
ได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- แสดงคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน
ที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้ยึดถือ
ปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน*
ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย
- (1) ชื่องาน
 - (2) วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - (3) ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละ
ขั้นตอน
 - (4) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง



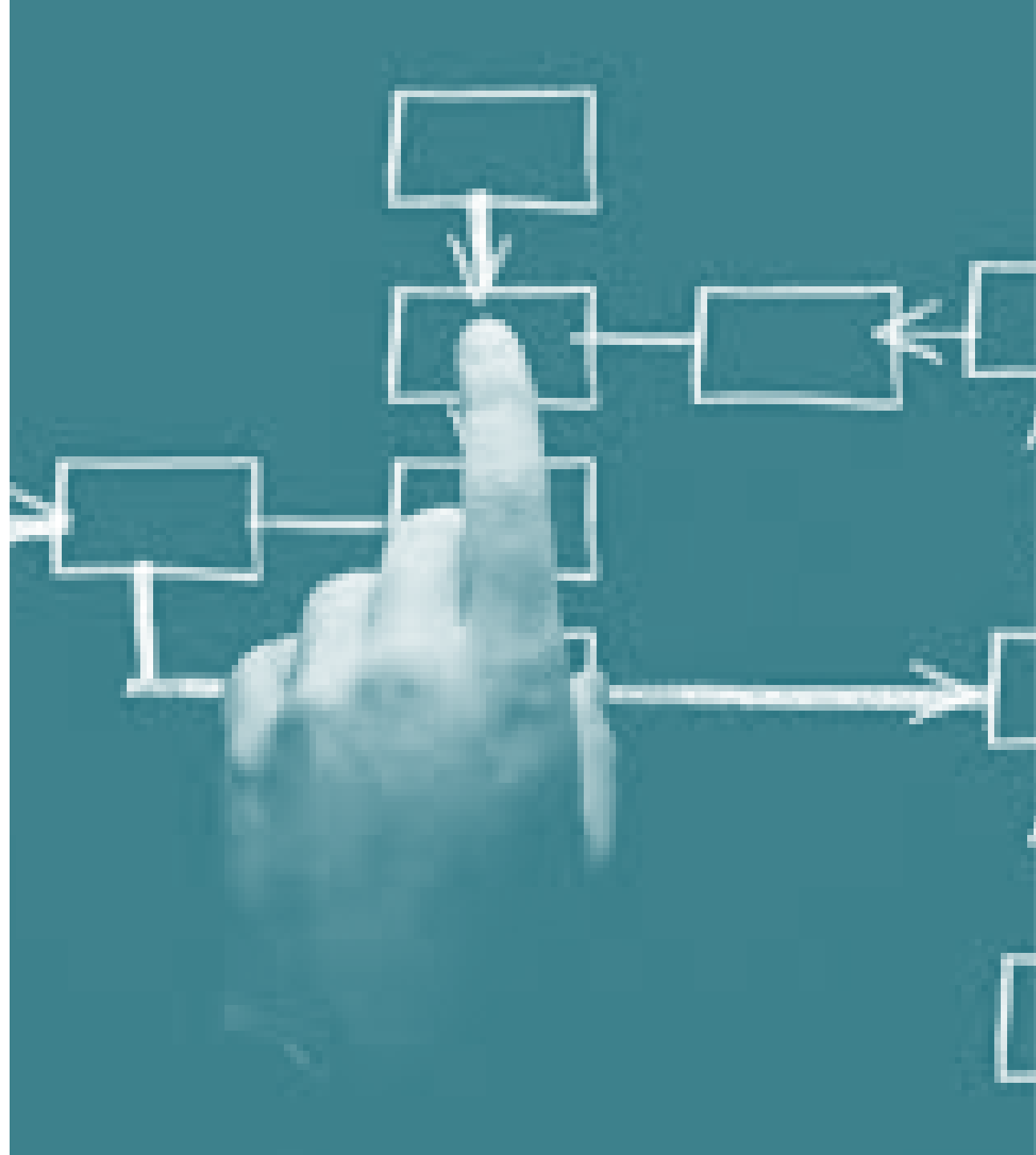
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป/ นักวิชาการศึกษา	นำเสนอรายงานต่อ CEO/ สภามหาวิทยาลัย	สภามหาวิทยาลัย - เสนอวาระรายงานผลตรวจประเมินคุณภาพ ภายใน ระดับสถาบัน ผ่านระบบออนไลน์ที่ https://opd.mut.ac.th/vpsoffice/login (SYSTEM CEO OFFICE OF THE PRESIDENT) - เสนอวาระรายงานผลตรวจประเมินคุณภาพ ระดับสถาบันต่อคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	- บันทึกข้อความ - รายงานผลประเมินคุณภาพ ภายใน ระดับสถาบัน - แบบฟอร์มเสนอวาระ	3 วัน
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป/ นักวิชาการศึกษา/ ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด /ผู้ที่เกี่ยวข้อง	แจ้งดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ	- ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ การตรวจประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน และข้อเสนอแนะคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยและคณะกรรมการ สภามหาวิทยาลัย - จัดส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับ สถาบัน และรายงานผลการประเมินคุณภาพ ภายใน ระดับสถาบัน ในระบบ CHEQA Online - แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงตาม ข้อเสนอแนะ และรายงานเป็นรายไตรมาส (รอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือนและ 12 เดือน)	- บันทึกข้อความ - มติสภามหาวิทยาลัย - รายงานผลการตรวจประเมิน คุณภาพภายใน ระดับสถาบัน	1 วัน
	จบ			

