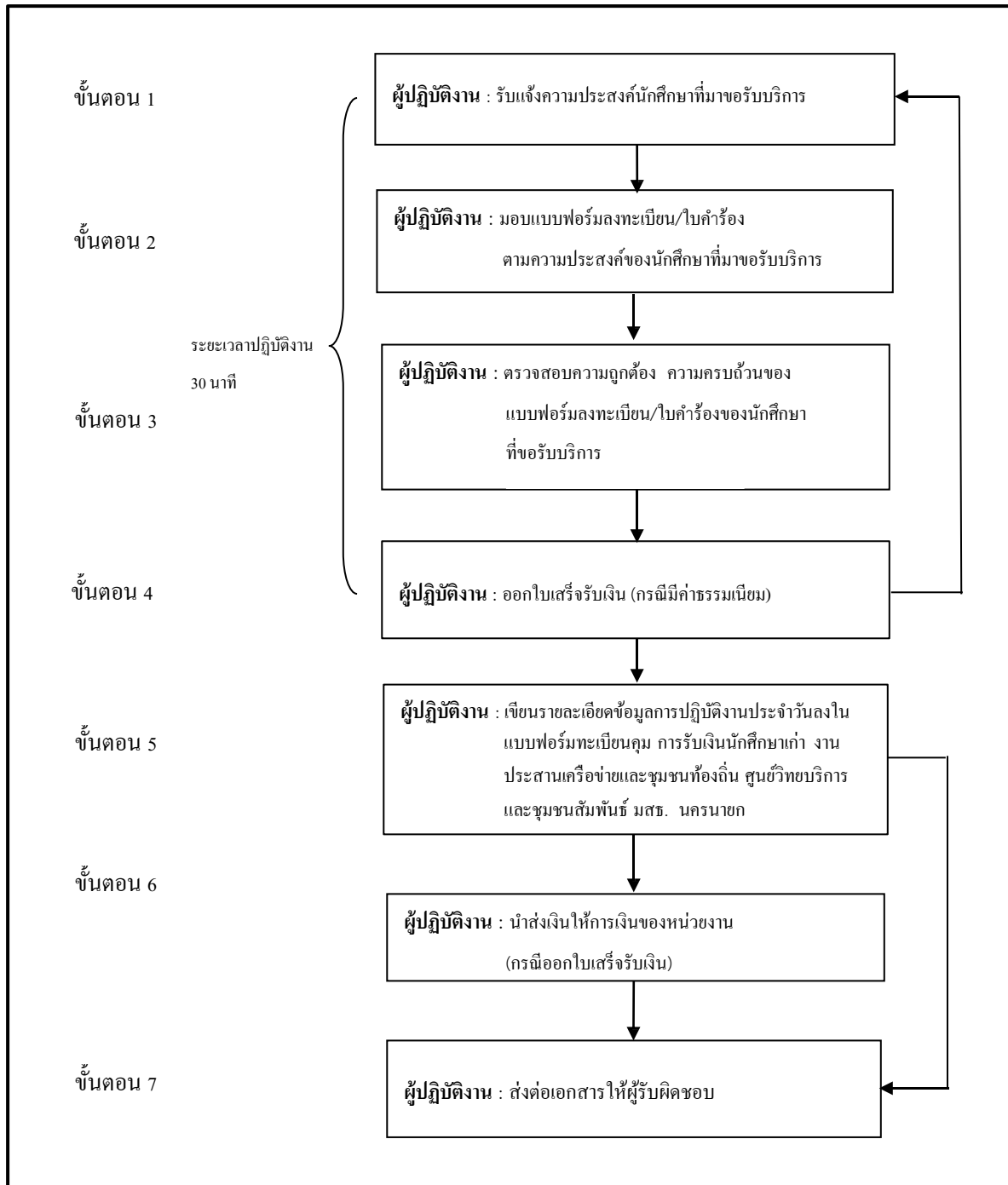


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

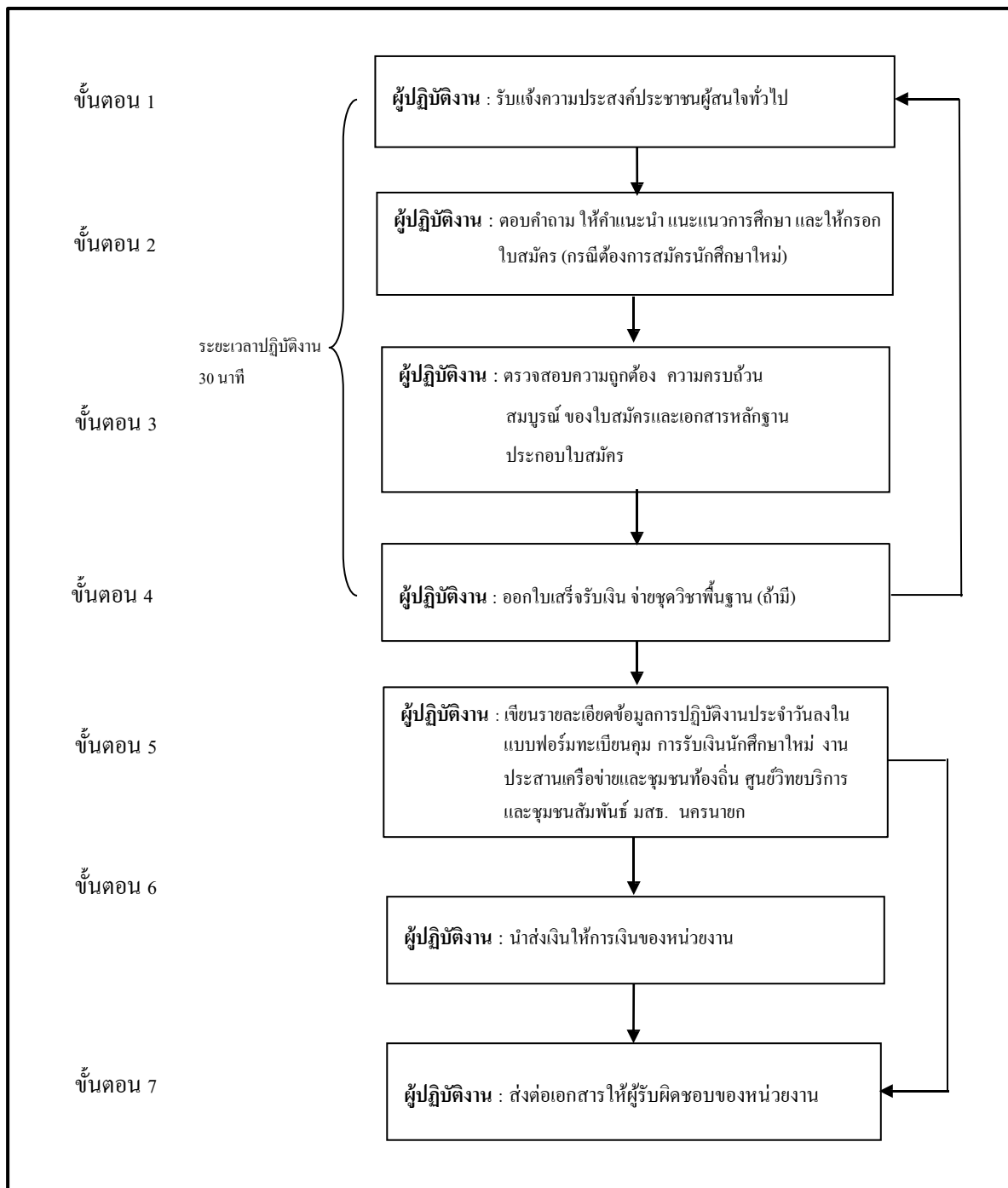
การบริการการศึกษา ณ หน่วยบริการแบบครบวงจร
(One Stop Service : OSS)
ของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก

งานประสานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่น
ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก

ระบบงานบริการ ณ หน่วยบริการแบบครบวงจร (One Stop Service : OSS) ของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก จำแนกผู้รับบริการเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และ กลุ่มที่ 2 ประชาชนผู้สนใจทั่วไป สามารถแสดงขั้นตอนการให้บริการในภาพย่อ สรุปได้ ดังภาพที่ 1 และภาพที่ 2 และขั้นตอนการบริหารงานการบริการการศึกษาในภาพรวม สรุปได้ ดังภาพที่ 3



