

คู่มือปฏิบัติงาน

กองกิจการนักศึกษา

คู่มือปฏิบัติงาน

กองกิจการนักศึกษาสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นคู่มือในการศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน สามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต เพื่อ

1. แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ
2. ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับหลายคน
3. สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน
4. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา

- เพื่อรวบรวมเป็นคู่มือประจำหน่วยงาน และองค์กร (กองกิจการนักศึกษา)
- เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่ทราบถึงนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ ขององค์กร
- ใช้อธิบายจุดประสงค์และโครงสร้างองค์กร
- เป็นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารใช้ในการทบทวนและตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพภายใน
- ใช้ฝึกอบรมบุคลากรใหม่ (การจัดการความรู้) หัวหน้างานใช้เป็นคู่มือในการสอนงาน
- ทำให้การกำหนดหน้าที่การงานได้ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน
- ใช้ในการควบคุมงานและการติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง
- เป็นคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Review) ของบุคลากร
- ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการใหม่
- ใช้เป็นฐานในการประกาศเวลามาตรฐานการให้บริการ เพื่อปรับปรุงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- สร้างความประทับใจให้แก่บุคคลทั่วไป ให้มีความมั่นใจมากขึ้น
- ใช้อธิบายรายละเอียดของกระบวนการที่บุคลากรในหน่วยงานได้ปฏิบัติ
- เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

- ได้รับทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
- ได้เรียนรู้งานเร็วขึ้นทั้งตอนที่เข้ามาทำงานใหม่ / หรือตอนที่ย้ายงานใหม่
- มีขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน ทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น
- รู้จักวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย
- สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
- สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งที่อ้างอิง
- สร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน
- ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงานแทนกันได้
- ใช้เป็นสื่อในการประสานงาน
- ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

งานบริหารและธุรการ กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ชื่อ.....นางสาววัชรภรณ์ กันทะวงศ์.....สังกัดงาน.....งานบริหารและธุรการ...กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงาน “.....กระบวนการ.....การเบิกสินไหมประกันอุบัติเหตุ...”

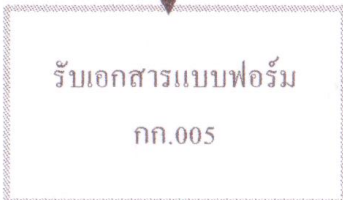
ที่	ผังกระบวนการ (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1	1.นักศึกษา/บุคลากร ติดต่อเจ้าหน้าที่ 2. นักศึกษา/บุคลากร กรอกแบบฟอร์ม พร้อมยื่นเอกสาร ประกอบ 3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสาร ลงทะเบียนรับ และจัดส่งเอกสารไป ยังบริษัท 4. บริษัทพิจารณาสั่ง จ่ายเงินเข้าบัญชี นักศึกษา พร้อมแจ้ง ผลมายังมหาวิทยาลัย 5.กรณีเกินระยะเวลาที่ กำหนดยังไม่ได้รับ การติดต่อจากบริษัท เจ้าหน้าที่จะ ประสานงานไปยัง	เป็นการอำนวยความสะดวก สะดวกให้กับนักศึกษา/ บุคลากร กรณีประสบ อุบัติเหตุ	นักศึกษามีสวัสดิการ คุ้มครองด้านอุบัติเหตุ ในขณะที่ศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัย และ ได้รับเงินค่าสินไหม ภายในระยะเวลา 15 วัน กรณีบาดเจ็บ และ ภายใน 45 วันกรณี เสียชีวิต นับจากวันยื่น เอกสารครบ	1.นักศึกษากรอก แบบฟอร์ม/เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบเอกสาร ประกอบด้วย <u>กรณีเบิกค่ารักษาพยาบาล</u> เอกสารแนบ ดังนี้ สำเนา บัตรนักศึกษา/ ใบเสร็จรับเงิน/ใบรับรอง แพทย์/สำเนาสมุดบัญชี หน้าแรก <u>กรณีเสียชีวิต</u> เอกสารแนบ ของนักศึกษาและผู้รับ ผลประโยชน์ ดังนี้ <u>ผู้เสียชีวิต</u> สำเนาบัตร ประจำตัว /สำเนาทะเบียนบ้าน/ใบ มรณบัตร/รายงานการ ชันสูตร/บันทึกประจำวัน (รับรองสำเนาโดยผู้รับ	1.นักศึกษา/บุคลากร ไม่มา รับบัตร/ไม่พบบัตรประกัน อุบัติเหตุทำให้ต้องสำรอง เงินจ่ายก่อน 2.นักศึกษาจัดเตรียม เอกสารไม่ครบถ้วนทำให้ เกิดความล่าช้า 3.มีการเปลี่ยนเบอร์ โทรศัพท์ทำให้ไม่สามารถ ติดต่อได้	1. ประชาสัมพันธ์ให้ นักศึกษาทราบถึงสิทธิ ประโยชน์และ ความสำคัญของการ พบบัตร 2.เพิ่มช่องทางการ ตรวจสอบสิทธิโดย สามารถใช้เลขบัตร ประชาชนได้ 3.ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการใช้สิทธิ ประกันอุบัติเหตุ เอกสารที่ต้องใช้ ประกอบผ่านเว็บไซต์ /facebook 4.ติดต่อนักศึกษาโดย ขอข้อมูลที่เป็น ปัจจุบันจากสำนัก บริหารฯ/