FC 67110101 (2/2)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลล้านนา พ.ศ. 2548
- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526(แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 9 พ.ศ. 2560)
- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและ การ

หลักการและสัญลักษณ์ การเขียนผังงาน (Flowchart)

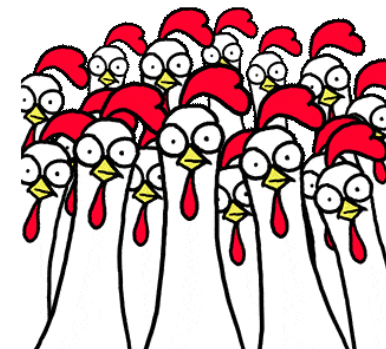


Flowchart มันคืออะไร

คือ Diagram ชนิดหนึ่ง ที่ใช้อธิบาย
การทำงานแบบเป็นขั้นเป็นตอน ว่า
การทำงาน เริ่มจากไหน และจบที่
ไหน เป็นแบบ Step by step

ทำไมถึงจำเป็นต้องมี Flowchart

- ช่วยลำดับขั้นตอนการทำงานในระบบได้อย่างถูกต้อง
- ลดระยะเวลาการประชุม
- สร้างความเข้าใจที่ตรงกันของทีม และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- สามารถลด และเพิ่ม Step การทำงานของระบบที่
จำเป็น และไม่จำเป็น
- ช่วยให้สามารถวิเคราะห์การทำงานได้ดี



สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	ความหมาย
	Beginning : จุดเริ่มต้น	วาดเป็น อันดับแรก เลขของแผนผัง ใช้เป็นจุดเริ่มต้นของ Flowchart
	Termination : จุดสิ้นสุด	วาดเป็น จุดสุดท้าย ของไดอะแกรม ใช้เป็นจุดสิ้นสุดของ Flowchart
	Process : ขั้นตอน	ใช้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติของแต่ละขั้นตอน
	Decision : การตัดสินใจ	มีเงื่อนไขหรือทางเลือกมากกว่า 1 ทาง ให้ตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง
	Document : การพิมพ์เอกสารออกมา	ข้อมูลที่ออกมาเป็นเอกสาร หรือสามารถ print ได้

