



คู่มือผู้รับบริการ และสวัสดิการ



กองพัฒนาคูณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

คำนำ

คู่มือผู้รับบริการ กองพัฒนาคูณภาพนิสิตและนิสิตฝึกการ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ นำไปใช้ในการให้บริการตามขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการในภารกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามคู่มือการให้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสวัสดิการ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการพัฒนาคูณภาพการให้บริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพ

ในคู่มือเล่มนี้ ได้ประกอบไปด้วยขั้นตอนและระยะการให้บริการและสวัสดิการของกองพัฒนาคูณภาพนิสิตและนิสิตฝึกการ รวมถึงรายละเอียดเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน และสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการและสวัสดิการอย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กองพัฒนาคูณภาพนิสิตและนิสิตฝึกการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1.1 ประวัติความเป็นมา	5
1.2 วิสัยทัศน์	6
1.3 พันธกิจ	6
1.4 วัตถุประสงค์	6
1.5 โครงสร้างองค์กร	7
1.6 เป้าหมายการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา	8
1.7 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	13
1.8 คำนิยาม	13
1.9 สัญลักษณ์ที่ใช้	14
1.10 องค์ประกอบของการปฏิบัติงาน	14
ส่วนที่ 2 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการนิสิต และระยะเวลาปฏิบัติงาน	
2.1 ขั้นตอนการจองหอพักออนไลน์	16
2.2 ขั้นตอนการสมัครขอทุนสวัสดิการหอพัก	17
2.3 ขั้นตอนการรายงานตัวเข้าหอพัก และออกหอพัก (ตามประกาศ)	18
2.4 ขั้นตอนการแจ้งซ่อมหอพัก	19
2.5 ขั้นตอนการดูแลนิสิตหอพักเจ็บป่วยฉุกเฉิน	20
2.6 ขั้นตอนการช่วยเหลือกรณีนิสิตประสบอุบัติเหตุ	21
2.7 ขั้นตอนการขอรับเงินช่วยเหลือกรณี (ประสบอุบัติเหตุ , เจ็บป่วย , เสียชีวิต)	22
2.8 ขั้นตอนการขอใช้สถานที่ออกกำลังกาย และจัดโครงการ	23
2.9 ขั้นตอนการขอยืม-คืนอุปกรณ์กีฬา	25
2.10 ขั้นตอนการบริการการขอรับเงินอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับนิสิตพิการ ในระดับปริญญาตรี	26
2.10 ขั้นตอนการบริการการขอยืมอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทางการศึกษาสำหรับนิสิตพิการ	26
2.10 ขั้นตอนการบริการอาจารย์ผู้สอน	27
2.10 ขั้นตอนการบริการนิสิตพิการ	27
2.10 ขั้นตอนการบริการการขึ้นทะเบียนใหม่นิสิตพิการ	28
2.11 ขั้นตอนการสมัครขอรับทุน กยศ. กรอ.	29

สารบัญ

2.12 ขั้นตอนการขอรับชั่วโมงจิตอาสา กยศ.	30
2.13 ขั้นตอนการขอรับชั่วโมงทุนการศึกษา	30
2.14 ขั้นตอนการขอรับบริการศูนย์ให้คำปรึกษา	31
ส่วนที่ 3 การติดตามและประเมินผล	34
บทสรุป	35

ส่วนที่ 1

บทนำ

1.1 ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยพะเยา ภายใต้การบริหารงาน โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศบางโพธิ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยพะเยา มีนโยบายปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภายใน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจของหน่วยงาน สอดคล้องกับนโยบาย และทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2563 – 2567 จึงนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพะเยา ครั้งที่ 9/2562 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 โดยที่ประชุมมีมติอนุมัติโครงสร้างหน่วยงานของศูนย์ให้บริการและสนับสนุนนิสิตพิการ และเห็นชอบการเปลี่ยนชื่อของ “ศูนย์ให้บริการและสนับสนุนนิสิตพิการ” เป็น “กองพัฒนาคูณภาพนิสิตและนิสิตพิการ” จากนั้น นำเสนอต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยพะเยา ครั้งที่ 5/2562 เมื่อวันที่ 30 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 และที่ประชุมได้พิจารณาแล้วมีมติอนุมัติการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานจากเดิม ศูนย์ให้บริการและสนับสนุนนิสิตพิการ เป็น กองพัฒนาคูณภาพนิสิตและนิสิตพิการ เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้การบริการและสวัสดิการแก่นิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ กอปรกับส่งเสริมให้นิสิตที่มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนิสิตปกติ ด้วยการให้ความช่วยเหลือตามลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการที่จำเป็น

กองพัฒนาคูณภาพนิสิตและนิสิตพิการ (Division of Student Quality Development and Students with Disabilities) มีภารกิจตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2567 ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 1 การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคน กลยุทธ์ ที่ 7 นิสิตมีคุณภาพชีวิตตามศักยภาพ (Wellness and Happiness) มาตรการ ที่ 2 ส่งเสริมให้นิสิตใช้ชีวิตอยู่ในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข จึงกำหนดโครงสร้างภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจ โดยแบ่งออกเป็น 5 งาน ได้แก่ งานธุรการ งานบริการและสวัสดิการนิสิต งานพัฒนาคูณภาพนิสิตพิการ งานทุนการศึกษา และงานแนะแนวและศูนย์ให้คำปรึกษา

ต่อมา ในเดือนเมษายน 2563 มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานย่อยภายใต้สำนักงานอธิการบดี (ส่วนงานบริหารมหาวิทยาลัย ตามมาตรา 7(2)) ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

กองพัฒนาคูณภาพนิสิตและนิสิตพิการ จึงมีการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานย่อยระดับงานดังนี้

1. เปลี่ยนชื่อ “งานบริการและสวัสดิการนิสิต” เป็น “งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิต” และ
2. เปลี่ยนชื่อ “งานแนะแนวและศูนย์ให้คำปรึกษา” เป็น “ศูนย์ให้คำปรึกษาและสร้างเสริมสุขภาวะ”

1.2 วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการและจัดสวัสดิการที่เป็นระบบ มีมาตรฐานและตรวจสอบได้

1.3 พันธกิจ (Mission)

1. ให้บริการและจัดสวัสดิการที่เอื้อต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิต
2. ปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการและจัดสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

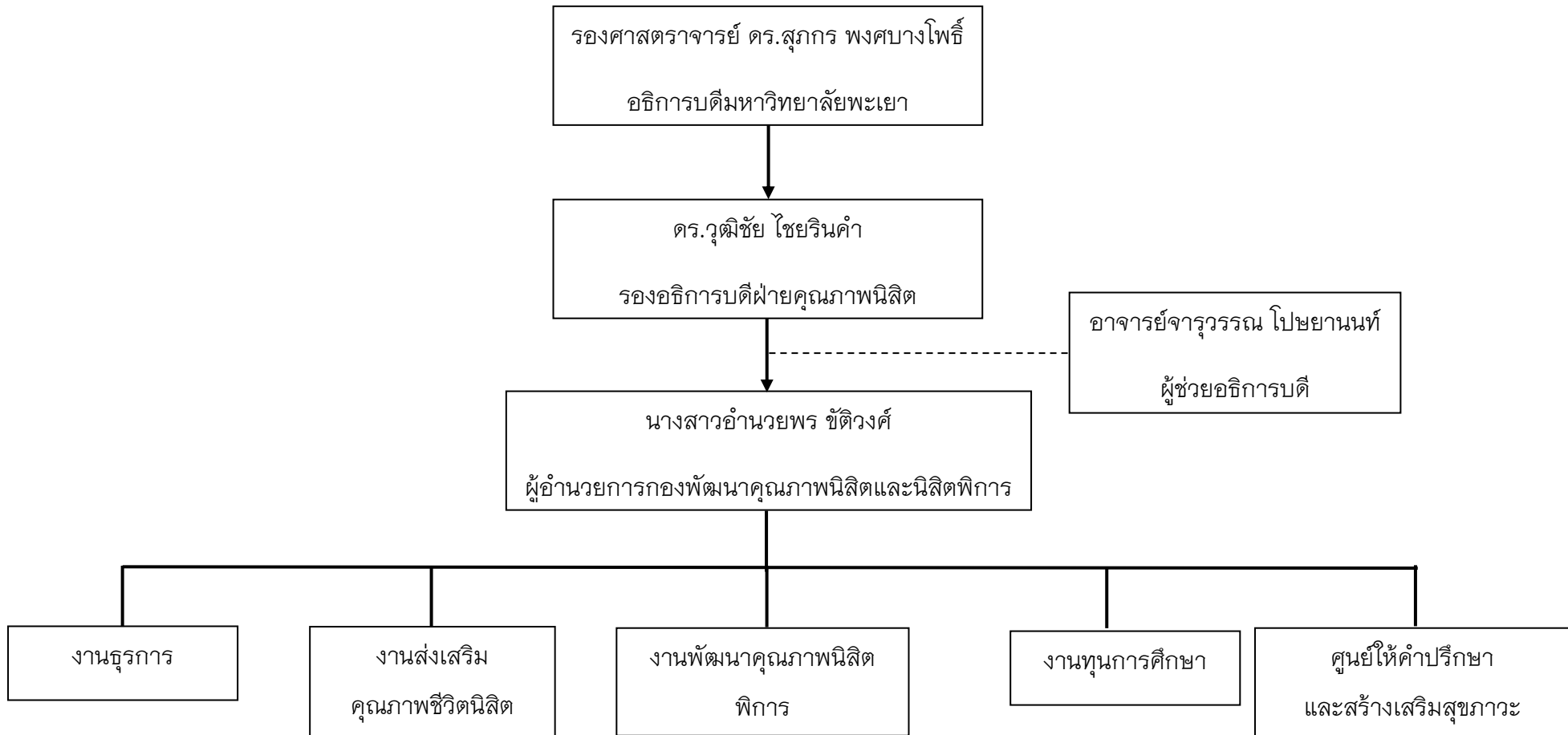
1.4 วัตถุประสงค์

1. เป็นแนวทางในการให้บริการและจัดสวัสดิการที่เป็นระบบ มีมาตรฐานและตรวจสอบได้
2. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการและจัดสวัสดิการได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม