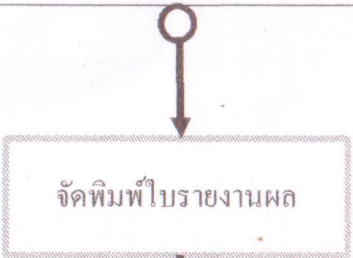
	บริษัทอีกครั้งเพื่อ ติดตามเรื่อง			ผลประโยชน์) <u>ผู้รับผลประโยชน์</u> สำเนา บัตรประจำตัวและสำเนา ทะเบียนบ้าน สำเนาหน้า แรกสมุดบัญชี พร้อม รับรองสำเนา 2.เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน พร้อมจัดส่งเอกสาร ไปยัง บริษัท 3.บริษัทพิจารณาเอกสาร และดำเนินการโอนค่า สินไหมเข้าบัญชี 4.บริษัทแจ้งผลการ พิจารณาและหลักฐานการ โอนเงินมายังมหาวิทยาลัย 5.เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูล เพื่อสรุปประจำปี		ประชาสัมพันธ์ผ่าน facebook
--	-------------------------------------	--	--	---	--	-------------------------------

งานกิจกรรมนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

งานกิจกรรมนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงาน “กระบวนการ.....การขอใบรายงานผลกิจกรรมเสริมหลักสูตร ฉบับชั่วคราว”

ที่	ผังกระบวนการ (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน KPI (ตัวชี้วัด)	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบใน การปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1		เป็นการออกไป รายงานผลกิจกรรม เสริมหลักสูตร ฉบับ ชั่วคราว สำหรับ นักศึกษาระดับ	ระยะเวลาใน การ ดำเนินงานให้ แล้วเสร็จ ภายใน 30	1. นักศึกษาดาวน์โหลด แบบฟอร์ม กก.005 จาก เว็บไซต์ www.act.mju.ac.th แล้ว กรอกแบบฟอร์ม	1.เจ้าหน้าที่ไม่ทำตามขั้นตอน การออกไป	1.ปรับปรุงการเอกสารเอกสารขอใบ รายงานผลกิจกรรมเสริมหลักสูตร ฉบับชั่วคราว ออนไลน์
2		ปริญญานิเทศศาสตร์ที่ยังไม่ สำเร็จการศึกษา เพื่อ นำไปใช้ประโยชน์ เช่น การขอรับ ทุนการศึกษา การ กู้ยืมเงินเพื่อ การศึกษา เป็นต้น	นาที่	2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล ตามแบบฟอร์มของการ กรอกแบบฟอร์ม ความ สมบูรณ์ของเอกสารแนบ ถ่าย	2.ผู้ลงนามไม่อยู่ที่ปฏิบัติงาน 3.นักศึกษาขอเพิ่มข้อมูลระหว่าง ขอใบรายงานผลกิจกรรมเสริม หลักสูตรฉบับชั่วคราว	2.ปรับปรุงให้สามารถเปลี่ยนผู้ลง นามขอใบรายงานผลกิจกรรมเสริม หลักสูตรฉบับชั่วคราว ออนไลน์
3				3. ลงทะเบียนรับเอกสาร การขอใบรายงานผล	4.ระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถ เชื่อมต่อได้	3.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและบันทึก ข้อมูล
				4. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ข้อมูลประวัติด้าน กิจกรรมเสริมหลักสูตร ของนักศึกษาในระบบ ทะเบียนกิจกรรมนักศึกษา		4.ประสานงานหน่วยงานศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการ แก้ไข

