

คู่มือการให้บริการวิชาการ สำหรับผู้รับบริการ

ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

โดย
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

คำนำ

ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการวิชาการเกี่ยวกับการจัดอบรมด้านภาษาพม่าและศาสตร์ทางด้านพม่าศึกษาให้กับบุคคลทั่วไป และศึกษาค้นคว้า วิจัย รวบรวม เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ พร้อมทั้งจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนกิจกรรมวัฒนธรรมไทย-เมียนมาร์ และเมียนมาร์-ไทย ตลอดจนส่งเสริมจัดบริการท่องเที่ยวสู่สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น

ผู้จัดทำจึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการวิชาการ สำหรับผู้รับบริการ ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอดขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ และได้รับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ และหากผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการให้บริการของศูนย์ฯ ก็จะสามารถนำข้อเสนอแนะในการให้บริการไปปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำใคร่ขอคำแนะนำเพื่อจะได้ปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์และครบถ้วนต่อไป

ภชิสรา ปัทมภูวนนท์
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
การบริการวิชาการเมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	1
วัตถุประสงค์การให้บริการ	2
ขอบเขตการให้บริการ	2
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน	5
แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร	11
ระบบติดตามประเมินผล	11
แบบฟอร์มที่ใช้	11
ภาคผนวก	12
ภาคผนวก ก. ตัวอย่างหนังสือขอรับบริการการอบรม	13
ภาคผนวก ข. ตัวอย่างหนังสือขออนุญาตศึกษาดูงานและรับฟังบรรยาย	15
ภาคผนวก ค. ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์จัดนิทรรศการ	17

คู่มือการให้บริการวิชาการ

สำหรับผู้รับบริการ

ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

การบริการวิชาการศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

ในปี พ.ศ. 2558 สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations : ASEAN) ได้มีข้อตกลงจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) เพื่อให้อาเซียนมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ อย่างเสรี และเงินทุนที่เสรีขึ้น

ประเทศไทยจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในหลายด้านและสิ่งทีรัฐบาลเน้นย้ำให้มีการพัฒนา ก็คือทางด้านภาษา ไม่ว่าจะเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาพม่าก็ตาม เพื่อเพิ่มความสามารถของแรงงานไทยให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

จังหวัดตาก อำเภอแม่สอด เป็นพื้นที่ ที่ได้รับการตั้งเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดตาก เพราะเป็นจังหวัดที่มี 5 อำเภอที่ติดกับชายแดนไทยพม่า ได้แก่ อำเภอแม่สอด พบพระ อุ้มผาง แม่ระมาด และท่าสองยาง ซึ่งอำเภอแม่สอด มีด่านข้ามพรมแดนไทย-เมียนมาร์ เป็นจุดสำคัญในการส่งออก นำเข้าสินค้าระหว่าง 2 ประเทศ นอกจากนั้นยังเป็นช่องทางทางท่องเที่ยวของประชาชนชาวพม่า ที่เดินทางเข้ามาจับจ่ายใช้สอยด้านอุปโภคบริโภคตามร้านค้า ห้างสรรพสินค้า และยังเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ สักการบูชาสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ต่าง ๆ ในอำเภอแม่สอดและอาณาบริเวณที่สามารถเดินทางไปได้ ซึ่งนอกจากกลุ่มประชาชนนักท่องเที่ยว นักธุรกิจชาวพม่าแล้วนั้น ในประเทศไทยของเรามีจำนวนชาวพม่าที่เข้ามาใช้แรงงานในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทำงานและอาศัยอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งแรงงานชาวพม่านั้นส่วนใหญ่สามารถพูด อ่าน เขียนภาษาไทยได้ในระดับที่ดี และกลุ่มแรงงานบางกลุ่มที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ มณฑลย่างกุ้ง มัณฑะเลย์ หรืออาศัยอยู่แถบเมืองหลวงเก่าของพม่า ส่วนใหญ่จะมีความรู้และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับที่ดีอีกด้วย แต่ตรงกันข้ามกับแรงงานไทย ที่ยังไม่มีทักษะทางด้านต่างประเทศที่มากพอ

ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ทั้งเป็นพื้นที่ติดชายแดนไทย-พม่าและยังเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะความรู้ทางด้านภาษา เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมประเทศพม่า ให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในจังหวัดตากและประชาชนทั่วไป เพื่อทำไปพัฒนาประเทศ พัฒนาศักยภาพของแรงงานไทย และนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด มีการให้บริการวิชาการให้กับประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ในหลายลักษณะ ประกอบด้วย

1. จัดอบรมภาษาพม่า/กิจกรรมเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมพม่า
 - 1.1 อบรมการสนทนาภาษาพม่าเบื้องต้น
 - 1.2 อบรมอ่านเขียนภาษาพม่าเบื้องต้น

- 1.3 อบรมการสนทนาภาษาพม่าเชิงธุรกิจ
- 1.4 อบรมการสนทนาภาษาพม่าเชิงท่องเที่ยว
- 1.5 อบรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับพม่าศึกษา
2. วิทยาการอบรม
 - 2.1 ภาษาพม่า
 - 2.2 กิจกรรมเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมพม่า
 - 2.3 อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับพม่าศึกษา
3. แปลภาษา
 - 3.1 แปลภาษาไทยเป็นภาษาพม่า
 - 3.2 แปลภาษาพม่าเป็นภาษาไทย
4. นำทัศนศึกษา/นำท่องเที่ยว
 - 4.1 นำทัศนศึกษา/นำท่องเที่ยวฝั่งเมียวดี รัฐกะเหรี่ยง ประเทศพม่า
5. ให้คำแนะนำ/ปรึกษา
 - 5.1 ให้คำแนะนำเรื่องการเตรียมตัวเดินทางไปยังประเทศพม่า
 - 5.2 ให้คำแนะนำการเตรียมเอกสารเดินทางต่างประเทศ/การแลกเงิน/การปฏิบัติตัวตามสถานที่ต่าง ๆ
 - 5.3 ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประเทศพม่า

วัตถุประสงค์

การให้บริการ

1. เพื่อให้ความรู้ด้านภาษาพม่าแก่ประชาชนทั่วไป ที่สนใจที่การพัฒนาทักษะภาษาพม่า
2. เพื่อถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเทศ เศรษฐกิจ สังคมศิลปวัฒนธรรม ภาษาและประชากรพม่า ให้มีความรู้และเข้าใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของตนเองได้
3. เพื่อให้ผู้ที่มีความจำเป็นในการใช้งานเอกสารภาษาพม่า-ไทย ได้รับความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร/เผยแพร่ โดยมีความถูกต้อง แม่นยำ
4. เพื่อให้ผู้รับบริการทัศนศึกษา ได้มีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมพม่า ได้เห็นความเป็นอยู่ สังคม และเศรษฐกิจของพม่า
5. เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการได้มีความรู้ สามารถเตรียมพร้อมในการเดินทางไปยังประเทศพม่า/เรื่องอื่นๆที่ผู้รับบริการสอบถาม

การทำคู่มือ

1. เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รู้ขั้นตอนการขอรับบริการ และปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
2. เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน

ขอบเขต

คู่มือการให้บริการวิชาการของศูนย์เมียนมาร์ศึกษานี้ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ขั้นตอนเพิ่มจนจบในการขอเข้ารับบริการของศูนย์ฯ ในด้านต่าง ๆ

คำจำกัดความ

การฝึกอบรมภาษาพม่าสำหรับประชาชน หมายถึง การอบรม หรือกิจกรรมอื่นที่มีลักษณะเป็นการฝึกอบรม ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาพม่า เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยมีโครงการและหลักสูตรที่มีช่วงระยะเวลาจัดที่แน่นอน