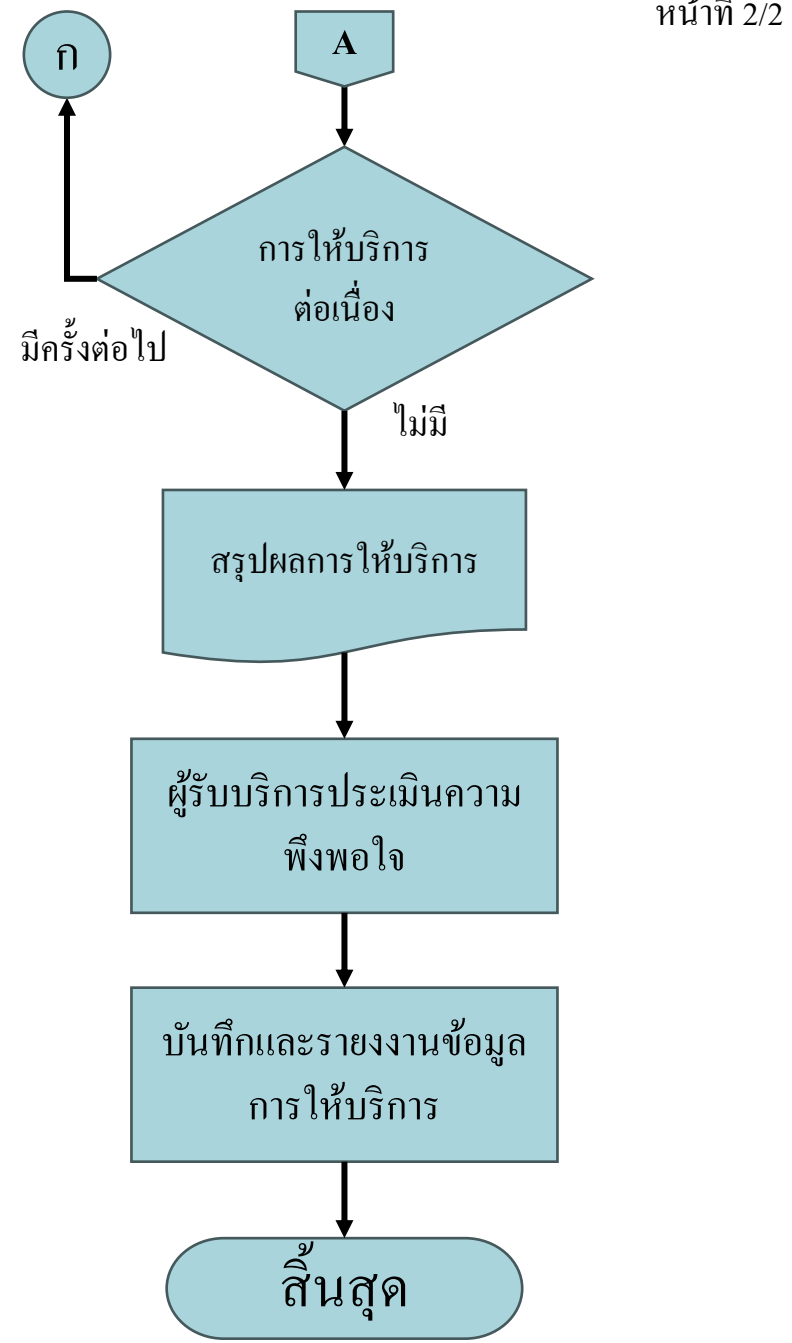
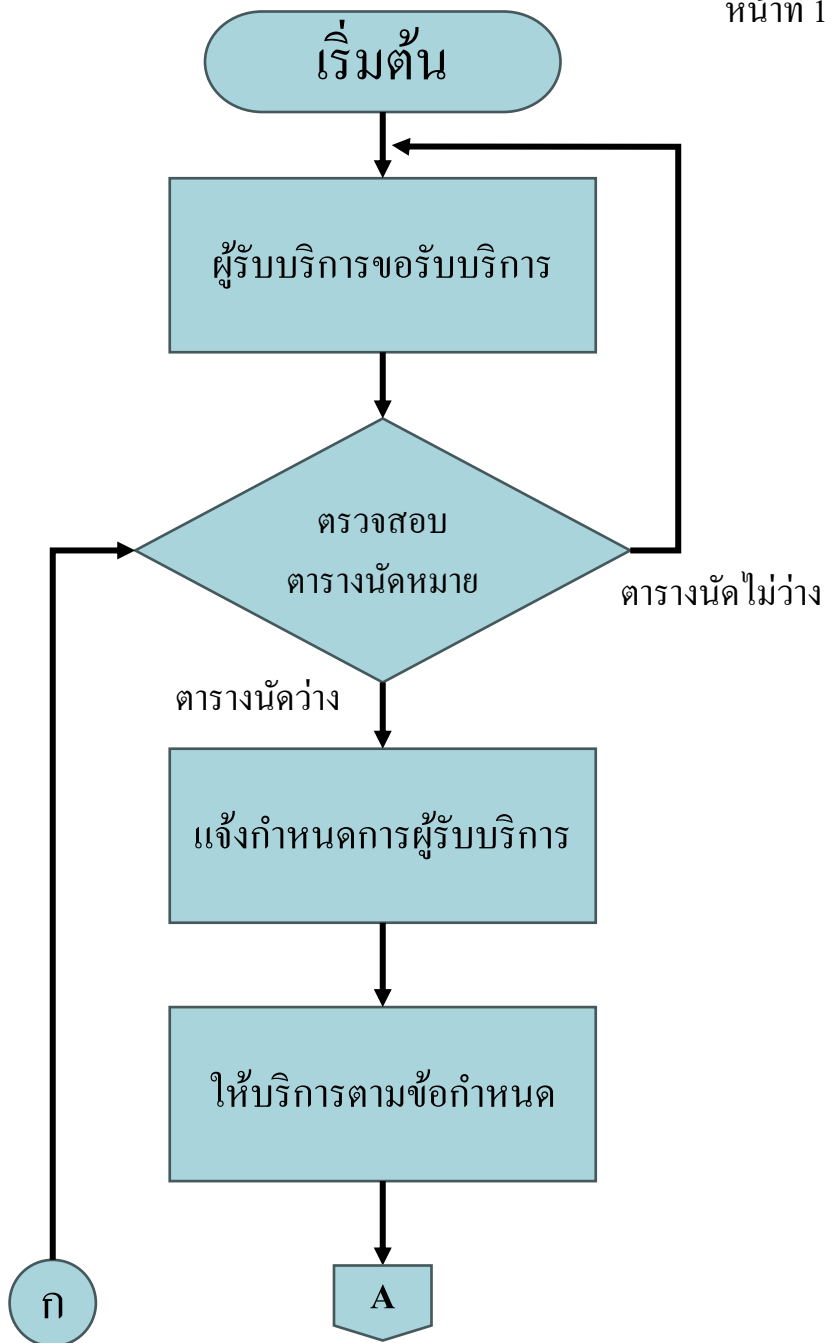
สัญลักษณ์การเขียนผังงาน (Flowchart)

สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	ความหมาย
	line : เส้นทาง	ใช้บอกทิศทางว่าจะไปขั้นตอนต่อไปตรงไหน ตามหัวลูกศรชี้บอก
	Connector : เชื่อมโยงเส้น	ใช้เชื่อมต่อเส้นทางจากเส้นทางหนึ่งกับอีกส่วนหนึ่งที่ต่อเนื่องกัน
	Page Connector : เชื่อมโยงหน้า	ใช้เชื่อมเส้นทางจากหน้ากระดาษหนึ่งไปยังอีกหน้าหนึ่ง

สัญลักษณ์การเขียนผังงาน (Flowchart) (ต่อ)

ตัวอย่าง Flowchart

การให้บริการ





การเขียนคู่มือระเบียบปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการ
QP (Quality Procedure)

ระเบียบปฏิบัติงาน QP (Quality Procedure)

ภาพรวมของการทำงานในกระบวนการหรือการให้บริการต่างๆ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอะไร กับใคร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร และมีเอกสารอะไร



ชื่อ/รหัส	เลขที่เอกสาร (Version)	ขั้นตอน/วิสัยทัศน์	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา/จำนวนครั้ง
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	010901	10 มิ.ย. 2553	ควบคุมโดย กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	
เริ่มต้น				
งานประจำทั่วไป	ประเมินผลการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ลงนามขอหนังสือ อนุมัติขออนุมัติ ประชาสัมพันธ์ เพื่อเตรียมความพร้อม 	หนังสือขอหน่วยงานต่าง ๆ สมุดคู่มือปฏิบัติงาน	
งานประจำทั่วไป	อนุมัติหนังสือ	<ul style="list-style-type: none"> พิจารณาอนุมัติ หนังสือขออนุมัติ ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง 	หนังสือขอหน่วยงานต่าง ๆ	ภายใน 1 วัน
งานบริการที่มี พท./ สก. กอ.	พิจารณา	<ul style="list-style-type: none"> ลงนามอนุมัติ หนังสือขออนุมัติ ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง 	หนังสือขอหน่วยงานต่าง ๆ	ภายใน 1-2 วัน
	ดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> ส่งหนังสือ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ ดำเนินการ 	ส่งหนังสือขอหน่วยงานต่าง ๆ	ภายใน 1 วัน
	ส่งมอบงานที่เกี่ยวข้อง			
	จบ			