4	 จัดพิมพ์ใบรายงานผล			5. จัดพิมพ์ใบรายงานผล จากเว็บไซต์ www.act.mju.ac.th		
5	 ลงนาม			6. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบลง นามในแบบฟอร์ม กก.005 และใบรายงานผลกิจกรรม เสริมหลักสูตรฉบับชั่วคราว ความ 7. หัวหน้างานกิจกรรมลง นามในแบบฟอร์ม กก.005 และใบรายงานผลกิจกรรม เสริมหลักสูตรฉบับชั่วคราว ความ		
6	 สิ้นสุด กระบวนการ			8. นักศึกษาติดต่อรับใบรายงานผลกิจกรรมเสริมหลักสูตรฉบับชั่วคราว		

งานวิจัยและพัฒนานักศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

งานวินัยและพัฒนานักศึกษา

กระบวนการงาน "การสืบสวน สอบสวน ไล่สวน หาข้อเท็จจริง ที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดทางวินัยนักศึกษา"

ที่	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ในการปฏิบัติงาน	วิธีแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1	ผู้ร้องเรียน	รับแจ้งเหตุการณ์จากผู้ ร้องเรียน		สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน รายละเอียด ข้อเท็จจริงต่างๆเพื่อลงบันทึกถ้อยคำ ใช้เป็น หลักฐานในการประกอบสำเนารายงาน		
2	สอบสวนข้อเท็จจริง เบื้องต้นกับผู้ที่เกี่ยวข้อง			เรียกผู้ที่เกี่ยวข้องมาสอบสวนเพื่อหา ข้อเท็จจริง ลงบันทึกถ้อยคำ ใช้เป็นหลักฐาน ประกอบสำเนารายงาน	การติดตามนักศึกษาเพื่อเข้า พบเจ้าหน้าที่	
3	รวบรวมเอกสาร ข้อเท็จจริงเพื่อรายงาน หัวหน้างานตามแบบ รายงาน		10	รวบรวมเอกสาร/หลักฐานข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อรายงานหัวหน้างานตามรายงาน และ รายงานผู้บังคับบัญชาในรูปแบบบันทึก ข้อความ		
4	เชิญประชุมคณะกรรมการ ฝ่ายปกครองนักศึกษา เพื่อพิจารณาลงมติโทษ ทางวินัยนักศึกษา		7 วัน	เพื่อเชิญประชุมคณะกรรมการฯ ที่มาจาก การแต่งตั้งฯ เพื่อพิจารณาลงมติโทษทาง วินัยนักศึกษา ทั้ง 12 ท่าน	คณะกรรมการฯ มีเวลาไม่ ตรงกัน	

ที่	ผังกระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ในการปฏิบัติงาน	วิธีแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
5	ออกคำสั่งลงโทษทางวินัยนักศึกษา		15 วัน	จัดทำคำสั่งลงโทษทางวินัยนักศึกษาตามมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ และจัดส่งทุกหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ปกครอง		
6	นักศึกษาที่ถูกลงโทษขอขึ้นอุทธรณ์		30 วัน	หัวหน้างานรับพิจารณาหนังสือยื่นอุทธรณ์		
7	เชิญประชุมคณะกรรมการอุทธรณ์		7 วัน	เชิญประชุมคณะกรรมการอุทธรณ์ที่ถูกแต่งตั้งเพื่อลงมติพิจารณา เพิ่มโทษ ลดโทษ ยกอุทธรณ์		
8	ออกคำสั่งลงโทษทางวินัยนักศึกษา		15 วัน	ออกคำสั่งลงโทษทางวินัยนักศึกษาตามมติคณะกรรมการอุทธรณ์		
9	แจ้งผลการยื่นอุทธรณ์			จัดทำหนังสือแจ้งผลการยื่นอุทธรณ์ไปยังอธิการบดี		

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา...กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงาน “.....กระบวนการ.....ขอผ่อนผันการคัดเลือกทหารแก่นักศึกษาชาย...”

