

กลุ่มภารกิจบริหารงานทั่วไป	มาตรฐานการปฏิบัติงาน งานบริการการเรียนการสอน
	ผู้จัดทำ นายณัฐพงศ์ ช่างรอบ ผู้ตรวจสอบ นายกฤษณ์ พรมแสนะ

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

- ๑.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการพิจารณาคำร้อง และเพื่อให้การรับ การตรวจสอบ และการเสนอพิจารณาใบคำร้องต่าง ๆ ของนิสิตมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นไปตามปฏิทินการศึกษา
- ๑.๒ เพื่อสร้างระบบฐานข้อมูลและการติดตามสถาน และเพื่อให้สามารถตรวจสอบสถานะคำร้องของนิสิตได้แบบเรียลไทม์ ลดความผิดพลาดของเอกสาร และสามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้อย่างเป็นระบบ
- ๑.๓ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการทางการศึกษา และเพื่อสร้างความพึงพอใจและอำนวยความสะดวกให้นักศึกษได้รับการตอบสนองต่อคำร้องทางการศึกษาอย่างเป็นธรรมและถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- ๑.๔ เพื่อสรุปและวิเคราะห์สถิติประเภทคำร้องที่พบบ่อยและปัญหาของนิสิต นำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการเรียนการสอนและบริการให้ดียิ่งขึ้น

๒. ขอบเขต (Scope)

- ๒.๑ ครอบคลุมการจัดการใบคำร้องทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น ใบลาพักการเรียน, คำร้องขอลงทะเบียนล่าช้า/ถอนรายวิชา เป็นต้น
- ๒.๒ ครอบคลุมการให้บริการและประสานงานร่วมกับนิสิตระดับปริญญาตรี อาจารย์ที่ปรึกษา และงานทะเบียน
- ๒.๓ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการให้คำแนะนำในการเขียนคำร้อง, การรับเอกสาร, การตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานประกอบ, จนถึงการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลและเอกสารต้นฉบับ
- ๒.๔ ครอบคลุมการจัดเก็บและรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่ปรากฏในใบคำร้องและหลักฐานประกอบ ตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

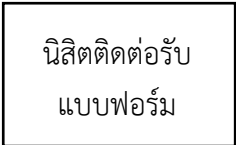
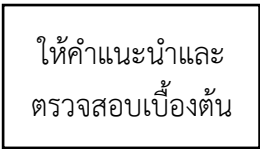
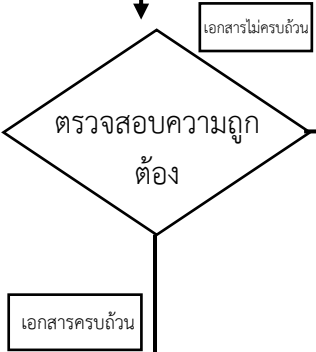
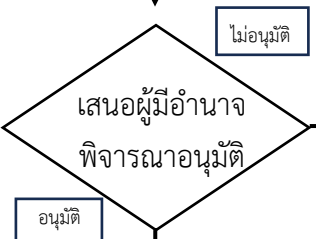
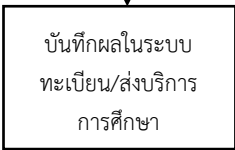
๓. คำจำกัดความ (Definition)

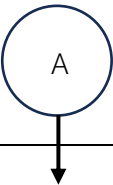
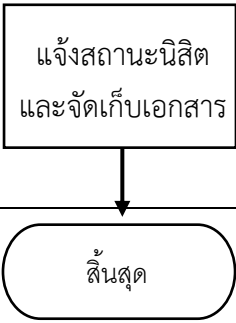
- ๓.๑ ใบคำร้องทางการศึกษา หมายถึง เอกสารในรูปแบบกระดาษหรือระบบออนไลน์ที่นิสิตใช้แสดงความจำนงเพื่อขออนุมัติการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
- ๓.๒ หลักฐานประกอบคำร้อง หมายถึง เอกสารเพิ่มเติมที่ยืนยันความจำเป็นในคำร้องนั้น ๆ เช่น ใบรับรองแพทย์ (กรณีลาป่วย), ใบตอบรับจากอาจารย์ผู้สอน (กรณีขอเปลี่ยนรายวิชา) หรือสำเนาผลการเรียน
- ๓.๓ การตรวจสอบสิทธิ์และเงื่อนไข หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติของนิสิตผู้ยื่นคำร้องว่าเป็นไปตามข้อบังคับหรือเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้สำหรับคำร้องประเภทนั้น ๆ หรือไม่ ก่อนเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ

๔. ผู้รับผิดชอบ

- นายณัฐพงศ์ ช่างรอบ
- นางสาวพิชญ์สินี อรรถชัยพานิช

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ชื่อเรื่อง งานบริการการเรียนการสอน					
ลำดับ	กระบวนการ Flow Chart	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบงาน	ระยะเวลา	เอกสารอ้างอิง
					
๑		นิสิตติดต่อรับแบบฟอร์ม	เจ้าหน้าที่	๑ วัน	
๒		ให้คำแนะนำและตรวจสอบเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่		
๓		ตรวจสอบความถูกต้อง/ครบถ้วน	เจ้าหน้าที่		
๔		เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ (อาจารย์ที่ปรึกษา/หัวหน้าภาค/คณบดี)	เจ้าหน้าที่		
๕		บันทึกผลในระบบทะเบียน/ส่งกองบริการการศึกษา	เจ้าหน้าที่		
					

ชื่อเรื่อง งานบริการการเรียนการสอน					
ลำดับ	กระบวนการ Flow Chart	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบงาน	ระยะเวลา	เอกสารอ้างอิง
					
๖		แจ้งสถานะนิสิต และจัดเก็บเอกสาร เข้าแฟ้ม	เจ้าหน้าที่	๑ วัน	
					

๖. รายละเอียดงาน

- ๖.๑ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำระเบียบการศึกษแก่ตัวนิสิตและอาจารย์ที่ปรึกษา
- ๖.๒ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของใบคำร้องและหลักฐานประกอบ
- ๖.๓ ดำเนินการตีกลับเอกสารและแจ้งจุดแก้ไขแก่นิสิต กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือเอกสารไม่ครบ
- ๖.๔ ลงทะเบียนรับคำร้องและบันทึกข้อมูลสถานะลงในระบบฐานข้อมูล/บัญชีคุม
- ๖.๕ จัดลำดับความสำคัญและเสนอเอกสารต่อผู้มีอำนาจอนุมัติตามสายบังคับบัญชา
- ๖.๖ ประสานงานและติดตามสถานะคำร้องจากผู้บริหารเพื่อให้ทันตามกำหนดเวลา
- ๖.๗ แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติให้แก่นิสิตทราบ
- ๖.๘ ส่งต่อเอกสารที่อนุมัติแล้วไปยังฝ่ายทะเบียนมหาวิทยาลัย
- ๖.๙ รวบรวมข้อมูลและสื่อที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนลงในระบบจัดเก็บดิจิทัล
- ๖.๑๐ จัดเก็บสำเนาเอกสารคำร้องเข้าแฟ้มประวัตินิสิตอย่างเป็นระบบและปลอดภัย
- ๖.๑๑ สรุปสถิติและรายงานผลการจัดการคำร้องประจำภาคการศึกษา