และทันเวลา

1.5 โครงสร้างองค์กร

กองพัฒนคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานออกเป็น 5 งาน ดังแผนภาพต่อไปนี้



1.6 เป้าหมายการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 แสดงให้เห็นความสอดคล้องและเชื่อมโยงจากยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สู่ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 1 ความเชื่อมโยงในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา



ภาพที่ 2 แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา



กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ (Division of Student Quality Development and Students with Disabilities) มีภารกิจตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2569 จำนวน 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 1 การเตรียมคนและเสริมสร้างศักยภาพคนให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน

เป้าประสงค์ที่ 1.2 พัฒนากำลังคนให้มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning)

กลยุทธ์ที่ 1.2.3 ส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิตให้อยู่และเรียนอย่างมีความสุข (Wellness and Happiness)

อธิบายประเด็นยุทธศาสตร์ ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 3 กลยุทธ์การดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1



และมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ในมาตรการ ที่ 1.2.3.1 พัฒนาคุณภาพชีวิตนิสิตให้อยู่และเรียนอย่างมีความสุข ดังนี้

ภาพที่ 4 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย กลยุทธ์การดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

ข้อมูลเชิงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2565 - 2569							
กลยุทธ์	มาตรการ	ตัวชี้วัด					
		ผลผลิต (Output)					
คนและเสริมสร้างศักยภาพคน ให้มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน		2565	2566	2567	2568	2569	
1.2.3 ส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิตให้อยู่และเรียนอย่างมีความสุข	1.2.3.1 พัฒนาคูณภาพชีวิตนิสิตให้อยู่และเรียนอย่างมีความสุข	ความพึงพอใจของนิสิต ด้าน 1. ระบบสวัสดิการ 2. หอพัก 3. ระบบการให้คำปรึกษา 4. ระบบการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต 5. บริการรักษาพยาบาล 6. โรงอาหาร 7. สนามกีฬา 8. คุณภาพชีวิตนิสิตพิการ 9. ทุนการศึกษา ฯลฯ	65	70	75	80	85

ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ที่ 5.1 การพัฒนาคูณภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ

กลยุทธ์ที่ 5.1.1 การพัฒนาคูณภาพองค์กรตามเกณฑ์การประกันคุณภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX)

เป้าประสงค์ที่ 5.2 การบริหารงานมีธรรมาภิบาล และความโปร่งใสอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ 5.2.1 ส่งเสริมการสร้างธรรมาภิบาลภายในมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน อธิบายประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 5 กลยุทธ์การดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5



ภาพที่ 6 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย กลยุทธ์การดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล												
เป้าประสงค์ที่ 5.1 การพัฒนาคุณภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ												
กลยุทธ์ที่ 5.1.1 การพัฒนาคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์การประกันคุณภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX)												
มาตรการ	ผลผลิต (Output)						ผลลัพธ์ (Outcome)					
	ตัวชี้วัด	2565	2566	2567	2568	2569	ตัวชี้วัด	2565	2566	2567	2568	2569
5.1.1.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้คณะ/หน่วยงานนำเกณฑ์การประกันคุณภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ในการพัฒนาองค์กร	ร้อยละของจำนวนคณะ/หน่วยงานที่ได้รับการประเมินภายใน ด้วยเกณฑ์ EdPEX (IQA) (EdPEX)	100	100	100	100	100	ผลการจัดอันดับ SDGs 17 Partnerships for the goals (ระดับประเทศ/ระดับโลก)	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800
	จำนวนผลงานที่เกิดขึ้นจากกระบวนการพัฒนาองค์กรที่เป็นแบบอย่างที่ดี (รางวัล Best Practice) [Super KPI]	20	30	40	50	60						
	ผลการประเมินประกันคุณภาพ การศึกษามหาชนอกระดับสถาบัน	ผ่านเกณฑ์ สมศ	-	EdPEX 200	-	EdPEX 300						
	จำนวนคณะ/หน่วยงานที่ผ่านการ	-	1	2	2	3						
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล												
เป้าประสงค์ที่ 5.1 การพัฒนาคุณภาพองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ												
กลยุทธ์ที่ 5.1.2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพองค์กร												
มาตรการ	ผลผลิต (Output)						ผลลัพธ์ (Outcome)					
	ตัวชี้วัด	2565	2566	2567	2568	2569	ตัวชี้วัด	2565	2566	2567	2568	2569
5.1.2.1 พัฒนาระบบบริหาร	จำนวนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการ	1	1	1	1	1						
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล												
เป้าประสงค์ที่ 5.2 การบริหารงานมีธรรมาภิบาล และความโปร่งใสอย่างยั่งยืน												
กลยุทธ์ที่ 5.2.1 ส่งเสริมการสร้างธรรมาภิบาลภายในมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน												
มาตรการ	ผลผลิต (Output)						ผลลัพธ์ (Outcome)					
	ตัวชี้วัด	2565	2566	2567	2568	2569	ตัวชี้วัด	2565	2566	2567	2568	2569
5.2.1.1 ส่งเสริมการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลทั้งองค์กร	มีระบบและกระบวนการทำงาน (Work process) ด้านการส่งเสริมการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลทั้งองค์กร [EdPEX 6.1], [EdPEX 1]	1 ระบบ	1 ระบบ (ปรับปรุง)	1 ระบบ (ปรับปรุง)	1 ระบบ (ปรับปรุง)	1 ระบบ (ปรับปรุง)	ผลการจัดอันดับ SDGs 16 Peace, Justice and Strong Institutions (ระดับประเทศ/ระดับโลก)	ประเทศ: 1-20 โลcales: 401-600	ประเทศ: 1-20 โลcales: 401-600	ประเทศ: 1-20 โลcales: 401-600	ประเทศ: 1-20 โลcales: 401-600	ประเทศ: 1-20 โลcales: 401-600
5.2.1.2 ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส	ผลการประเมิน ITA ระดับมหาวิทยาลัยน้อยกว่า ระดับ A	A	>A	>A	>A	>A	ผลการจัดอันดับ SDGs 17 Partnerships for the goals (ระดับประเทศ/ระดับโลก)	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800	ประเทศ: 1-20 โลcales: 601-800
	ผลการประเมิน ITA ระดับคณะ/หน่วยงานน้อยกว่า ระดับ B	20	15	10	5	0						
	ผลการประเมิน ITA ระดับคณะ/หน่วยงานน้อยกว่า ระดับ A	15	20	25	30	35						
5.2.1.3 ส่งเสริมให้ผู้บริหาร บุคลากร นิสิต และนักวิจัย ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างเคร่งครัด	จำนวนเรื่องหรือจำนวนข้อร้องเรียน ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ที่เข้าสู่กระบวนการรับเรื่อง ที่ได้รับการแก้ไขและส่งข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ร้อยละ)	80	85	85	90	100						

ภาพที่ 7 ทิศทางการบริหารงานของกองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

	มหาวิทยาลัยพะเยา	กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ
ปรัชญา	ดำรงชีวิตด้วยปัญญา ประเสริฐที่สุด	
ปณิธาน	ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน	
วิสัยทัศน์	มหาวิทยาลัยสร้างปัญญา เพื่อนวัตกรรมชุมชน สู่นักคิด	เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการและ จัดสวัสดิการที่เป็นระบบ ทันสมัย และมีมาตรฐาน
คำขวัญ	-	บริการคุณภาพเพื่อคนคุณภาพ
พันธกิจ	1. ผลิตกาลังคนที่มีสมรรถนะและทักษะแห่งอนาคต 2. วิจัยและนวัตกรรมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม 3. บริการวิชาการด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม 4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสืบสานเอกลักษณ์ความเป็นไทย 5. การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล	1. ให้บริการและจัดสวัสดิการที่เอื้อต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิต 2. ปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการและจัดสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3. การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล
ค่านิยมร่วม	U (Unity) : ทำงานร่วมกันเป็นหนึ่ง มุ่งสู่เป้าหมาย P (Professional) : ทำงานอย่างมืออาชีพ เพื่อคุณภาพ และมาตรฐาน	D (Development) : การพัฒนาคน และพัฒนางาน S (Service Mind) : การมีจิตบริการ Q (Quality) : คุณภาพการให้บริการ