ที่	ผังกระบวนการ (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1	1. ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารทางเว็บไซต์ หรือติดประกาศ	ดำเนินการติดประกาศ ทางเว็บไซต์และติด ประกาศตามคณะต่างๆ	ห้วงเวลาในการ ประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่ กรกฎาคม-ธันวาคม	ติดประกาศไปตามคณะต่างๆ และทางหอพัก ทางเว็บไซต์ และทางสื่อประชาสัมพันธ์ อื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย	นักศึกษาไม่มีความสนใจที่ จะติดตามข่าวสารหรือ ประกาศ	พยายามออก ประชาสัมพันธ์ตาม หอพักหรือทางสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประกาศ เสี่ยง ตามสาย
2	นักศึกษาติดต่อยื่น หลักฐานการขอผ่อนผัน		ใช้เวลาในการดำเนินงาน 5 นาทีต่อหนึ่งคน	นักศึกษาต้องกรอก แบบฟอร์ม และเตรียม เอกสารที่ใช้งานการผ่อนผัน ประกอบด้วย สด.9 สด.35 สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนา บัตรประชาชน และกรอกคำ ร้องขอผ่อนผัน	นักศึกษาเตรียมเอกสารมาไม่ ครบ	ให้นักศึกษากลับไป เตรียมเอกสารตาม รายการที่ต้องใช้มาใหม่
3	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เอกสารหลักฐานและ ชี้แจงข้อปฏิบัติหลังยื่น ผ่อนผัน		ใช้เวลาดำเนินงาน 3 นาที ต่อหนึ่งคน	รับเอกสารและตรวจสอบอีก ครั้งและยื่นใบข้อปฏิบัติหลัง ยื่นหลักฐานผ่อนผันให้กับ นักศึกษา	นักศึกษารับใบข้อปฏิบัติไป แล้วไม่อ่าน ไม่ทำความเข้าใจ	แจ้งกำชับให้นักศึกษา ทำความเข้าใจในข้อ ปฏิบัติที่แจกใบให้ ถ้วน
4	คัดแยกรายชื่อตาม จังหวัดต่างๆ			คัดแยกบัญชีรายชื่อของแต่ละ จังหวัด		

5	ดำเนินการทำหนังสือถึง ผู้ว่าราชการจังหวัด		ชื่อหัวเรื่องของหนังสือฯ	รอรับหนังสือตอบรับจาก ทางจังหวัด		
6	นักศึกษาตรวจสอบ รายชื่อ		ระยะเวลาในการ ตรวจสอบ ในเดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปี			
7	นักศึกษาติดต่อรับฯ หลักฐานการผ่อนผัน		ระยะเวลาในการรับ หลักฐานผ่อนผันฯ ช่วง เดือน มีนาคม ของทุกปี	นักศึกษายืนยันบัตรพร้อมแจ้ง ว่าตนเองอยู่ในจังหวัดไหน		

ชื่อ.....นางบุษบา โกมลมณี.....สังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงาน “กระบวนการการตรวจสอบการพิชตกค้างในผักและผลไม้....”

ที่	ผังกระบวนการงาน (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ งาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
	เตรียมอุปกรณ์ใน การตรวจสอบการพิช อาทิเช่นถุง กระดาษ ฉลาก ปากกา ฯลฯ ↓ เก็บตัวอย่างผักที่ล้าง พร้อมปรุงจาก ร้านค้า ↓ ทำการตรวจสอบ สารพิษด้วยชุด ทดสอบ ↓ รายงานผลการตรวจ ผู้เกี่ยวข้องและแจ้ง ผู้ประกอบการ	คณะกรรมการลงพื้นที่ ตรวจสอบ หลักสุขาภิบาล 15 ข้อ	ร้านค้าต้องผ่านหลัก สุขาภิบาล 15 ข้อ ผ่าน 8 ข้อ ตามข้อตกลง ของงานบริการฯ คิด เป็นร้อยละ 50	1.นำถุงที่จะเก็บผักจาก ผู้ประกอบการมาทำการเขียนชื่อ ร้าน 2. เก็บผักจากร้านค้าต่างๆ 3.หั่นผักหรือผลไม้ที่จะตรวจให้เป็น ชิ้นเล็ก ๆ ใส่ลงในขวดให้ได้ 3ขีด ของขวด 4. เติมน้ำยาสกัด 6 มล. ปิดฝาขวด ให้แน่นเขย่าแรงๆ ประมาณ 2 นาที 5. ค่อยๆ เปิดฝาขวด รินน้ำยาสกัด ลงในหลอดแก้ว จนหมด 6. จุ่มหลอดแก้วลงในแก้วน้ำที่มี น้ำอุ่นอยู่ประมาณครึ่งแก้ว แล้วเขย่า เพื่อระเหยน้ำยาสกัดออก	ร้านค้าทำการแช่ผักใน สารละลายเบกกิ้งโซดาไม่ ครบกำหนดเวลาจึงยังคง พบสารพิษตกค้างในผัก	อบรมและให้ความรู้แก่ ผู้ประกอบการและแนะนำให้ ผู้ประกอบการแช่ผักให้ครบ ระยะเวลาในการแช่ผัก