หลักสูตรการฝึกอบรมภาษาพม่าสำหรับประชาชน หมายถึง แผนประสบการณ์การจัดกิจกรรมให้กับประชาชน ประกอบด้วย หลักการของหลักสูตร จุดประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา ขอบข่ายเนื้อหา การจัดกระบวนการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล การจบหลักสูตร เอกสารหลักฐานการศึกษา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความสามารถ

โครงการฝึกอบรมภาษาพม่าสำหรับประชาชน หมายถึง กระบวนการทำงานหรือการจัดฝึกอบรมภาษาพม่าให้กับประชาชน ที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ประกอบด้วย ชื่อโครงการ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ผู้รับผิดชอบโครงการ เครือข่าย โครงการที่เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์ ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ การติดตามและประเมินผลโครงการ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. อธิการบดีมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ อนุมัติให้จัดทำโครงการฝึกอบรม/ดำเนินการจัดกิจกรรม
2. ผู้อำนวยการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมายงาน มีหน้าที่ เกษียนหนังสือราชการ
3. งานธุรการ มีหน้าที่ ลงรับหนังสือนำเสนออธิการบดีฯ
4. งานการเงิน มีหน้าที่ เบิกจ่ายการจัดโครงการฝึกอบรม
5. งานพัสดุ มีหน้าที่ เบิกจ่ายพัสดุ อุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม
6. งานการจัดกิจกรรมอบรมภาษาพม่าสำหรับประชาชน มีหน้าที่ จัดทำกิจกรรมอบรมภาษาพม่า

5. การตรวจเอกสาร

การจัดกิจกรรมฝึกอบรมประชาชน

การจัดกิจกรรมฝึกอบรมประชาชน เป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ มีทักษะ และเจตคติ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การจัดการฝึกอบรมประชาชน เป็นหนึ่งในหลายกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ในการจัดการฝึกอบรมจะต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงวิธีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมประชาชน ในแต่ละขั้นตอน อย่างเหมาะสม การฝึกอบรมประชาชนมีวิธีการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ต้องทำการสำรวจความต้องการของผู้เข้าอบรมในชุมชนก่อนการจัดทำหลักสูตร
2. จัดทำหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของชุมชนมากที่สุด จากผลการทำแบบสำรวจ
3. การจัดทำโครงการต้องสอดคล้องกับพันธกิจของวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น
4. การดำเนินโครงการต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัด
5. การติดตามผลเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ แนะนำ พัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพ การจัดกิจกรรมฝึกอบรมประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการดำเนินกิจกรรมการศึกษาของสถานศึกษาให้ดีขึ้น เป็นการเพิ่มพลังการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้สำเร็จลุล่วงตาม

เป้าหมายอย่างมีคุณภาพ และส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรจัดให้มีการนิเทศ ติดตาม และ รายงานผลอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง


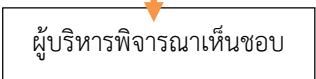
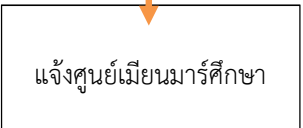
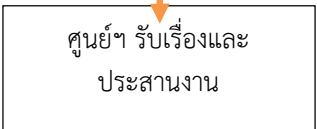
การนิเทศ ติดตามผล การจัดกิจกรรมฝึกอบรมประชาชน เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ ผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้สอน ภาควิชาเครือข่าย และชุมชน นับเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่า การปฏิบัติขององค์กรไปในทิศทางที่ถูกต้อง สามารถสร้างผลงานที่สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งจะสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ขั้นตอนการจัดกิจกรรมฝึกอบรมประชาชน


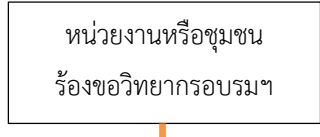
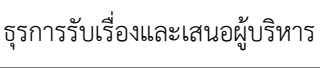