ภาพที่ 8

แผนที่ยุทธศาสตร์การพัฒนากองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ (The Strategy Map)



1.7 ผลิตภัณฑ์ / บริการ

ผลิตภัณฑ์ / การบริการ	จุดเด่น/คุณค่าของบริการที่นำเสนอต่อลูกค้า (Value Propositions)	กลไกการส่งมอบ
การให้บริการและจัดสวัสดิการให้กับนิสิต 1. หอพัก 2. การให้คำปรึกษา 3. การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต 4. การรักษาพยาบาล 5. โรงอาหาร 6. สนามกีฬา 7. คุณภาพชีวิตนิสิตพิการ 8.ทุนการศึกษา	1. นิสิตมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ดีตามแบบประเมินคุณภาพชีวิต 2. มีช่องทาง และระบบการเข้าถึงการรับ บริการและสวัสดิการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิผล	1. มหาวิทยาลัยพะเยา มอบหมายให้รองอธิการบดีฝ่ายคุณภาพนิสิต กำหนดนโยบาย กำกับการบริหารสั่งการ ดูแล ผ่าน ผู้ช่วยอธิการบดี และคณะกรรมการกิจการนิสิตและ พัฒนาคุณภาพนิสิต 2. บริหารและดำเนินงาน โดยผู้อำนวยการกอง ทำหน้าที่ กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนและพัฒนาผล การดำเนินงาน ผ่านหัวหน้างาน ไปสู่ผู้ปฏิบัติในระดับหน่วยงานย่อย ระดับงาน ภายในกองพัฒนา คุณภาพนิสิต และนิสิตพิการ

1.8 คำนิยาม

การบริการ (Service) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินงานของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจการบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี และในขณะเดียวกันรู้สึกประทับใจ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นภาพลักษณ์ที่ ดีแก่องค์กร

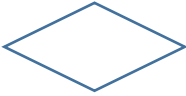
ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือผ่านช่องทาง สื่อสารต่าง ๆ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการบริหารกระบวนการทำงานให้แก่ผู้รับบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.9 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำคู่มือผู้รับบริการ

ในการเขียนแผนผังขั้นตอน การปฏิบัติงานของกระบวนการต่าง ๆ ทางหน่วยงานได้ใช้สัญลักษณ์แทนความหมายต่าง ๆ ไว้ในผังกระบวนการ ดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมหรือการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ การอนุมัติ
	แสดงทิศทาง หรือการขับเคลื่อนของงาน

1.10 องค์ประกอบของการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการในคู่มือผู้รับบริการ แจกแจงออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.1 ผังกระบวนการ เพื่อแสดงถึงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อน หลัง ในแต่ละกระบวนการ

1.2 ระยะเวลา เพื่อแสดงถึงระยะเวลามาตรฐานการปฏิบัติงานในขั้นตอนนั้น

1.3 รายละเอียดของงาน เพื่ออธิบายสรุปวิธีการปฏิบัติในขั้นตอนนั้น

1.4 ผู้รับผิดชอบ เพื่อแสดงถึงผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในขั้นตอนนั้น

1.5 แบบฟอร์มที่ใช้ เพื่อแสดงถึงรายชื่อแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานในขั้นตอนหรือกระบวนการนั้น

1.6 เอกสารอ้างอิง เพื่อแสดงถึงรายชื่อเอกสารที่มีรายละเอียดปลีกย่อยเพื่อสนับสนุนปฏิบัติงาน เช่น ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ

2. คุณภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งอาจเป็นตัวชี้วัดด้านปริมาณ คุณภาพ และระยะเวลา
ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกระบวนการนั้น

2.2 เกณฑ์ประเมิน เป็นเกณฑ์ ประเมินผลงานได้ตามผลตัวชี้วัด โดยกำหนดให้มี 5 ระดับ
ดังนี้

ระดับ 1	ต้องปรับปรุง
ระดับ 2	พอใช้
ระดับ 3	ดี
ระดับ 4	ดีมาก
ระดับ 5	ดีเด่น

ซึ่งเกณฑ์ประเมินดังกล่าวนี้ จะใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการนิสิต และระยะเวลาปฏิบัติงาน งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิต

Work Flow งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิต หน่วยหอพัก
 ชื่อกระบวนการ.....ขั้นตอนการจองห้องพักออนไลน์.....

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	กำหนดวัน/เวลา	กำหนดวันจองหอพัก การชำระเงิน และวันรับรายงานตัวเข้าหอพัก (ดูประกาศมหาวิทยาลัยฯ)	1 วัน	จนท.หน่วยหอพัก ร่วมกับ จนท.งานรับเข้า
2.	ประชาสัมพันธ์	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้นิสิตใหม่ ทราบกำหนดการทาง www.reg.up.ac.th	1 เดือน	จนท.หอพัก ร่วมกับ จนท.งานรับเข้า
3.	ทำบันทึกข้อความ	- ขอเปิดระบบจองห้องพักออนไลน์ (กองบริการการศึกษา) - ขอเปิดระบบผ่านธนาคาร (กองคลัง)	5 วัน	จนท.หน่วยหอพัก
4.	เสนอ ผอ.	ผอ.กอง พิจารณาหนังสือและลงนาม	1 วัน	ผู้อำนวยการกอง
5.	เสนอ รองฯ	รองฯ ฝ่ายคุณภาพนิสิต พิจารณาหนังสือ และมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	1 วัน	รองอธิการบดี ฝ่ายคุณภาพนิสิต / ผู้รักษาการแทน
6.	เปิดระบบการจองห้องพัก	เปิดระบบการจองห้องพักออนไลน์ www.reg.up.ac.th	10 วัน	จนท.หน่วยหอพัก
7.	สรุปยอดนิสิต	สรุปยอดนิสิตที่จองห้องพักเสนอต่อมหาวิทยาลัยฯ	1 วัน	จนท.หน่วยหอพัก

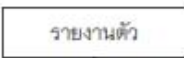
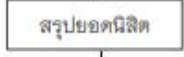
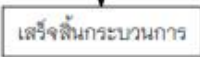
ขั้นตอนการปฏิบัติของนิสิต

ชื่อกระบวนการ.....ขั้นตอนการพิจารณาทุนหอพัก (หอพัก, มพ) กรณีคณะ/กองขอความอนุเคราะห์หอพัก
ให้แก่ นิสิต

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	นิสิต	ให้นิสิตติดต่อที่คณะ/กองเพื่อให้ คณะ/กองให้คำปรึกษาและ สัมภาษณ์ข้อมูลเบื้องต้น	1 วัน	นิสิต
2.	คณะวิชา/กอง	คณะ/กองทำหนังสือเพื่อขอความ อนุเคราะห์ห้องพักให้แก่ นิสิต	5 วัน	นิสิต/คณะ
3.	หน่วยหอพัก	หน่วยหอพัก รับหนังสือและเสนอ ความคิดเห็นเสนอต่อผู้บริหารฯ	1 – 2 วัน	หน่วยหอพัก
4.	แจ้งผลการดำเนินการ	หน่วยหอพัก แจ้งผลตอบกลับ คณะ/กองเพื่อแจ้งให้นิสิตมากรอก แบบฟอร์มใบสมัครทุน	1 – 2 วัน	หน่วยหอพัก
5.	รายงานตัว	นิสิตมาติดต่อและรายงานตัวเข้า หอพัก ณ หน่วยหอพัก งาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิต	1 – 2 วัน	นิสิต
6.	สรุปยอด	รายงานสรุปยอดนิสิตที่เข้าพัก อาศัย/เสนอผู้บริหารฯ	1 วัน	หน่วยหอพัก
7.	บันทึกข้อมูลประวัติ นิสิต	หน่วยหอพัก จัดทำแฟ้มทะเบียน ประวัติข้อมูลนิสิตแต่ละอาคาร	1 วัน	หน่วยหอพัก
8.	เสร็จสิ้นกระบวนการ	สิ้นสุดกระบวนการพิจารณา นิสิต เข้าหอพัก	-	หน่วยหอพัก

ขั้นตอนการปฏิบัติของนิสิต

ชื่อกระบวนการ.....ขั้นตอนการปฏิบัติในการรายงานตัวเข้าหอพักของนิสิต.....