ที่	ผังกระบวนการงาน (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
				7. แก้วงหลอดที่จุ่มอยู่ในแก้วน้ำอุ่นจนน้ำยาสกัดเหลือประมาณ 1 หยดยกออกหมุนหลอดจนแห้ง 8. ผสมน้ำยาทดสอบ 1 ด้วยน้ำกลั่นขวดละ 1 มล. และเขย่าให้เข้ากัน 9. เติมน้ำยาทดสอบ 2 ลงในหลอดแก้วข้อ 7 และหลอดควบคุมหลอดละ 3 มล. และเขย่าให้เข้ากัน 10. รินน้ำยาจากหลอดแก้วลงในหลอดพลาสติกและผสมน้ำยาทดสอบ 3 ด้วยน้ำกลั่น 1.5 มล. 11. เติมน้ำยาทดสอบ 3 ลงในหลอดค.ย และหลอดควบคุมหลอดละ 2 หยด เขย่าให้เข้ากันและสังเกตสีที่เกิดขึ้นทันที <u>การอ่านผล</u> 1. สีส้มเข้มเหมือนหลอดควบคุมปลอดภัย 2. สีส้มปนชมพู ไม่ปลอดภัย (ถูกยับยั้ง 15%) 3. สีชมพู ไม่ปลอดภัยมาก		

งาน อนามัยและพยาบาล กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

งาน อนามัยและพยาบาล กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการมารับบริการรักษาพยาบาลของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ที่	ผังกระบวนการงาน (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1.	นักศึกษาและบุคลากร ป่วยลงทะเบียน ผู้รับบริการ	ให้บริการรักษาพยาบาล เบื้องต้นแก่นักศึกษา และบุคลากรของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้	1. ระดับความพึง พอใจของผู้รับบริการ 2. ระยะเวลาการ ให้บริการเบื้องต้นไม่ เกิน 30 นาทีต่อครั้งต่อ คน	1. ผู้รับบริการแจ้งความ ประสงค์ขอรับบริการและ ลงทะเบียนผู้รับบริการ	1. ผู้รับบริการให้ข้อมูลไม่ ครบถ้วน 2. ผู้รับบริการไม่ทราบ อาการแพ้ของตัวเอง 3. ผู้รับบริการมาตรวจ ล่าช้าทำให้อาการลุกลาม	1. ให้คำแนะนำในการ ปฏิบัติตัวเมื่อเกิด ปัญหาสุขภาพ 2. ประชาสัมพันธ์ให้ นักศึกษารู้จักสถานที่ ให้บริการและสถานที่ ตั้งของงานอนามัย และพยาบาล
2.	ซักประวัติและคัด กรอง			2. พยาบาลดำเนินการซัก ประวัติการเจ็บป่วย	ส่งผลให้การรักษามีความ ยุ่งยาก และซับซ้อนมาก ขึ้น	3. ประชาสัมพันธ์ให้ นักศึกษาทราบถึง ขอบข่ายการให้บริการ ของงานอนามัยและ พยาบาล
3.	ตรวจร่างกาย			3. พยาบาลตรวจร่างกาย ผู้รับบริการโดย วัดปรอท จับชีพจร นับการหายใจ วัด ความดันโลหิต ตรวจ ร่างกายอื่น ๆ ตามระบบที่ ผู้รับบริการมีความผิดปกติ		4. ประชาสัมพันธ์ถึง สิทธิการรักษาของ นักศึกษาเมื่อเกิด ปัญหาสุขภาพ เช่น บัตรทอง บัตรประกัน อุบัติเหตุ
4.	วินิจฉัยโรคเบื้องต้น			4. พยาบาลสามารถ วินิจฉัยโรคเบื้องต้นได้จาก ข้อมูลการซักประวัติ ประกอบกับข้อมูลการ ตรวจร่างกาย		