- 1 ประวัติความเป็นมา
- 2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ
- 3 โครงสร้างหน่วยงานและการบริหารงาน

- 4 คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification)
- 5 รายละเอียดของงาน (Job Description)

- 6 ระเบียบปฏิบัติงาน QP (Quality Procedure) งาน..... งาน.....

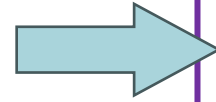
- 7 ประกาศ ระเบียบ กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง

คำนำ

1 ประวัติความเป็นมา

2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ

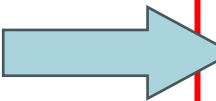
3 โครงสร้างหน่วยงานและการบริหารงาน



- ดำเนินการภายใต้กฎหมายรองรับชัดเจน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ
- สะท้อนสภาพการณ์ปัจจุบัน
- ครอบคลุมทุกส่วนงาน

4 คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification)

5 รายละเอียดของงาน (Job Description)



Job Specification คือ คุณสมบัติ ทักษะ ความรู้
คุณลักษณะพิเศษ และประสบการณ์ รวมทั้ง
สภาพร่างกายและจิตใจที่จำเป็นสำหรับผู้ที่
ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง



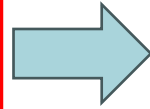
Job Description คือรายละเอียดของงานในแต่ละ
ตำแหน่งงาน เป็นเครื่องมือที่อธิบายว่า
ตำแหน่งงานนั้นมีลักษณะอย่างไร ต้องทำ
อะไรบ้างที่ชัดเจน



6 ระเบียบปฏิบัติงาน QP (Quality Procedure)

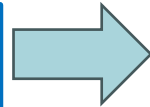
งาน.....

งาน.....



- แสดงถึงระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติ กระบวนการ
- แสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ
- มีที่มาจากภาระงานสำคัญของหน่วยงาน
- เชื่อมโยง กระบวนการกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด
- สามารถนำไป สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้
อย่างชัดเจน

7 ประกาศ ระเบียบ กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง



- เป็นข้อกำหนดสำคัญที่ต้องปฏิบัติ
- เป็นแนวทางในการตัดสินใจ ตามอำนาจหน้าที่
- ช่วยหาข้อยุติเมื่อมีข้อร้องเรียน



- ภาระงาน พันธกิจ วิสัยทัศน์
- โครงสร้างหน่วยงานและการบริหารงาน

- ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติ กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ

- คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification)
- รายละเอียดของงาน (Job Description)

- ประกาศ ระเบียบ กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน (Flowchart)	วิธีปฏิบัติ	สารสนเทศสำคัญ	ระยะเวลา
	เริ่มต้น			
ผู้รับบริการ	ยื่นขอรับบริการ	1 รับเอกสารขอรับบริการที่เคาน์เตอร์ 2 ยื่นคำขออนุญาตออนไลน์ 3 ชำระค่าธรรมเนียม 100 บาท	- แบบฟอร์ม บ.1 - ระบบออนไลน์ B1	15 นาที
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	ตรวจสอบข้อมูล ผู้รับบริการ ไม่ครบ ครบ	1 ตรวจสอบเอกสาร หรือ ตรวจสอบ ข้อมูลในระบบออนไลน์ 2 แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้รับบริการ	- แบบฟอร์ม บ.1 - ระบบออนไลน์ B1	15 นาที
นักวิชาการ ชำนาญการ	ให้บริการ	1 ศึกษารายละเอียดของผู้รับบริการ 2 สัมภาษณ์และให้คำปรึกษา 3 สรุปผลการให้บริการส่งเจ้าหน้าที่	- แบบฟอร์ม บ.1 - ระบบออนไลน์ B1 - แบบสรุปผล ส.1	1-3 ชั่วโมง
เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	บันทึก/รายงานผลการ ให้บริการ	1 รับข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ 2 บันทึกข้อมูลในระบบ 3 พิมพ์เอกสารสรุป ส่งมอบให้ ผู้รับบริการ	- แบบสรุปผล ส.1 - ระบบออนไลน์ B2 - เอกสาร บ.2	20 นาที
	สิ้นสุด			