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		หลังเสร็จสิ้นการจองหอพักแล้วให้นิสิตศึกษาข้อมูลและติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ (www.reg.up.ac.th) และ (www.dsqup.ac.th)	1 เดือน	นิสิต
2.		ให้นิสิตมารายงานตัวเข้าหอพักตามวัน/เวลา/คณะ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3 – 5 วัน	นิสิต
3.		ให้นิสิตจัดเตรียมเอกสาร ดังนี้ 1. บัตรใบจองหอพักในระบบ 2. หลักฐานใบเสร็จการโอนเงิน 3. เอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	1 วัน	นิสิต
4.		ให้นิสิตมารายงานตัวเข้าหอพักตามวัน/เวลา/คณะ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3 – 5 วัน	นิสิต
5.		สำหรับนิสิตที่ยังไม่ได้จองหอพักในระบบออนไลน์ให้นิสิตมาติดต่อจนท.หน่วยหอพัก ณ อาคารเวียงพะเยา เพื่อดำเนินการจองหอพักในระบบและชำระเงิน ทันที	3 – 5 วัน	นิสิต
6.		ให้นิสิตไปรายงานตัวเข้าหอพัก ณ อาคารหอพักตามที่ระบุไว้ในใบ pay-in	3 – 5 วัน	นิสิต
7.		ผจก.สรุปยอดนิสิตที่มารายงานตัวเข้าหอพักในแต่ละวัน	1 วัน	จนท.หน่วยหอพัก
8.		สิ้นสุดกระบวนการรายงานตัวเข้าหอพัก	-	จนท.หน่วยหอพัก

หน่วยบริการนิสิต (ซ่อมบำรุง)

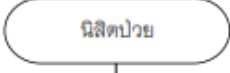
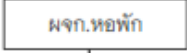
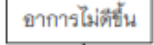
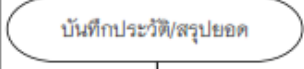
ชื่อกระบวนการ.....ขั้นตอนการแจ้งซ่อมอุปกรณ์หอพัก.....

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	ยื่นคำร้องแจ้งซ่อม	ผู้แจ้งซ่อมยื่นคำร้องแจ้งซ่อมในระบบแจ้งซ่อมหอพัก มพ.	1 วัน	นิสิต/ผู้แจ้งซ่อม
2.	รับคำร้องแจ้งซ่อม	เมื่อผู้แจ้งซ่อมยื่นคำร้องในระบบแล้วระบบจะส่งข้อความไปให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จนท.ยื่นยื่นรับคำร้องแจ้งซ่อมในระบบ	1 วัน	ช่างเทคนิค
3.	นัดหมายวัน-เวลา	เจ้าหน้าที่นัดหมายวัน-เวลาที่จะเข้าซ่อมกับนิสิต/ผู้แจ้งซ่อม	1 วัน	ช่างเทคนิค
4.	ดำเนินการซ่อม	เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการซ่อมโดยมีนิสิต/ผู้แจ้งซ่อม หรือ จนท.รปภ.ประจำจุดอยู่ในบริเวณห้องที่เข้าซ่อม	1 วัน	นิสิต/ผู้แจ้งซ่อม/ จนท.รปภ.ประจำจุด
5.	สรุปวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้	สรุปวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ลงในคลังคุมวัสดุ	20 นาที	ช่างเทคนิค
6.	ยืนยันการซ่อม	เมื่อดำเนินการซ่อมเสร็จให้นิสิต/ผู้แจ้งซ่อมเข้าไปในระบบแจ้งซ่อมและทำการยืนยันการซ่อม	1-3 วัน	นิสิต/ผู้แจ้งซ่อม
7.	สรุปผลการดำเนินงาน	-บันทึกการซ่อม -สรุปผลการดำเนินงานประจำเดือนให้ที่ประชุมทราบ	30 นาที	ช่างเทคนิค

หมายเหตุ : กระบวนการแจ้งซ่อมและซ่อมบำรุงสามารถดำเนินการเสร็จภายใน 1 วันทำการ
 ในกรณีที่นิสิต/ผู้แจ้งซ่อมสะดวกและพร้อมให้เจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการซ่อม

ขั้นตอนการปฏิบัติของนิสิต

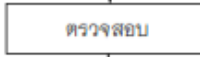
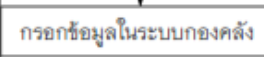
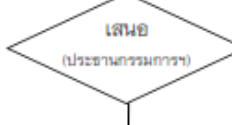
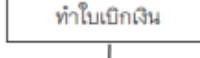
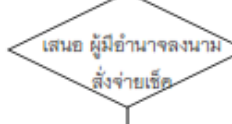
ชื่อกระบวนการ.....ขั้นตอนในการปฏิบัติ กรณีนิสิตป่วยที่หอพัก

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		นิสิต/เพื่อน แจ้งผู้จัดการหอพัก/รปภ	1 วัน	นิสิต
2.		ผู้จัดการหอพักวินิจฉัยอาการ/ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1 วัน	ผจก.หอพัก
3.		พักผ่อน/สังเกตอาการที่หอพัก	1 – 2 วัน	ผจก.หอพัก/จนท.หน่วยหอพัก
4.		ผู้จัดการหอพักประสานงาน/นำส่งโรงพยาบาล	ตามอาการ	ผจก.หอพัก/จนท.หน่วยหอพัก
5.		สรุปรายงานเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อทราบ	1 วัน	จ.มท.หน่วยหอพัก
6.		สิ้นสุดกระบวนการดูแลนิสิตที่ป่วย	-	จนท.หน่วยหอพัก

Work Flow งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตนิสิต

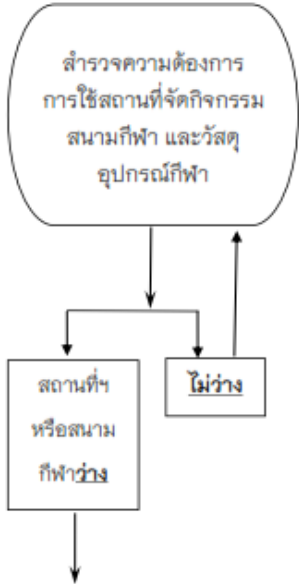
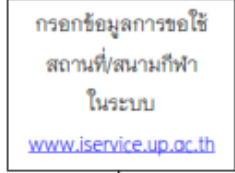
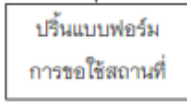
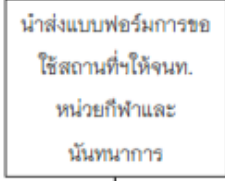
หน่วยสวัสดิการนิสิต (กองทุนเพื่อนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา)

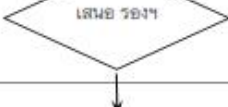
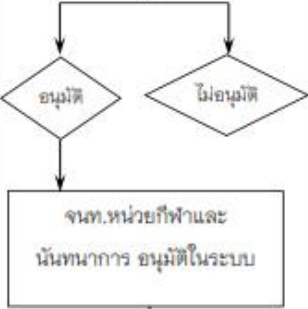
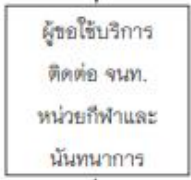
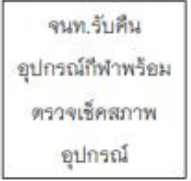
ชื่อกระบวนการ : จ่ายเงินช่วยเหลือนิสิตผู้ประสบอุบัติเหตุ กองทุนเพื่อนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา.....

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		นิสิต/ผู้ปกครอง ยื่นแบบคำขอรับเงินช่วยเหลือกรณีประสบอุบัติเหตุ/เสียชีวิต พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	10 นาที	เจ้าหน้าที่หน่วยสวัสดิการนิสิต
2.		รวบรวมและตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องตามประกาศกองทุนเพื่อนิสิตฯ พร้อมกับเสนอความคิดเห็นเบื้องต้น	10 นาที	เจ้าหน้าที่หน่วยสวัสดิการนิสิต
3.		จนท.กรอกรายชื่อในระบบของกองคลัง เพื่ออัปเดตเอกสารหลักฐานผู้ที่ยื่นแบบคำขอเบิกเงิน	30 นาที	เจ้าหน้าที่หน่วยสวัสดิการนิสิต
4.		ผอ.กองกิจการนิสิต ลงนามในหนังสือขออนุมัติเบิกเงินช่วยเหลือ และพิจารณาลงนามแบบคำขอรับเงินช่วยเหลือ	1-2 วัน	ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต (กรรมการและเลขานุการ คกก.ดำเนินงานกองทุนฯ)
5.		รองฯ ฝ่ายคุณภาพนิสิต พิจารณาลงนามอนุมัติหนังสือขออนุมัติเบิกเงินช่วยเหลือ และลงนามอนุมัติในแบบคำขอ	1-3 วัน	รองอธิการบดีฝ่ายคุณภาพนิสิต (ประธานคณะกรรมการดำเนินงานฯ)
6.		จัดทำใบเบิกเงินรายได้ พร้อมแนบหนังสือขออนุมัติและแบบคำขอ (ส่งกองคลัง)	30 นาที	เจ้าหน้าที่หน่วยสวัสดิการนิสิต
7.		- กองคลังตรวจสอบเอกสาร - เสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติและสั่งจ่ายเช็ค - โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร	1 สัปดาห์	เจ้าหน้าที่กองคลัง/ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติสั่งจ่ายเงินกองทุน
8.		รวบรวมรายละเอียดข้อมูลการจ่ายเงินช่วยเหลือและรายงานที่ประชุมประจำเดือนกองกิจการนิสิต/คกก. และรายงานสภามหาวิทยาลัยเป็นประจำปีการศึกษา	1-7 วัน	เจ้าหน้าที่หน่วยสวัสดิการนิสิต

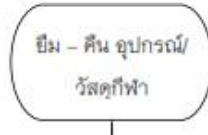
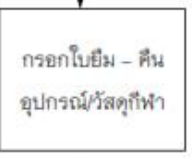
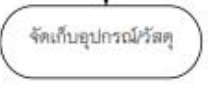
หน่วยกีฬาและนันทนาการ