5.	ปฐมพยาบาลและ บำบัดรักษาโรค เบื้องต้น - กรณีผู้ป่วยทั่วไป ให้การปฐมพยาบาล และบำบัดรักษาโรค เบื้องต้น - กรณีผู้ป่วยฉุกเฉิน หรืออาการหนัก พิจารณาส่งต่อ โรงพยาบาล			5. พยาบาลให้การ บำบัดรักษาเบื้องต้น เช่น ทำแผล จ่ายยาและ เวชภัณฑ์ เพื่อการรักษา แนะนำการใช้ยา อาการ ข้างเคียงจากการใช้ยา การ ปฏิบัติตัว การดูแลแผล และการดูแลสุขภาพเป็น รายบุคคล กรณีผู้ป่วย ฉุกเฉินหรืออาการหนัก ต้องส่งเพื่อรักษาต่อ โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่จะ ประสานงานรถของ มหาวิทยาลัยเพื่อบริการส่ง นักศึกษาไปยังโรงพยาบาล		
6.	บันทึกการบำบัดรักษา			6. บันทึกข้อมูลการ ให้บริการเป็นรายบุคคล		
7.	ติดตามประเมิน ผลการรักษา			7. เจ้าหน้าที่ติดตามอาการ เจ็บป่วยของผู้รับบริการ		

งานการกีฬา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ชื่องานการกีฬา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงาน “กระบวนการงานเข้าใช้บริการศูนย์กีฬากาญจนาภิเษก รัชกาลที่ 9 และสนามกีฬาต่างๆ

ที่	ผังกระบวนการงาน (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ งาน KPI (ตัวชี้วัด)	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1	ติดต่อ สอบถาม	หน่วยงานภายในและ ภายนอก สอบถามข้อมูล ในการเข้าใช้บริการ อาคารศูนย์กีฬา กาญจนาภิเษก รัชกาลที่ 9 และสนามกีฬาต่างๆ	ใช้เวลาไม่เกิน 3 นาที	1.สำรวจวัน เดือน ปี ของ สถานที่ในการเข้ามาใช้ บริการช่วงระยะเวลา ดังกล่าวว่างหรือไม่		
2	รับหนังสือการขอ ใช้จากหน่วยงาน	งานธุรการกองกิจการ นักศึกษาได้ส่งเอกสารที่ขอ ใช้บริการสถานที่ โดยมีการ อนุมัติ พร้อมแจ้งให้งานการ กีฬาดำเนินการ	ใช้เวลาไม่เกิน 2 นาที	เจ้าหน้าที่รับหนังสือขอใช้ บริการสถานที่จาก - หน่วยงานภายใน - หน่วยงานภายนอก ในระบบ e-document 3. เสนอให้หัวหน้างาน รับทราบเพื่อที่จะได้ ดำเนินการต่อไป	เอกสารบ้างครั้งมีการล่าช้า	เจ้าหน้าที่งานการกีฬาจะมีการโทร สอบถามข้อมูลเบื้องต้น จากงานสาร บรรณกองกลาง
3	ร่างหนังสือตอบรับไป ยังหน่วยงานที่เข้ามาใช้ บริการ	1.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ติดตาม /มอบหมาย/ ดำเนินการตามคำสั่งการ 2.ประสานงานไปยัง หน่วยงานที่เข้ามาใช้	ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 วัน	1.เจ้าหน้าที่ร่างหนังสือ ตอบรับ 2.เสนอให้หัวหน้างาน รับทราบ 3.เสนอผ่านขั้นตอนงาน		

ที่	ผังกระบวนการงาน (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ งาน KPI (ตัวชี้วัด)	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
		บริการให้รับทราบ ทั้ง หน่วยงานภายในและ ภายนอก 2. แจงรายละเอียดอัตรา ค่าบริการการใช้สถานที่ 3.จัดเก็บหนังสือ		ธุรการ - หนังสือภายใน - หนังสือภายนอก 4.เสนอผ่านผู้มีอำนาจ พิจารณาลงนามผู้อนุมัติ		
4	ประธาน ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ที่ดูแลในส่วน ของอาคารศูนย์กีฬาฯ และสนามกีฬาต่างๆ บริการอำนวยความสะดวก สะดวกให้กับหน่วยงานที่ เข้ามาใช้บริการ	ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 2 นาที	1. ประสานงานไปยัง หน่วยงานที่เข้ามาใช้บริการ ถึงความต้องการในการขอใช้ และการจัดสถานที่ 2.ดำเนินการจัดเตรียม สถานที่ จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ในการอำนวยความสะดวก 3.ควบคุมดูแลการจัด กิจกรรมเพื่อให้เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย 3.ตรวจเช็คความเรียบร้อย หลังจากการเสร็จสิ้นในการ จัดกิจกรรม		

งานการศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงาน “กระบวนการงานเข้าใช้บริการสระว่ายน้ำ”

ที่	ผังกระบวนการงาน (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน KPI (ตัวชี้วัด)	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1	ติดต่อสอบถาม	สอบถามวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสระ	ใช้เวลาไม่เกิน 2 นาที/คน	1.สอบถามวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสระฯ หากต้องการเยี่ยมชมสระฯ ให้ลงชื่อในสมุดเยี่ยมชม เพื่อแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการเข้าชม 2. แจ้งอัตราค่าบริการ/หลักฐานที่ใช้แสดง กรณีที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสระฯ 3. ชี้แจงกฎระเบียบเบื้องต้นของการเข้าใช้บริการสระฯ		
2	แสดงความจำนงในการใช้สระว่ายน้ำ	การแสดงสิทธิในการใช้บริการสระว่ายน้ำ	ใช้เวลาไม่เกิน 2 นาที/คน	1. กรณีเป็นสมาชิก ให้แสดงบัตรสมาชิกสระว่ายน้ำ 2. ในกรณีนักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้แสดงบัตรที่หน่วยงานนั้น ๆ ออกให้เพื่อใช้ในการจัดเก็บเงินตามประกาศมหาวิทยาลัย 3. หากเป็นบุคคลภายนอกให้	1. บัตรนักศึกษา/บัตรพนักงาน/บัตรศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยหาย 2. ลืมนำบัตรมาด้วย 3. บุคลากรไม่ให้บุตรนำบัตรบุคลากรมาด้วยทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานและไม่สามารถ	1. กรณีบัตรหาย/ลืมนำให้นักศึกษาเปิดระบบทะเบียนเพื่อค้นหาชื่อ และสถานะปัจจุบันว่ากำลังศึกษาอยู่แสดงพร้อมกับบัตรประชาชน/ใบขับขี่ 2. บุคลากรให้เปิดระบบค้นหาบุคลากรค้นหารายชื่อของตนเอง แสดงพร้อมแนบบัตรประชาชน/ใบขับขี่ 3. แจ้งชื่อผู้ปกครองที่เป็นบุคลากร กับทางเจ้าหน้าที่เพื่อทำการค้นหาในระบบค้นหา

ทล.	ผังกระบวนการงาน (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน KPI (ตัวชี้วัด)	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
				แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือแจ้งอายุให้ทางเจ้าหน้าที่ ทราบ	ตรวจสอบสิทธิได้อย่าง ละเอียดถี่ถ้วน 4. สมาชิกก็นำบัตรมาด้วย หรือบัตรสูญหาย 5. ผู้ปกครองปล่อยให้บุตร หลานขึ้นไปบนสระก่อนที่ เจ้าหน้าที่ได้ทำการ สอบถามถึงสิทธิ	บุคลากร 4. ขึ้นบัตรประชาชน/แจ้งชื่อ/รหัสสมาชิก ต่อเจ้าหน้าที่ 5. ขอความร่วมมือกับผู้ปกครองอย่าให้ บุตรหลานขึ้นไปบนสระก่อนชำระเงิน เพราะยังไม่ได้คัดกรองตามอัตราค่าบริการ ของสระ เนื่องจากค่าเข้าใช้บริการมีหลาย อัตรา อาจจะทำให้การจัดเก็บเงินผิดพลาด
3	ออกคูปอง/ รับคูปอง	รับเงินและออกคูปองให้ผู้ มาใช้บริการสระฯ	ใช้ระยะเวลาไม่ เกิน 1 นาที/คน	1.แจ้งอัตราค่าบริการใช้สระฯ ตาม สิทธิของผู้มาใช้บริการ 2. รับเงิน/ทอนเงิน 3. ออกคูปอง	1. ผู้มาใช้บริการทำคูปอง หาย 2. ผู้มาใช้บริการขึ้นไปบน สระไม่พร้อมกันทำให้ ตรวจเช็คจำนวนได้ยาก	1. เจ้าหน้าที่หน้าเคาเตอร์เน้นย้ำให้เก็บ คูปองเพื่อจะได้นำไปแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ไลฟ์การ์ดก่อนเข้าใช้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดเช็คจำนวนคนให้ ครบ ตามที่ระบุในคูปอง ก่อนให้เข้าใช้ บริการ
4	เจ้าหน้าที่ไลฟ์ การ์ดรับคูปอง	เจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดรับ คูปองจากผู้มาใช้บริการ	ใช้ระยะเวลาไม่ เกิน 1 นาที/คน	1.ผู้มาใช้บริการรับคูปองเพื่อนำไป ให้เจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ด 2.เจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดตรวจเช็ค จำนวนผู้เข้าใช้บริการให้ตรงกับ จำนวนที่ระบุในคูปอง		

งานหอพักนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กลุ่มธุรกิจกลางวันและกลางคืน สังกัดงานหอพัก กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คู่มือการปฏิบัติงาน "กระบวนการงาน ลาหอพักฉุกเฉิน กรณีผู้ปกครองมารับ"

ที่	ผังกระบวนการงาน (ผังขั้นตอน)	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ปัญหา/ความเสี่ยง	วิธีการแก้ปัญหา
1	การติดต่อขอลาฉุกเฉิน	เมื่อนักศึกษาเข้าหอพักครั้งแรก เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการแต่ละหอพักนั้นๆชี้แจงกฎระเบียบของหอพักให้นักศึกษาได้รับทราบ นักศึกษาขอ अनुญาติและลงบันทึกการลาต่อเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่พิจารณาเห็นสมควรด้วยเหตุผล ให้นักศึกษาลงบันทึกการลาในวันและเวลา เหตุผลของการลาให้อาจารย์ที่ปรึกษาหอพักเป็นผู้อนุมัติ	ผู้ปกครองติดต่อการลาฉุกเฉินให้นักศึกษาต่อเจ้าหน้าที่ประจำหอพักใช้เวลารับบันทึกและสอบถามเหตุผล และทำความเข้าใจกับนักศึกษาและผู้ปกครองประมาณ 5-10 นาทีในการลาต่อครั้ง	ผู้ปกครองมาขอลาฉุกเฉินให้นักศึกษาทันทีพักในกรณีต่างๆ	1. นักศึกษาแอบอ้างบุคคลอื่นมารับและขอลาออกจากหอพัก	1. ชี้แจงให้นักศึกษารับทราบถึงกฎระเบียบของหอพักและการขออนุญาตลาฉุกเฉิน
2	การตรวจสอบ			เจ้าหน้าที่ประจำหอพักสอบถามสาเหตุของการที่นักศึกษาต้องการลาฉุกเฉิน	2. ไม่มีเหตุผลและสาเหตุที่แน่ชัดในการลาฉุกเฉิน	2. ขออนุญาตชี้แจงกฎระเบียบแก่ผู้ปกครองได้ทราบและขอเรียกตรวจสอบเอกสารของผู้ปกครอง

3	ลงสมุดบันทึก การลา			บันทึกการลาฉุกเฉินในสมุด การลาฉุกเฉินประจำหอพัก	3. นักศึกษาโทรมาลา ฉุกเฉินโดยไม่ได้มีการจด บันทึกเป็นหลักฐานและ แอบอ้างให้บุคคลอื่นในการ โทรมาลาฉุกเฉิน	3. โทรสอบถามโดยตรงกับ ผู้ปกครองว่าเห็นชอบและ รับทราบในกรณีที่นักศึกษาได้ ลาฉุกเฉินหรือไม่
4	อนุมัติการลา			เจ้าหน้าที่ลงชื่อและส่งให้ อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก อนุมัติการลา		4. บุคคลที่มารับนักศึกษาออก จากหอพักที่ไม่แสดงหลักฐาน หรือสถานะได้ชัดเจนเจ้าหน้าที่ ประจำแต่ละหอพักจะไม่ อนุญาตให้นักศึกษากลับไป ด้วยได้
5	รายงานหัวหน้า งานให้รับทราบ					