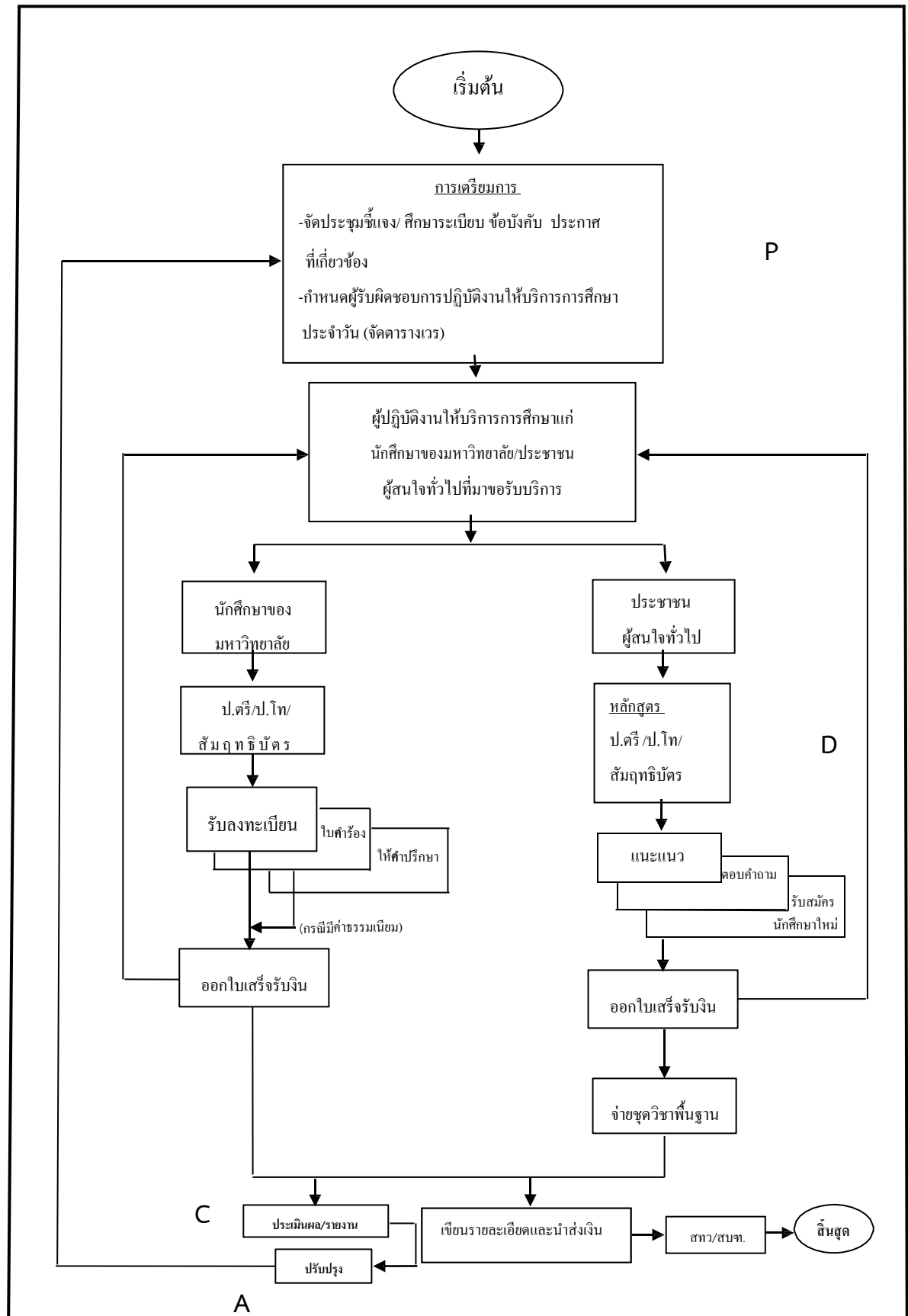
ภาพที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำวัน แก่
นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ณ หน่วยบริการแบบครบวงจร
ของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำวัน แก่
ประชาชนผู้สนใจทั่วไป ณ หน่วยบริการแบบครบวงจร
ของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก

จากภาพที่ 1 และภาพที่ 2 สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการการศึกษาประจำวัน (ตามตารางเวร) ณ หน่วยบริการแบบครบวงจร (One Stop Service : OSS) ของศูนย์วิทยบริการ และชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก ได้ดังนี้