ประกาศ ระเบียบ กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบฯ ว่าด้วยการรับงาน โครงการบริการสังคม พ.ศ.2555
- ระเบียบทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ. 2559



การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน WI (Work Instructions)

คู่มือการปฏิบัติงาน

WI (Work Instructions)

จะทำให้บุคลากรในงานนั้นๆทุกคน

ทำงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน



คำนำ

- 1 ประวัติความเป็นมา
- 2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ
- 3 โครงสร้างหน่วยงานและการบริหารงาน

4 รายละเอียดของงาน (Job Description)

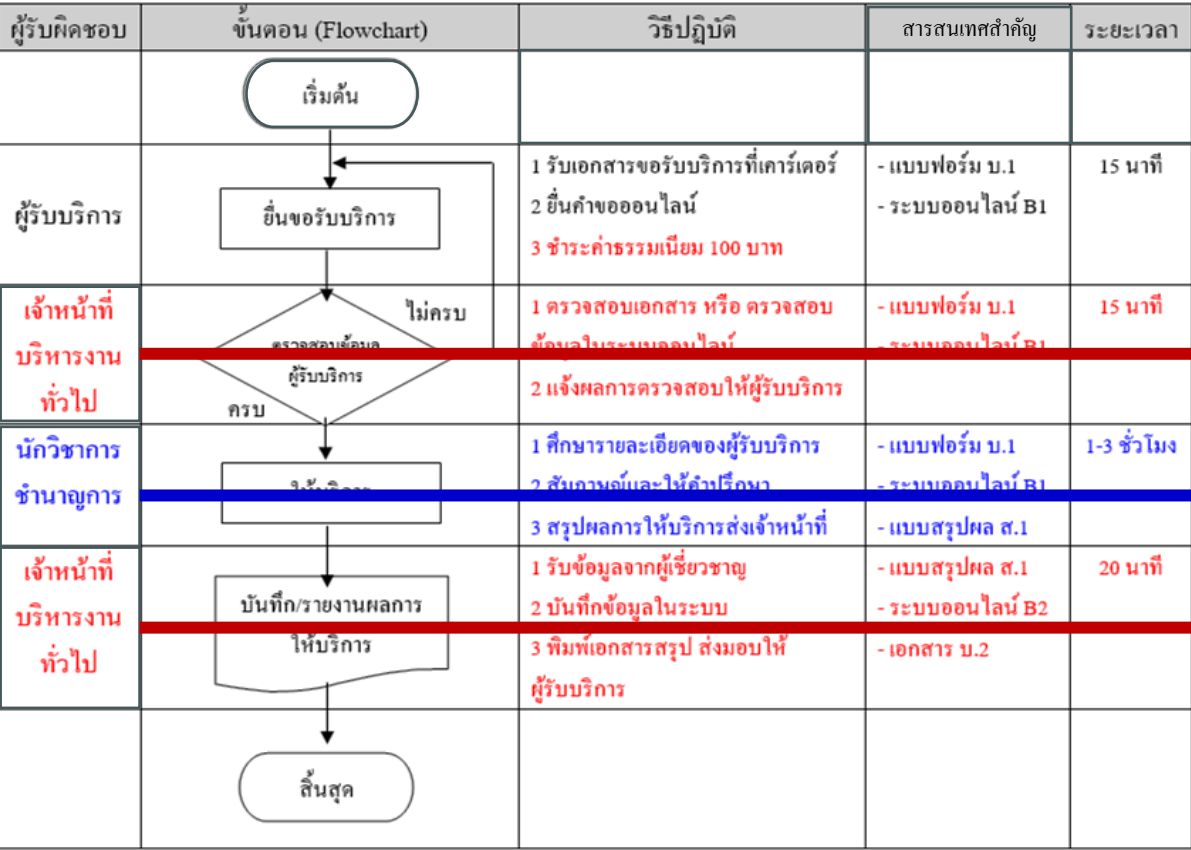
6 คู่มือการปฏิบัติงาน WI (Work Instructions)

เรื่อง.....