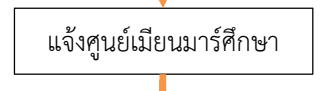
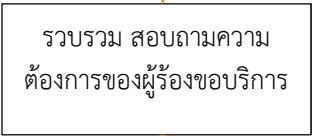
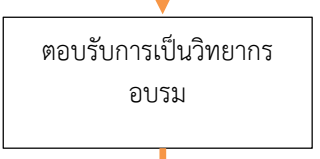
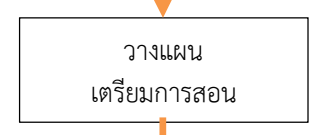
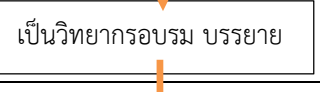
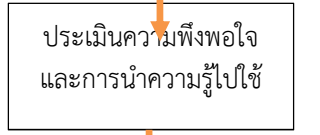
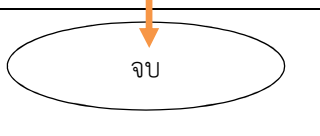


6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

ขั้นตอนการให้บริการวิชาการ: การขอเข้าศึกษาดูงาน
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิงาน (Work Flow)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ
			
ผู้ขอรับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อกำหนด วัน เวลาในการเข้าศึกษาดูงาน - ส่งหนังสือขออนุญาตดูงานมายังมหาวิทยาลัย 	3-5 วัน
ฝ่ายธุรการ		<ul style="list-style-type: none"> - ธุรการลงทะเบียนรับหนังสือและนำเสนอผู้บริหาร 	1-2 วัน
ผู้อำนวยการ/ ผู้บริหาร		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารพิจารณาลงนามเห็นชอบ 	1 วัน
ฝ่ายธุรการ		<ul style="list-style-type: none"> - ธุรการรับเรื่องพิจารณาจากผู้บริหารและแจ้งศูนย์เมียนมาร์ศึกษา พร้อมสำเนาเอกสารให้แก่หัวหน้าศูนย์ฯ 	1 วัน
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดกิจกรรม ให้กับผู้เข้ารับบริการ ในวันเวลาที่กำหนด 	1 วัน
ผู้ขอรับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของศูนย์เมียนมาร์ศึกษา 	5 นาที
			

ขั้นตอนการให้บริการวิชาการ: การออกให้บริการวิชาการแก่ชุมชน
 วิทยาการอบรม บรรยายภาษาและวัฒนธรรมพม่า
 ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

ผู้รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติงาน (Work Flow)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ
			
ผู้ขอรับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เพื่อกำหนด วัน เวลาในการจัดอบรม - ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญวิทยากรมายังมหาวิทยาลัย 	3-5 วัน
ฝ่ายธุรการ		<ul style="list-style-type: none"> - ธุรการลงทะเบียนรับหนังสือและนำเสนอผู้บริหาร 	1-2 วัน
ผู้อำนวยการ/ผู้บริหาร		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารพิจารณาลงนามเห็นชอบ 	1 วัน
ฝ่ายธุรการ		<ul style="list-style-type: none"> - ธุรการรับเรื่องพิจารณาจากผู้บริหารและแจ้งศูนย์เมียนมาร์ศึกษา พร้อมสำเนาเอกสารให้แก่หัวหน้าศูนย์ฯ 	1 วัน
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานผู้รับบริการ หน่วยงานหรือชุมชน 	3-5 วัน
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือตอบรับเป็นวิทยากรกลับไปยังชุมชน หน่วยงาน ฯลฯ ที่ขอรับบริการ - ติดต่อประสานงานรายละเอียดการอบรมเพิ่มเติม 	
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมคณะทำงานเพื่อเตรียมแผนและเอกสารประกอบการอบรม 	7-14 วัน
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดกิจกรรม บริการวิชาการของศูนย์ฯ 	ขึ้นอยู่กับหลักสูตร
ผู้รับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ จากการเข้ารับบริการของศูนย์ฯ 	5 นาที
			