ชื่อกระบวนการ : ขั้นตอนการขอใช้สถานที่จัดกิจกรรมด้านสันทนาการและนันทนาการ, สนามกีฬา, มหาวิทยาลัยพะเยา

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		สามารถสำรวจหรือตรวจเช็คตารางการใช้สถานที่/สนาม ได้ 2 วิธี ดังนี้ 1. ติดต่อสอบถามผ่านทางเจ้าหน้าที่หน่วยกีฬาและนันทนาการ กองกิจการนิสิตโดยตรง 2. ตรวจเช็คทางเว็บไซต์ www.iservice.up.ac.th ของพัฒนาคูณภาพนิสิตฯ โดยผ่านอาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่กองกิจการนิสิตคณะ ทุกคนะ ยกเว้นในกรณีที่นิสิตไม่สามารถเข้าในระบบได้	1 วัน	นิสิต/บุคลากร /ผู้ที่ต้องการใช้บริการสถานที่จัดกิจกรรมฯ หรือสนามกีฬา
2.		- กรอกข้อมูลในระบบการจองใช้สถานที่หรือสนามกีฬา และวัสดุอุปกรณ์ ที่จำเป็นต้องใช้ และมีให้บริการ	1 วัน	นิสิต/บุคลากร /ผู้ที่ต้องการใช้บริการสถานที่จัดกิจกรรมฯ หรือสนามกีฬา
3.		- กรอกข้อมูลในระบบครบเสร็จเรียบร้อยทำการปกรีนแบบฟอร์มการขอใช้สถานที่ฯ เพื่อลงนามในแบบฟอร์ม *** พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง นำส่งหน่วยกีฬาและนันทนาการเพื่อเสนอ *** เช่นเอกสารการขออนุมัติโครงการ หรือบันทึกการขออนุมัติดำเนินโครงการหรือกิจกรรม	1 วัน	นิสิต/บุคลากร /ผู้ที่ต้องการใช้บริการสถานที่จัดกิจกรรมฯ หรือสนามกีฬา
4.		- นำส่งเอกสารแบบฟอร์มการขอใช้สถานที่ฯให้จนท. หน่วยกีฬาและนันทนาการ เพื่อเสนอความเห็น ในแบบฟอร์มฯ และเสนอหนังสือให้ ผอ.	1 วัน	จนท. หน่วยกีฬาและนันทนาการ

5.		ผอ.กองพัฒนาคุณภาพนิสิตฯ พิจารณาหนังสือและลงนามหรือ ท้าย	1-2 วัน	ผอ.กองพัฒนา คุณภาพนิสิตฯ
6.		รองฯ ฝ่ายคุณภาพนิสิต พิจารณาหนังสือ และมอบหมาย ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	1-3 วัน	รองอธิการบดี ฝ่ายคุณภาพนิสิต / ผู้รักษาการแทน
7.		- ไม่อนุมัติ ให้ จนท.หน่วยกีฬา และนันทนาการแจ้งผู้ขอใช้ บริการ เนื่องจากสาเหตุ..... - อนุมัติ จนท.ลงรายละเอียด การอนุมัติในระบบการจองใช้ สถานที่ ตามเอกสารการขอใช้ สถานที่ฯพร้อม อัปโหลด เอกสาร และแจ้งผู้ขอใช้ บริการสถานที่ฯ เพื่อติดต่อ ประสานงาน จนท.หน่วยกีฬา และนันทนาการ ในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไป	1 วัน	จนท. หน่วยกีฬาและ นันทนาการ
8.		- ผู้ขอใช้ประสานงานการขอใช้ สถานที่ หรือสนามกีฬา และ อุปกรณ์กีฬา - จนท. หน่วยกีฬาและ นันทนาการ แนะนำการใช้ สถานที่ฯและเบิกอุปกรณ์กีฬา ที่ขอความอนุเคราะห์ใช้ใน กิจกรรม	1 วัน	จนท. หน่วยกีฬาและ นันทนาการ
9.		- จนท. หน่วยกีฬาและ นันทนาการ รับคืนอุปกรณ์ กีฬาที่ขอความอนุเคราะห์ - หากชำรุดขอซากคืน - หากเกิดการสูญหายให้ทำการ ชี้ชัดใช้	1 วัน	จนท. หน่วยกีฬาและ นันทนาการ

หน่วยกีฬาและนันทนาการ
 ชื่อกระบวนการ บริการยืม – คืน อุปกรณ์กีฬา

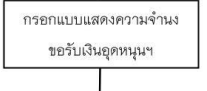
ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		หน่วยงาน/นิสิต/บุคลากรต้องการจะ การจะยืม-คืน อุปกรณ์กีฬาต้องโทร ประสานงานหรือติดต่อกับงานกีฬา และนันทนาการเพื่อทำยืม – คืน อุปกรณ์	10-15 นาที	นิสิตช่วยงาน/ จนท.หน่วย กีฬา
2.		ทำเรื่องยืม อุปกรณ์/วัสดุกีฬา โดยการกรอกใบยืม-คืนอุปกรณ์ พร้อมวางบัตร (กรณีคณะวิชา ต้องทำหนังสือขอความ อนุเคราะห์ยืมอุปกรณ์กีฬา และ มาทำการกรอกใบยืม – คืน อุปกรณ์กีฬา) และจ่าย –วัสดุ อุปกรณ์กีฬาให้	1 วัน	จนท.หน่วย กีฬา
4.		หน่วยงาน/นิสิต/ชมรม ฯลฯ นำอุปกรณ์/วัสดุกีฬามาคืน ตรวจเช็คของ กรณียังไม่มาคืน ตามวันกำหนด จะต้อง โทรตามให้มาคืนของ	2 วัน	จนท.หน่วย กีฬา
5		จัดเก็บอุปกรณ์/วัสดุกีฬา	10 นาที	จนท.หน่วย กีฬา

งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ

กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

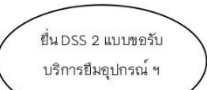
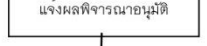
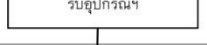
ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ : ภาควิชาเรียนการสอนและพัฒนาระบบนิสิตพิการในระดับปริญญาตรี

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1		1 นาที	ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนด้วยตนเองเพื่อแสดงตัวตน ขอรับเงินอุดหนุนฯ	นิสิต		
2		5 นาที	"ตรวจสอบข้อมูลคนพิการ" และวันหมดอายุของบัตร ประจำตัวคนพิการ ผ่านเว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ www.dcp.go.th "กรณีบัตรหมดอายุ ไม่มีสิทธิขอรับเงินอุดหนุนฯ"	เจ้าหน้าที่งานพัฒนา คุณภาพนิสิตพิการ	ข้อมูลประจำตัวและ หลักฐานความพิการ	เว็บไซต์กรมส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ www.dcp.go.th
3		10 นาที	กรอกแบบแสดงความจำนงค์ขอรับเงินอุดหนุนฯ และลงลายมือชื่อในใบแจ้งหนี้ชำระเงิน	นิสิต	แบบแสดงความจำนงค์ขอรับ เงินอุดหนุนทางการศึกษา สำหรับนิสิต นักศึกษาพิการ ในระดับอนุปริญญาตรีและ ระดับปริญญาตรี	หนังสือราชการจาก ส.บ.อ. แจ้งให้เข้าร่วม โครงการสนับสนุนเงิน อุดหนุนทางการศึกษา สำหรับนิสิตพิการ
4		5 นาที	หลังจากนิสิตได้รับเงินอุดหนุนฯ และจ่ายชำระ ค่าธรรมเนียมการศึกษาเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะแจ้ง ให้นิสิตมาลงลายมือชื่อในหลักฐานการจ่ายเงิน สนับสนุนอุดหนุนทางการศึกษาฯ	นิสิต เจ้าหน้าที่	หลักฐานการจ่ายเงิน สนับสนุนอุดหนุนทาง การศึกษาสำหรับนิสิต นักศึกษาพิการในระดับ อนุปริญญาตรีและระดับ ปริญญาตรี	หนังสือราชการจาก ส.บ.อ. แจ้งให้จัดส่ง ใบเสร็จรับเงินของ มหาวิทยาลัย พร้อม หลักฐานการจ่ายเงินฯ

ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ : ภาควิชาเรียนการสอนและพัฒนาระบบนิสิตพิการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1		10 นาที	- นิสิตยื่น DSS 2 แบบขอรับบริการเยี่ยมผู้พิการฯ ผ่านระบบออนไลน์ Microsoft Forms - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพการใช้งานอุปกรณ์ที่นิสิต ขอรับบริการเยี่ยม	นิสิต เจ้าหน้าที่	DSS 2 แบบขอรับบริการเยี่ยม ผู้พิการฯ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทางการศึกษาสำหรับ นิสิตพิการ (Microsoft Forms)	www.dsqup.oc.th >บริการและสวัสดิการนิสิต >พัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ >การให้บริการ >R3บริการ สนับสนุนทางการศึกษาผ่าน ระบบออนไลน์ >DSS 2
2		ภายใน 5 วัน ทำการ	- นิสิตจัดทำสัญญาเยี่ยมผู้พิการฯ พร้อมแนบสำเนาบัตร ประจำตัวประชาชนของนิสิต และผู้ปกครอง - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องสัญญาเยี่ยม - เสนออธิการบดี หรือผู้รับมอบอำนาจ เพื่อพิจารณา อนุมัติ/ไม่อนุมัติ	นิสิต ผู้ปกครองนิสิต เจ้าหน้าที่งานพัฒนา คุณภาพนิสิตพิการ	DSS 2.1 สัญญาเยี่ยมผู้พิการฯ	ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
3		5 นาที	แจ้งผลการพิจารณาให้นิสิตทราบ - อนุมัติให้เยี่ยมผู้พิการฯ พร้อม นัดหมายวันรับอุปกรณ์ - ไม่อนุมัติให้เยี่ยมผู้พิการฯ สิ้นสุดกระบวนการ	นิสิต เจ้าหน้าที่	DSS 2.1 สัญญาเยี่ยมผู้พิการฯ	
4		10 นาที	นิสิตลงชื่อรับอุปกรณ์ฯ และสำเนาสัญญาเยี่ยมฯ ให้นิสิต เก็บไว้เป็นหลักฐาน 1 ชุด	นิสิต เจ้าหน้าที่	DSS 2.1 สัญญาเยี่ยมผู้พิการฯ	
5		10 นาที	นิสิตส่งคืนอุปกรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด - ครบและสภาพใช้การได้เรียบร้อย ลงชื่อส่งคืน - ครบ แต่ชำรุดเสียหาย ใช้การไม่ได้ ให้รับผิดชอบ ชดเชยตามสัญญาเยี่ยมฯ - ไม่ครบ/สูญหาย ให้รับผิดชอบชดเชยตามสัญญาเยี่ยมฯ - ไม่ส่งคืนภายในเวลาที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ติดตาม ครุภัณฑ์คืน ภายใน 7 วัน นับแต่วันครบกำหนด	นิสิต เจ้าหน้าที่	DSS 2.1 สัญญาเยี่ยมผู้พิการฯ	ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างฯ

กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนานิสิตพิการ : ภาควิชาการนิสิตพิการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1		5 นาที	ยื่นแบบขอรับบริการสำหรับอาจารย์ผู้สอน ผ่าน Microsoft Forms โดย Scan QR Code ใช้ UP E-mail Account ในการรับบริการ ดังนี้ 1. แบบขอรับบริการอำนวยความสะดวกในการจัดสอบ นิสิตพิการ 2. แบบขอรับบริการจัดทำคำบรรยายแผนเสียง (Closed Caption) สำหรับนิสิตพิการทางการได้ยิน 3. แบบขอรับบริการจัดทำข้อสอบขยายขนาดตัวอักษร สำหรับนิสิตพิการทางการเห็น (สายตาสั้นยาว) 4. แบบขอรับบริการจัดทำสื่ออักษรเบรลล์สำหรับนิสิตพิการทางการเห็น (ตาบอด)	อาจารย์	1. แบบขอรับบริการอำนวยความสะดวกในการจัดสอบ นิสิตพิการ 2. แบบขอรับบริการจัดทำคำบรรยายแผนเสียง (Closed Caption) สำหรับนิสิตพิการทางการได้ยิน 3. แบบขอรับบริการจัดทำข้อสอบขยายขนาดตัวอักษร สำหรับนิสิตพิการทางการเห็น (สายตาสั้นยาว) 4. แบบขอรับบริการจัดทำสื่ออักษรเบรลล์สำหรับนิสิตพิการทางการเห็น (ตาบอด) (ใช้ Microsoft Forms)	www.dsqup.ac.th >บริการและสวัสดิการนิสิต >พัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ >การให้บริการ >QR Code บริการอาจารย์ผู้สอน
2		ภายใน 3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการบริการตามที่อาจารย์ร้องขอ	เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ		
3		ภายใน 3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่จัดส่งงานไปยังอาจารย์/ นิสิต/ หน่วยงาน ภายในที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด	อาจารย์ เจ้าหน้าที่	แบบลงลายมือชื่อ ผู้รับบริการ/ รับงาน	

กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

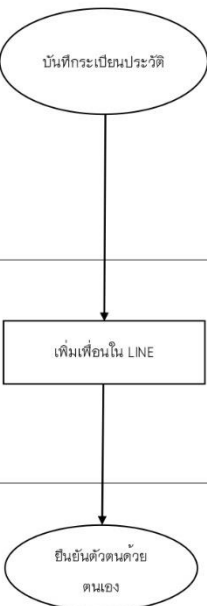
ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนานิสิตพิการ : ภาควิชาการนิสิตพิการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1		5 นาที	นิสิตยื่นแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP) (Individualized Service) ผ่าน Microsoft Forms ภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากนิสิตลงทะเบียนแล้วเสร็จ	นิสิต	แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP) ผ่าน Microsoft Forms	www.dsqup.ac.th >บริการและสวัสดิการนิสิต >พัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ >การให้บริการ >QR Code บริการสนับสนุนทางการศึกษา >นิสิตพิการ
2		ภายใน 30 นาที	สัมภาษณ์นิสิตเชิงลึกเพื่อจะได้อำนาจใจ ในการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกตามความต้องการจำเป็นพิเศษ อย่างสมเหตุสมผล ดังนี้ 1. ความพิการ ณ ปัจจุบัน 2. ความสามารถในการช่วยเหลือตนเอง 3. ปัญหาที่พบด้านการเรียนการใช้ชีวิตประจำวันในรั้วมหาวิทยาลัย และ 4. ความต้องการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นพิเศษ	นิสิต เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ	แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP)	
3		ภายใน 3 วันทำการ	1. พิจารณาจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 2. แจ้งผลการพิจารณาแผน ให้ นิสิตรับทราบ 3. แจ้งให้นิสิตยื่นแบบฟอร์มขอรับบริการตามที่ร้องขอผ่านระบบออนไลน์ Microsoft Forms 4. แจ้งความพิการและความต้องการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกของนิสิตไปยังอาจารย์ผู้สอน	เจ้าหน้าที่ นิสิต อาจารย์ผู้สอน	1. แบบฟอร์มแจ้งผลการพิจารณา 2. แบบฟอร์มขอรับบริการผ่าน Microsoft Forms	www.dsqup.ac.th >บริการและสวัสดิการนิสิต >พัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ >การให้บริการ >QR Code บริการสนับสนุนทางการศึกษา >นิสิตพิการ (ISP)
4		ภายใน 3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่จัดบริการฯ ตามที่นิสิตร้องขอ	เจ้าหน้าที่ นิสิตอาสาสมัคร		
5		5 นาที	นิสิตมารับบริการตามที่ร้องขอภายในวันเวลาที่กำหนด	นิสิต	แบบลงลายมือชื่อ ผู้รับบริการ/ รับงาน	

กองพัฒนานโยบายและประกันคุณภาพ
 ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนานโยบาย : ภาวชนิเทศและนิเทศการใหม่

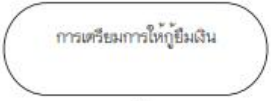
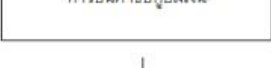
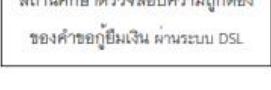
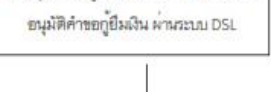
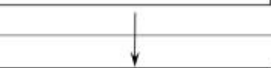
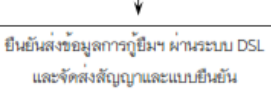
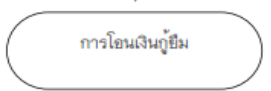
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1		15 นาที	1. นิเทศการใหม่บันทึกประวัติส่วนตัวผ่าน Microsoft Forms โดยใช้ UP Account ของนิเทศการระบบ และใช้ password reg เป็นรหัสผ่าน เตรียมเอกสารและหลักฐานที่ต้องแนบไฟล์ ดังนี้ 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2. สำเนาบัตรประจำตัวคนพิการ 3. สำเนาทะเบียนบ้าน 4. สำเนาระเบียนผลการเรียน (ปพ.1) 5. สำเนาแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลจากสถานศึกษาเดิม (IEP) ถ้ามี 6. สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ สกุล (ถ้ามี)	นิเทศ	แบบบันทึกประวัติผ่าน Microsoft Forms	สิทธิในการขอรับบริการสนับสนุนและควมรับผิดชอบของนักศึกษาพิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2558
2		3 นาที	นิเทศการใหม่เพิ่มเพื่อนใน Line Official Account ชื่อบัญชี SSD Information เป็นช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการให้บริการสนับสนุนทางการศึกษานิเทศการ สิทธิคนพิการ เป็นต้น	นิเทศ	ไลน์ Official Account ชื่อบัญชี SSD Information	
3		ภายใน 7 วันทำการ	นิเทศการใหม่ยืนยันตัวตนตนเอง ณ งานพัฒนานโยบายและนิเทศการ (DSS) ห้อง D104 กองพัฒนานโยบายและนิเทศการ อาคารสงวนเสริมศรี พร้อมแสดงบัตรประจำตัวคนพิการ	นิเทศ	บัตรประจำตัวคนพิการ	

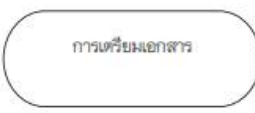
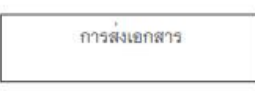
งานทุนการศึกษา

กองพัฒนานโยบายพัฒนาระบบการศึกษา

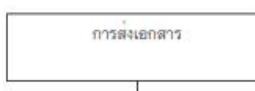
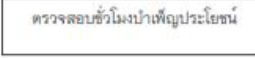
ชื่อหน่วยงาน หน่วยกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา: ขั้นตอนการสมัครรับทุน กยศ.การอ.