เรื่อง.....

QP (Quality Procedure)

	ระเบียบปฏิบัติงาน QP (Quality Procedure) งานให้บริการคำปรึกษา	รหัสเอกสาร QP RMUTP-QP-001	ออกวันที่ 14 ก.พ 2568	เขียนโดย ควบคุมโดย อนุมัติโดย	งานบริการ ผอ.กอก. รองอธิการ
--	--	-------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------



ประกาศ ระเบียบ กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบฯ ว่าด้วยการรับงาน โครงการบริการสังคม พ.ศ.2555
- ระเบียบทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ. 2559

RMUTP-QP-001 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เรื่องตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการ

ขั้นตอนปฏิบัติ	รายละเอียด	เอกสาร
1 ตรวจสอบข้อมูล กรณีรับเอกสาร	รับเอกสารจากผู้รับบริการ ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้รับบริการว่า ตรวจสอบสำเนาบัตรประชาชนว่ามีการรับรองสำเนาและติดชื่อ หากข้อมูล ไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนให้ประสานงานผู้รับบริการเพื่อสอบถาม เข้าใจและแก้ไขให้ถูกต้อง	WI (Work Instructions) QR-Code บัญชีของฯ
2 ตรวจสอบข้อมูล กรณี ลงทะเบียนออนไลน์	รับเอกสารจากผู้รับบริการ ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้รับบริการว่าครบทุกช่อง และลงลายมือชื่อเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบสำเนาบัตรประชาชนว่ามีการรับรองสำเนาและติดชื่อ หากข้อมูล ไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนให้ประสานงานผู้รับบริการเพื่อสอบถาม เข้าใจและแก้ไขให้ถูกต้อง	- ระบบ B1 - ไฟล์สำเนาบัตรฯ - สลิปการโอนเงิน

RMUTP-QP-001 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เรื่องบันทึก/รายงานผลการให้บริการ

ขั้นตอนปฏิบัติ	รายละเอียด	เอกสาร
1 รับข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ	รับเอกสารจากผู้รับบริการ ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้รับบริการ ตรวจสอบสำเนาบัตรประชาชนว่ามีการรับรองสำเนาและติดชื่อ หากข้อมูล ไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนให้ประสานงานผู้รับบริการเพื่อสอบถาม เข้าใจและแก้ไขให้ถูกต้อง	WI (Work Instructions)
2 บันทึกข้อมูล	รับเอกสารจากผู้รับบริการ ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้รับบริการว่าครบทุกช่องและลงลายมือชื่อเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบสำเนาบัตรประชาชนว่ามีการรับรองสำเนาและติดชื่อ หากข้อมูล ไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนให้ประสานงานผู้รับบริการเพื่อสอบถาม เข้าใจและแก้ไขให้ถูกต้อง	- ระบบออนไลน์ B2
3 พิมพ์เอกสาร	ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้รับบริการว่าครบทุกช่อง และลงลายมือชื่อเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบสำเนาบัตรประชาชนว่ามีการรับรองสำเนาและติดชื่อ หากข้อมูล ไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนให้ประสานงานผู้รับบริการเพื่อสอบถาม เข้าใจและแก้ไขให้ถูกต้อง	- เอกสาร บ.2

RMUTP-QP-001 นักวิชาการชำนาญการ เรื่องให้บริการคำปรึกษา

ขั้นตอนปฏิบัติ	รายละเอียด	เอกสาร
1 ศึกษารายละเอียดฯ	ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้รับบริการ และลงลายมือชื่อเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบสำเนาบัตรประชาชนว่ามีการรับรองสำเนาและติดชื่อ	WI (Work Instructions) B1
2 สัมภาษณ์และให้คำปรึกษา	ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้รับบริการว่าครบทุกช่อง และลงลายมือชื่อเรียบร้อยแล้ว	
3 สรุปผลการฯ	ตรวจสอบการกรอกข้อมูลของผู้รับบริการว่าครบทุกช่อง และลงลายมือชื่อเรียบร้อยแล้ว	- แบบสรุปผล ส.1

Thank you