- 1) การรับแจ้งความประสงค์ผู้ที่มาขอรับบริการ
- 2) ให้บริการตามความประสงค์ผู้ที่มาขอรับบริการ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย มอบแบบฟอร์มลงทะเบียน/ใบคำร้อง ตามความประสงค์ และ กลุ่มที่ 2 ประชาชนผู้สนใจทั่วไป ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ แนะนำการศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การศึกษาของมหาวิทยาลัย และรับสมัครนักศึกษา (กรณีต้องการสมัครเป็นนักศึกษาใหม่)
- 3) ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ของใบสมัคร/ แบบฟอร์มลงทะเบียน/ ใบคำร้องที่ผู้มาขอรับบริการยื่นขอรับบริการ และจ่ายเอกสารการสอนชุดวิชาพื้นฐาน กรณีผู้สมัคร เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร
- 4) ออกใบเสร็จรับเงิน จำแนกตามกลุ่มผู้ที่มาขอรับบริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และ กลุ่มที่ 2 ประชาชนผู้สนใจทั่วไป
- 5) เขียนรายละเอียดข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวันลงในแบบฟอร์ม โดยแยกแบบฟอร์ม ตามกลุ่มผู้ที่มาขอรับบริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ใช้แบบฟอร์มทะเบียน คุม การรับเงินนักศึกษาเก่า งานประสานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่น ศูนย์วิทยบริการและ ชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก และ กลุ่มที่ 2 ประชาชนผู้สนใจทั่วไป (กรณีสมัครนักศึกษา ใหม่) ใช้แบบฟอร์มทะเบียนคুম การรับเงินนักศึกษาใหม่ งานประสานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่น ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก
- 6) นำส่งเงินให้การเงินของหน่วยงาน (งานอำนวยการและบริหารงานทั่วไป ศูนย์วิทย- บริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก) เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานประจำวัน
- 7) ส่งต่อเอกสารให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน (งานประสานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่น ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก) เพื่อดำเนินการต่อไป



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการบริหารงานการบริการการศึกษาในภาพรวม ณ

หน่วยบริการแบบครบวงจร ของศูนย์วิทยบริการและชุมชน

สัมพันธ์ มสธ. นครนายก

จากภาพที่ 3 ขั้นตอนการบริหารงานบริการการศึกษาของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก จะมีการปฏิบัติงานในลักษณะเป็นวงจรคุณภาพ (PDCA) กล่าวคือ

P (Plan) คือ การจัดทำแผนปฏิบัติงานบริการการศึกษาของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก จัดให้มีการประชุมชี้แจงรายละเอียดงบประมาณที่ได้รับอนุมัติของงานบริการการศึกษา เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลและมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน การบริการการศึกษา ณ หน่วยบริการแบบครบวงจร (One Stop Service : OSS) มีการจัดตารางเวรการให้บริการการศึกษาประจำวัน (วันจันทร์ ถึง วันเสาร์) ผู้ให้บริการการศึกษาประจำวัน ต้องยึดถือและปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

D (Do) คือ การปฏิบัติงานบริการการศึกษา ณ หน่วยบริการแบบครบวงจรของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก เป็นการรวบรวมการให้บริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยทั้งหมด มารวมให้บริการ ณ จุดเดียว ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย และ กลุ่มที่ 2 ประชาชนผู้สนใจทั่วไป

C (Check) คือ การติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานบริการการศึกษา ณ หน่วยบริการแบบครบวงจรของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก มีการดำเนินการดังนี้ คือ

- 1) จากแบบประเมินโดยผู้ที่มาขอรับบริการตอบแบบประเมิน
- 2) จากการรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำวัน และการส่งต่อเอกสารการปฏิบัติงานให้หัวหน้างานประสานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่นรับทราบ และนำเสนอรายงานผลการปฏิบัติงาน ให้หัวหน้าหน่วยงานรับทราบต่อไป
- 3) การรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส การรายงานผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยหัวหน้างานประสานเครือข่ายและชุมชนท้องถิ่นจะสรุปและรายงานผลการปฏิบัติงานบริการการศึกษา ประกอบด้วย การใช้งบประมาณประจำปี กิจกรรมที่ให้บริการ สถิติผู้รับบริการ ซึ่งการรายงานนี้จะมีงานอำนวยการและบริหารงานทั่วไป เป็นผู้รวบรวมและรายงานต่อ มหาวิทยาลัย รายไตรมาส 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน ตามลำดับ

A (Action) คือ การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานการให้บริการการศึกษา เป็นการนำผลการประเมินที่ได้รับจากผู้ที่มาขอรับบริการ และข้อมูลจากการรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้บริการการศึกษาประจำวัน ไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการการศึกษา โดยคำนึงถึงความถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จของงาน ในขณะเดียวกันก็มีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานด้านการบริการการศึกษาให้มีความสะดวกแก่ผู้ที่มาขอรับบริการให้มากยิ่งขึ้น