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
1.		1. สถานศึกษาเป็นผู้ดำเนินการบันทึกปฏิทินการศึกษา และบันทึกค่าใช้จ่ายตามหลักสูตรประจำปีการศึกษา	7 วัน	หน่วย กยศ.	
2.		1. นิสิตขอรับชื่อรหัสผ่านในการกรอกข้อมูลแบบคำขอกู้ผ่านระบบ DSL 2. นิสิตยื่นคำขอกู้ยืมเงิน พร้อมแนบเอกสารผ่านระบบ DSL	7 วัน	นิสิต (รายใหม่และรายเก่าเลื่อนชั้นปี)	1. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 2. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม 3. หนังสือยินยอมเปิดเผยข้อมูล 4. หนังสือรับรองรายได้หรือหนังสือรับรองเงินเดือน
3.		1. สถานศึกษาเป็นผู้ดำเนินการรายงานสถานภาพการศึกษาให้กับผู้กู้ยืมเงินรายเก่าเลื่อนชั้นปี เช่น ศึกษาต่อ จบการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบและยืนยันคุณสมบัติ เช่นเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี เป็นผู้ทำกิจกรรมจิตอาสา เป็นต้น	14 วัน	นิสิต (รายเก่าเลื่อนชั้นปี)	1. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 2. หนังสือรับรองรายได้หรือหนังสือรับรองเงินเดือน 3. ผลการเรียนรวม 4. สมุดจิตอาสาเก็บ 36 ชม.
4.		1. สถานศึกษาตรวจสอบคำขอกู้ยืมเงินของนิสิตผ่านระบบ DSL	7 วัน	หน่วย กยศ.	1. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 2. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม 3. หนังสือยินยอมเปิดเผยข้อมูล 4. หนังสือรับรองรายได้หรือหนังสือรับรองเงินเดือน
5.		1. กองทุนพิจารณาอนุมัติคำขอกู้ยืมเงินของนิสิตผ่านระบบ DSL	7 วัน	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	1. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 2. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม 3. หนังสือยินยอมเปิดเผยข้อมูล 4. หนังสือรับรองรายได้หรือหนังสือรับรองเงินเดือน
6.		1. นิสิตผู้กู้ยืมเงินบันทึกข้อมูล ผ่านระบบ DSL 2. นิสิตผู้กู้ยืมเงินเลือกสัญญาแบบกระดาศ	14 วัน	นิสิต (ผู้กู้ยืมรายใหม่)	1. สัญญากู้ยืมเงิน 2. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 3. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม 4. เลขบัญชีธนาคาร
7.		1. นิสิตผู้กู้ยืมเงิน และผู้แทนโดยชอบธรรม ติดต่อสถานศึกษา 2. นิสิตผู้กู้ยืมเงิน และผู้แทนโดยชอบธรรม ลงนามสัญญาแบบกระดาศ	14 วัน	นิสิต (ผู้กู้ยืมรายใหม่)	1. สัญญากู้ยืมเงิน 2. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 3. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม 4. เลขบัญชีธนาคาร
8.		1. นิสิตผู้กู้ยืมเงินบันทึกข้อมูล ผ่านระบบ DSL 2. นิสิตผู้กู้ยืมเงิน และผู้แทนโดยชอบธรรม เลือกแบบยืนยันการเบิกเงินกู้ยืมแบบกระดาศ	14 วัน	นิสิต (รายใหม่และรายเก่าเลื่อนชั้นปี)	1. แบบยืนยันการเบิกเงินกู้ยืม 2. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 3. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม
9.		1. นิสิตผู้กู้ยืมเงิน และผู้แทนโดยชอบธรรม ติดต่อสถานศึกษา 2. นิสิตผู้กู้ยืมเงิน และผู้แทนโดยชอบธรรม ลงนามแบบยืนยันการเบิกเงินกู้ยืม	14 วัน	นิสิต (รายใหม่และรายเก่าเลื่อนชั้นปี)	1. แบบยืนยันการเบิกเงินกู้ยืม 2. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 3. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม
10.		1. ทำการส่งสัญญากู้ยืมเงินและแบบยืนยันที่ลงนามถูกต้อง พร้อมเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ DSL 2. รวบรวมเอกสารฉบับจริงทั้งหมดจัดส่งไปรษณีย์ส่ง บมจ. ธนาคารกรุงไทย	14 วัน	หน่วย กยศ.	1. สัญญากู้ยืมเงิน 2. แบบยืนยันการเบิกเงินกู้ยืม 3. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 4. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม
11.		1. ค่าเล่าเรียน กองทุนจะโอนเงินเข้าบัญชีของสถานศึกษาภายหลังจากธนาคารได้รับสัญญาและแบบยืนยันการเบิกเงินกู้ยืม โดยจะโอนทุกวันที่ 5, 15 และ 25 ของเดือน 2. ค่าครองชีพ กองทุนจะโอนเงินค่าครองชีพเดือนแรกให้กับผู้กู้ยืมเงินภายใน 30 วัน นับจากวันที่สถานศึกษายืนยันการลงนามแบบยืนยันการเบิกเงินกู้ยืม ผ่านระบบ DSL	ค่าเล่าเรียน ทุกวันที่ 5, 15 และ 25 ของเดือน ค่าครองชีพ ภายใน 30 วันนับ จากยืนยัน	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	1. สัญญากู้ยืมเงิน 2. แบบยืนยันการเบิกเงินกู้ยืม 3. สำเนาบัตรประชาชนของนิสิต 4. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม

กองพัฒนานโยบายและนวัตกรรมการศึกษา
ชื่อหน่วยงาน หน่วยงานทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา: ขั้นตอนการขอรับชั่วโมงจิตอาสา กยศ.

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
1.		1.นิสิตสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มสมุดบันทึกการทำกิจกรรมจิตอาสา ผ่านระบบ https://dsqu.p.ac.th 2.จำนวนชั่วโมงแต่ละกิจกรรมเมื่อรวมกัน ต้องได้ 36 ชั่วโมง ต้องเป็นจริง และสามารถตรวจสอบได้ 3.ภาพถ่ายกิจกรรมหรือผลจากสแกนเอกสาร รวมถึงวีดิทัศน์จากกิจกรรม online ให้ติดลงสมุดบันทึกการทำกิจกรรมฯ	1 ปีการศึกษา	นิสิตผู้ยื่นเงินรายเก่า เรียนชั้นปีทุกระดับ	1.สมุดบันทึกการทำกิจกรรมจิตอาสา
2.		1.นิสิตจะต้องส่งสมุดบันทึกการทำกิจกรรมฯ 36 ชั่วโมง ตัวจริงไว้เพื่อนำส่งที่งานกิจกรรมนิสิต ส่วนกิจกรรมนิสิตประจำแต่ละคณะต่อไป 2.กรณีเป็นผู้ยื่นเงินรายใหม่ ไม่กำหนดจำนวนชั่วโมง	14 วัน	1.นิสิตผู้ยื่นเงินรายเก่า เรียนชั้นปีทุกระดับ การศึกษา 2.นิสิตผู้ยื่นเงินรายใหม่ 3.งานกิจกรรมนิสิต ส่วน กิจกรรมนิสิตประจำแต่ละคณะ	1.สมุดบันทึกการทำกิจกรรมจิตอาสา
3.		1.งานกิจกรรมนิสิต ส่วนกิจกรรมนิสิตประจำแต่ละคณะ เป็นผู้ดำเนินการรายงานสถานภาพการศึกษาให้กับผู้ยื่นเงินรายเก่าเรียนชั้นปี สถานะศึกษาต่อ พร้อมแจ้งตรวจสอบและยืนยันคุณสมบัติ เช่นเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี เป็นผู้ทำกิจกรรมจิตอาสา เป็นต้น	14 วัน	1.นิสิตผู้ยื่นเงินรายเก่า เรียนชั้นปีทุกระดับ 2.งานกิจกรรมนิสิต ส่วนกิจกรรมนิสิตประจำแต่ละคณะ	1. UP Quality. (กยศ.) 2. Digital Student Loan Fund System (DSL).