ขั้นตอนการให้บริการวิชาการ: การจัดกิจกรรมอบรมภาษาและวัฒนธรรมพม่า
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

ผู้รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติงาน (Work Flow)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ
			
คณะทำงานศูนย์ เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวม สรุป วิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะในแบบประเมินความพึงพอใจของผู้อบรมกิจกรรมปีก่อน ๆ - ติดต่อประสานชุมชน หน่วยงาน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการวิชาการของศูนย์ฯ เพื่อสำรวจความต้องการในการได้รับการบริการ 	3-5 วัน
คณะทำงานศูนย์ เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดวันจัดกิจกรรม วิทยากร สถานที่ พิจารณางบประมาณ 	3-7 วัน
คณะทำงานศูนย์ เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำบันทึกข้อความเพื่อขออนุมัติจัดกิจกรรม 	1-2 วัน
งานธุรการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร แม่สอด และงานธุรการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร		<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอผ่านผู้บริหาร - นำเสนออธิการบดีเมื่ออนุมัติ - ธุรการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรส่งเรื่องกลับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด - ธุรการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด รับเรื่องและส่งเรื่องให้ศูนย์ฯ 	7-15 วัน
คณะทำงานศูนย์ เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - จัดส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ และแบบตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรมแก่กลุ่มเป้าหมาย - จัดซื้อ จัดจ้างวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดกิจกรรม - ประสาน ละจัดส่งหนังสือขอเชิญเป็นวิทยากร 	4-7 วัน
ผู้ให้บริการ		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้สนใจเข้ารับบริการส่งหนังสือตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรม 	1-5 วัน
คณะทำงานศูนย์ เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการจัดกิจกรรม บริการวิชาการของศูนย์ฯ 	1-2 วัน
ผู้ให้บริการ		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ จากการเข้ารับบริการของศูนย์ฯ 	5 นาที
			

ขั้นตอนการให้บริการวิชาการ: การแปลภาษาพม่า
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

ผู้รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติงาน (Work Flow)	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ
			
ผู้ขอรับบริการ		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ - ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์แปลเอกสารมายังมหาวิทยาลัย 	3-5 วัน
ฝ่ายธุรการ		<ul style="list-style-type: none"> - ธุรการลงทะเบียนรับหนังสือและนำเสนอผู้บริหาร 	1-2 วัน
ผู้อำนวยการ/ผู้บริหาร		<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารพิจารณาลงนามเห็นชอบ 	1 วัน
ฝ่ายธุรการ		<ul style="list-style-type: none"> - ธุรการรับเรื่องพิจารณาจากผู้บริหารและแจ้งศูนย์เมียนมาร์ศึกษา พร้อมสำเนาเอกสารให้แก่หัวหน้าศูนย์ฯ 	1 วัน
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานผู้รับบริการ หน่วยงานหรือชุมชน(เพิ่มเติม) - ตอบรับการแปลเอกสาร 	3-5 วัน
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - คณะทำงานดำเนินการแปลเอกสารตามที่ผู้รับบริการร้องขอเข้ามา 	ขึ้นอยู่กับ บริบทของ งาน
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - คณะทำงาน ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการแปล โดยอาจารย์ชาวพม่าเจ้าของภาษา 	ขึ้นอยู่กับ บริบทของ งาน
ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา		<ul style="list-style-type: none"> - จัดส่งเอกสารงานแปล หรือไฟล์งานแปลไปยังผู้ร้องขอรับบริการ 	5-10 นาที
			

8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านจัดกิจกรรมอบรมภาษาพม่า ควรมีความรู้ในด้านงานจัดกิจกรรมอบรมเป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่องการขอจัดกิจกรรม และขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งการรายงานผลการดำเนินงานและจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษา ค้นคว้ากระบวนการใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานและควรทำความเข้าใจในคู่มืออย่างละเอียด ถี่ถ้วน พร้อมทั้งเข้าร่วมอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

9. มาตรฐานคุณภาพงาน

ผลดำเนินการบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ทั้งเชิงคุณภาพ,เชิงปริมาณและเชิงเวลา

10. ระบบติดตามประเมินผล

ระยะเวลาติดตามผลหลังจากอบรมแล้ว 3 เดือน โดยการออกสัมภาษณ์/ส่งแบบสัมภาษณ์ติดตามผลไปยังผู้เข้าอบรม โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์เมียนมาร์ศึกษาเป็นผู้ติดตามและรวบรวมผลการดำเนินงานจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงานจัดกิจกรรมอบรมภาษาพม่า

11. เอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

- 1.แนวปฏิบัติการยืมเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของส่วนราชการ พ.ศ. 2545

12. แบบฟอร์มที่ใช้

1. บันทึกรายชื่อความ
2. หนังสือเชิญวิทยากร
3. ใบขอเบิกเงินค่าตอบแทน ค่าใช้สอย
4. ใบมอบฉันทะ
5. แบบขอยืมเงินทตรงราชการ
6. ใบสำคัญรับเงินทั่วไป
- 7.ใบสำคัญรับเงินสำหรับวิทยากร
- 8.P1-P1 จัดซื้อจัดจ้าง

13. ปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไข

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ฝั่งกระบวนการ	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1	ทำการเคลียร์เงินยืม/	1. เกณฑ์การเบิกจ่ายแต่ละกรณีมีความ	1. เจ้าหน้าที่ศูนย์เมียนมาร์

	เบิกจ่ายงบประมาณ	แตกต่างกันและซับซ้อนจึงทำให้ผู้จัดกิจกรรมเกิดความล่าช้าในการทำเรื่องเบิกจ่ายงบประมาณ	ศึกษา ทำการปรึกษาและขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่การเงินก่อนทำการขอจัดกิจกรรมถึงเกณฑ์การเบิกจ่ายและเอกสารการที่ถูกต้องที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามปกติ
--	------------------	--	---

14. บรรณานุกรม

สุธาสินี โพธิจันทร์. PDAC หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

<http://www.ftpi.or.th/2015/2125.2558>. สืบค้น 28 พฤษภาคม 2560.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างหนังสือตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรมการอบรม



ขอเชิญเข้าร่วมกิจกรรมอบรม.....

โดยศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

ส่วนราชการ.....

วันที่.....

เรื่อง ตอบรับเข้าร่วมอบรมกิจกรรมอบรม.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

ตามที่ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ได้จัดกิจกรรมอบรม.....
.....นั้น

ในการนี้ หน่วยงาน.....อำเภอ.....
จังหวัด.....ขอสงวนรายชื่อผู้เข้าร่วมการอบรมจำนวน..... ดังนี้

๑. ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง(ถ้ามี).....โทรศัพท์มือถือ.....

อาหารธรรมดา อาหารมุสลิม อื่น ๆ (ระบุ).....

๒. ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง(ถ้ามี).....โทรศัพท์มือถือ.....

อาหารธรรมดา อาหารมุสลิม อื่น ๆ (ระบุ).....

๓. ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง(ถ้ามี).....โทรศัพท์มือถือ.....

อาหารธรรมดา อาหารมุสลิม อื่น ๆ (ระบุ).....

๔. ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง(ถ้ามี).....โทรศัพท์มือถือ.....

อาหารธรรมดา อาหารมุสลิม อื่น ๆ (ระบุ).....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหนังสือขอรับบริการการรับการอบรม



ที่

ชื่อหน่วยงาน

ที่อยู่หน่วยงาน

วันที่.....เดือน.....ปี

เรื่อง ขอรับบริการการอบรม

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ด้วยชื่อหน่วยงาน/ชื่อนุคคลขอรับบริการ..... มีความประสงค์ให้ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ให้บริการวิชาการในการการอบรมเชิงปฏิบัติการภาษาพม่าในหัวข้อ เรื่อง.....หัวข้อที่ต้องการได้รับการอบรม.....ใน.....วัน.....เวลา.....ณ ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด เพื่อนำความรู้ภาษาพม่าที่ได้จากการอบรมเชิงปฏิบัติการไปประยุกต์ใช้ต่อไป

ในการนี้ชื่อหน่วยงาน/ชื่อนุคคลขอรับบริการ..... ใคร่ขอรับบริการการอบรม จากศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด โดยสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นจำนวนเงิน บาท เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการ ในวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุญาตให้การจัดกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(.....ชื่อผู้ขอรับบริการ.....)