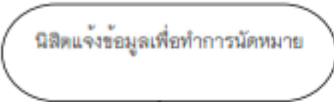
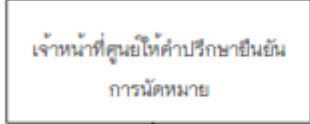
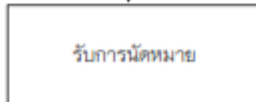
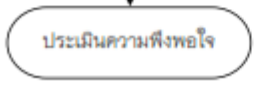
กองพัฒนานโยบายและนวัตกรรมการศึกษา
ชื่อหน่วยงาน หน่วยงานทุนการศึกษา: ขั้นตอนการขอรับชั่วโมงทุนการศึกษา

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
1.		1.นิสิตสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มสมุดประจำตัวนิสิตทุน ผ่านเว็บไซต์ https://dsqu.p.ac.th/v2/SHIP/SHIP-StudentBook.pdf 2.จำนวนชั่วโมงแต่ละกิจกรรมเมื่อรวมกัน ต้องได้ 30 ชั่วโมง / ภาคการศึกษา , 1 ปีการศึกษาต้องได้ 60 ชั่วโมง 3.ภาพถ่ายกิจกรรม	1 ภาคการศึกษา	นิสิตที่ได้รับทุน	สมุดประจำตัวนิสิตทุนการศึกษา
2.		นิสิตจะต้องส่งสมุดประจำตัวนิสิตทุนการศึกษา จำนวน 30 ชั่วโมง/ภาคการศึกษา(เล่มจริง) ณ งานทุนการศึกษา	15 วัน	นิสิตที่ได้รับทุน	สมุดประจำตัวนิสิตทุนการศึกษา
3.		งานทุนการศึกษา ดำเนินการตรวจสอบชั่วโมงบำเพ็ญประโยชน์	15 วัน	1.นิสิต 2.เจ้าหน้าที่งานทุนฯ	สมุดประจำตัวนิสิตทุนการศึกษา

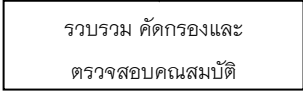
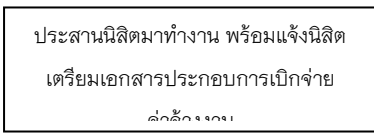
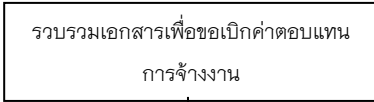
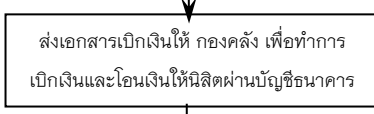
ศูนย์ให้คำปรึกษาและสร้างเสริมสุขภาวะ

Work Flow (ศูนย์ให้คำปรึกษา)

ชื่อกระบวนการ..... ขั้นตอนการเข้ารับบริการศูนย์ให้คำปรึกษา.....

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.		ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลผ่านทาง - Walk in มาที่ศูนย์ให้คำปรึกษา - Inbox มาที่เพจ Facebook ศูนย์ให้คำปรึกษา มพ - Line ศูนย์ให้คำปรึกษา มพ - โทรศัพท์ 054-466666 คอ 6265 หรือ 6267 - Hot Line 080-8239179 ข้อมูลที่ต้องแจ้ง 1. ชื่อ-สกุล 2. คณะวิทยาลัย 3. เรื่องที่ต้องการขอรับบริการปรึกษา 4. ช่วงเวลาที่สะดวกเข้ารับบริการ 5. เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	ไม่ระบุ	ผู้ให้บริการ
2.		รวบรวมการนัดหมายจากทางเจ้าหน้าที่ศูนย์ให้คำปรึกษา ผ่าน เพจ Facebook ศูนย์ให้คำปรึกษา มพ	ไม่ระบุ	ศูนย์ให้คำปรึกษา
3.		ผู้รับบริการมารับบริการให้คำปรึกษาตามวันเวลานัดหมาย - ห้องศูนย์ให้คำปรึกษา - Online ผ่าน VDO Call Line - โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	45 นาที	ศูนย์ให้คำปรึกษา
4.		ผู้ให้คำปรึกษาสรุปผลการให้บริการ - นัดเข้ารับบริการครั้งต่อไป - สิ้นสุดการให้บริการ - พิจารณาประสานส่งต่อ	15 นาที	ศูนย์ให้คำปรึกษา
5.		ทำการนัดหมายครั้งต่อไป ผ่านเพจ Facebook ศูนย์ให้คำปรึกษา มพ	5 นาที	ศูนย์ให้คำปรึกษา
6.		ผู้รับบริการสแกน QR Code ประเมินความพึงพอใจหลังการเข้ารับบริการศูนย์ให้คำปรึกษา	10 นาที	ศูนย์ให้คำปรึกษา

ขั้นตอนในการสมัครงานระหว่างเรียนของนิสิต ภายในมหาวิทยาลัย

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.		นิสิตเข้ามากรอกใบสมัครงานได้ที่ หน่วยแนะแนวอาชีพ และ TO BE NUMBER ONE ศูนย์ให้คำปรึกษาและสร้างเสริมสุขภาพ อาคารสงวนเสรีศรี	๑๕ นาที	นิสิต
๒.		หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE ดำเนินการเก็บรวบรวมใบสมัคร พร้อมคัดกรอง คุณสมบัติของนิสิตตามที่หน่วยงานภายใน แจ้งความประสงค์	ตลอดปี การศึกษา	หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE
๓.		ประสานนิสิตมาทำงานและทำบันทึกข้อความ ขออนุมัติจ้างงานนิสิต และแจ้งให้นิสิตเตรียมเอกสาร ดังนี้ ๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ ๒. สำเนาบัตรนิสิต จำนวน ๑ ฉบับ ๓. สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร จำนวน ๑ ฉบับ ๔. สำเนารายงานเรียนของนิสิต จำนวน ๑ ฉบับ	ตาม ระยะเวลา การขออนุมัติ จ้างงาน	หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE
๔.		ทำบันทึกข้อความ ขออนุมัติเบิกเงินค่าตอบแทนการ จ้างงานนิสิต	๑ ชั่วโมง	หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE
๕.		ส่งเอกสารเบิกเงินที่ได้รับการอนุมัติจากอธิการบดี เรียบร้อยแล้ว ให้กับกองคลังเพื่อให้กองคลัง ดำเนินการ ตามขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินและโอนเงิน ผ่านบัญชีธนาคารให้กับนิสิต ต่อไป	๑ ชั่วโมง	กองคลัง / นิสิต
๖.		สรุปสถิติการจ้างงานนิสิต เพื่อรายงาน รองอธิการบดี ฝ่ายคุณภาพนิสิต	ตลอดปี การศึกษา	หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE

ขั้นตอนในการสมัครงานระหว่างเรียนของนิสิต ภายนอกมหาวิทยาลัย

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	เข้ามากรอกใบสมัคร	นิสิตเข้ามากรอกใบสมัครงานได้ที่ หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE ศูนย์ให้คำปรึกษา และสร้างเสริมสุขภาวะ อาคารสงวนเสริมศรี	๑๕ นาที	นิสิต
๒.	รวบรวม คัดกรองและตรวจสอบคุณสมบัติ	หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE ดำเนินการเก็บรวบรวมใบสมัคร พร้อมคัดกรองคุณสมบัติของนิสิตตามที่หน่วยงานภายในแจ้งความประสงค์	ตลอดปีการศึกษา	หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE
๓.	ประสานนิสิตมาทำงาน พร้อมแจ้งนิสิตเตรียมเอกสารประกอบการเบิกจ่ายค่าจ้างงาน	ประสานนิสิตและให้นิสิตประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่ต้องการจ้างงาน	๑ วัน	หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE
๔.	สรุปและเก็บข้อมูลสถิติการจ้างงาน	สรุปสถิติการจ้างงานนิสิต เพื่อรายงาน รองอธิการบดีฝ่ายคุณภาพนิสิต	ตลอดปีการศึกษา	หน่วยแนะแนวอาชีพและ TO BE NUMBER ONE

หมายเหตุ งบประมาณในการจ้างงานของนิสิต ให้ทางหน่วยงานที่ขอเงินจ้างงานเป็นผู้รับผิดชอบ

ส่วนที่ 3

การติดตามและประเมินผล

การจัดทำคู่มือผู้รับบริการ ของกองพัฒนากิจการนิสิตและนิสิตพิการ เป็นการกำหนดแนวทาง เพื่อพัฒนากิจการการให้บริการและจัดสวัสดิการที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางการขอประเมิน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัด 2 ลักษณะดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือ ผู้รับบริการ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน

2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการและจัดสวัสดิการแต่ละงาน ตามภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการแล้ว ทุกหน่วยงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป

ในการดำเนินการเก็บตัวชี้วัดดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1. จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน และคู่มือผู้รับบริการ
3. เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข อเสนอแนะข้อร้องเรียนต่าง ๆ ทางสื่อSocial เช่น Webboard ,E-mail ,facebook
4. แบบสอบถามหรือความคิดเห็นที่ได้มารวบรวม และสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไข

บทสรุป

การจัดทำคู่มือผู้รับบริการ กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ จะเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของผู้มาติดต่อ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ของหน่วยงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงานและพัฒนา ศักยภาพ ให้บริการที่มีระบบ ทันสมัย และมีมาตรฐาน เพื่อ บริการคุณภาพเพื่อคนคุณภาพต่อไป