.....ตำแหน่งในหน่วยงาน (ถ้ามี).....

.....ชื่อหน่วยงาน (ถ้ามี).....

.....เบอร์โทรศัพท์.....

.....เบอร์โทรสาร (ถ้ามี).....

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างหนังสือขออนุญาตศึกษาดูงานและรับฟังบรรยาย



ที่

ชื่อหน่วยงาน

ที่อยู่หน่วยงาน

วันที่.....เดือน.....ปี

เรื่อง ขออนุญาตศึกษาดูงานและรับฟังบรรยาย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ด้วยชื่อหน่วยงาน/ชื่อบุคคลขอรับบริการ..... มีความประสงค์เข้าศึกษาดูงานนิทรรศการ ภายในศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด และรับฟังการบรรยายความรู้เมียนมาร์ ศึกษา ในหัวข้อเรื่อง.....หัวข้อที่ต้องการได้รับการอบรม.....ใน.....วัน.....เวลา.....ณ ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด เพื่อนำความรู้เกี่ยวกับเมียนมาร์ศึกษาที่ได้จากศึกษาดูงานชม นิทรรศการและรับฟังบรรยายไปประยุกต์ใช้ต่อไป

ในการนี้ชื่อหน่วยงาน/ชื่อบุคคลขอรับบริการ.....ใคร่ขอรับอนุญาตศึกษาดูงานนิทรรศการ และรับฟังการบรรยายจากวิทยากร ของศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ในวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุญาตให้เข้าศึกษาดูงาน และอนุเคราะห์วิทยากรเพื่อบรรยายให้ความรู้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(.....ชื่อผู้ขอรับบริการ.....)

.....ตำแหน่งในหน่วยงาน (ถ้ามี).....

.....ชื่อหน่วยงาน (ถ้ามี).....

.....เบอร์โทรศัพท์.....

.....เบอร์โทรสาร (ถ้ามี).....

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์จัดนิทรรศการ



ที่

ชื่อหน่วยงาน

ที่อยู่หน่วยงาน

วันที่.....เดือน.....ปี

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดนิทรรศการ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ด้วยชื่อหน่วยงาน/ชื่อบุคคลขอรับบริการ..... ได้มีการจัดชื่อโครงการ/กิจกรรม..... ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัตถุประสงค์ของการจัดงาน..... ซึ่งได้เล็งเห็นว่า ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด มีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ และเหมาะสมกับการนำมาเผยแพร่ความรู้สำหรับการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา จัดแสดงนิทรรศการในกิจกรรมในครั้งนี้ ในวัน.....เวลา.....และสถานที่..... เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำความรู้เมียนมาร์ศึกษาที่ได้จากการเข้าชมนิทรรศการไปประยุกต์ใช้ต่อไป

ในการนี้ชื่อหน่วยงาน/ชื่อบุคคลขอรับบริการ..... ใคร่ความอนุเคราะห์ให้ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จัดนิทรรศการ พร้อมวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้ภายในนิทรรศการ ใน วัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ให้ศูนย์เมียนมาร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด จัดนิทรรศการและอนุเคราะห์วิทยากร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(.....ชื่อผู้ขอรับบริการ.....)

.....ตำแหน่งในหน่วยงาน (ถ้ามี).....

.....ชื่อหน่วยงาน (ถ้ามี).....

.....เบอร์โทรศัพท์.....

.....เบอร์โทรสาร (ถ้ามี).....