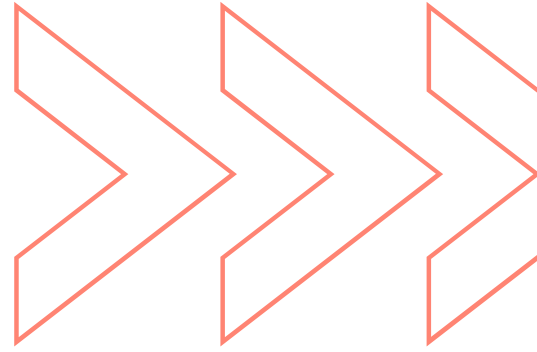




คู่มือข้อตกลงการให้บริการ

# SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT



กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)  
งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์



# ความหมาย



**SLA ย่อมาจาก Service Level Agreement** หรือแปลเป็นไทยก็คือ ข้อตกลงระดับในการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการ และ ลูกค้า ซึ่งเป็น “สัญญา” ที่เป็นทางการคือมีผลทางกฎหมาย หรือ จะไม่เป็นทางการคือไม่มีผลทางกฎหมายก็ได้ ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของแต่ละที่ และส่วนประกอบหลักๆ ในข้อตกลง SLA นั้นจะประกอบไปด้วย หน้าที่และข้อจำกัดของการบริการ ระยะเวลาในการให้บริการ การยกเลิกข้อตกลง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทั้งสองฝ่ายจะได้รับการปฏิบัติตามข้อตกลงอย่างสม่ำเสมอ

โดยส่วนใหญ่ธุรกิจหรือองค์กรที่เริ่มนำระบบ SLA มาใช้ มักจะเป็นบริษัทจำพวกเครือข่าย Internet ทรคมนาคมหรือ ผู้ให้บริการ Cloud Service และในปัจจุบันก็เป็นที่ยอมรับในหลากหลายธุรกิจ และเริ่มแพร่หลายอย่างมากในหลายประเทศซึ่งทาง Zendesk เองก็มีการนำ SLA มาใช้เหมือนกันโดยที่ระบบ SLA ของ Zendesk นั้นจุดประสงค์หลักคือการนำเอามาเพื่อประเมินการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุด

ยกตัวอย่างเช่น Business Hour คือ พนักงานตอบกลับลูกค้าที่ส่งเคสเข้ามาครั้งแรกเมื่อไหร่ แต่ละเคสใช้เวลาในการปิดเท่าไร ต้องแก้ไขได้ที่เคสภายในกี่วัน กี่วันอาทิตย์ ที่เดือน และมีหัวข้อในการวัดผลอีกมากมายตามเป้าหมายของบริษัท ก็จะสามารถนำข้อมูลมาประเมินผลการทำงานของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น และยังช่วยลดการทำงานทั้งระหว่างคนประเมินผลและคนถูกประเมินอีกด้วย

# สารบัญ

- 01 คำนำ
- 02 ภาพรวมของคณะวิทยาศาสตร์  
วิสัยทัศน์  
พันธกิจ  
ยุทธศาสตร์  
นโยบายการให้บริการ
- 03 วัตถุประสงค์
- 04 คำจำกัดความ
- 05 หน้าที่ความรับผิดชอบ
- 06 กระบวนการขั้นตอน P1-P3
- 07 ภาคผนวก

# คำนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ของคณะวิทยาศาสตร์ มุ่งดำเนินการในการผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพงานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ได้ดำเนินการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ให้กับนิสิตโดยมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง และขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกระบวนการให้บริการให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อการพัฒนาเป็นองค์กรสมรรถนะสูง และสามารถกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ได้อย่างคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

# ภาพรวมของคณะวิทยาศาสตร์

การบริหารของคณะบดี รศ.ดร.สัมฤทธิ์ โม้พวง ได้มีนโยบาย การบริหารและการพัฒนา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้เป็นคณะที่มีคุณภาพในระดับสากล ทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาให้ก้าวหน้า อย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านวิชาการ ความรู้ การวิจัย การดำรงอยู่ในสังคม และการนำพาสังคม ประเทศชาติ ไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ทางวิทยาศาสตร์ ที่คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ให้ความสำคัญเป็นหลัก โดยดำรงไว้ ซึ่งวัฒนธรรมความเป็นไทยอย่างยิ่ง

## วิสัยทัศน์

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นคณะที่มีระบบและสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมการผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะให้เป็นนักวิจัย นวัตกรรม ผู้ประกอบการ ที่มีองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ควบคู่คุณธรรมจริยธรรม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างองค์กระดับโลก

## พันธกิจ

- ผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพในการเป็นนักวิจัย นวัตกรรม ผู้ประกอบการ พร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กระดับโลก
- ผลิตผลงานทางวิชาการ วิจัยและนวัตกรรมเพื่อไปใช้ในการพัฒนาประเทศและองค์กระดับโลก
- บริการวิชาการและถ่ายทอด องค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสู่ชุมชน สังคมและ ภาคอุตสาหกรรม
- บูรณาการองค์ความรู้ทางวิชาการ วิจัยและนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง

# ภาพรวมของคณะวิทยาศาสตร์

---

## ยุทธศาสตร์

### ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรแบบบูรณาการข้ามศาสตร์

- 1.1 ปรับปรุงหลักสูตรปัจจุบันไปสู่การผลิตบัณฑิตให้เป็นนักวิจัย นวัตกรรม ผู้ประกอบการ ที่มีทักษะทางธุรกิจ
- 1.2 พัฒนาหลักสูตรพหุวิทยาการ ที่ตอบโจทย์สังคม และอนาคต

### ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัยและนวัตกรรมที่ก้าวล้ำเพื่อชุมชน

และประเทศ

- 2.1 เชื่อมโยงงานวิจัยขั้นพื้นฐานกับงานวิจัยประยุกต์และการนำไปใช้ประโยชน์โดยบูรณาการงานวิจัยข้ามศาสตร์

### ยุทธศาสตร์ที่ 3 หน่วยความเป็นเลิศด้านการบริการวิชาการ

- 3.1 การจัดตั้งศูนย์บริการวิชาการและให้คำปรึกษา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 3.2 การจัดตั้งศูนย์อบรมและรับรองมาตรฐาน

### ยุทธศาสตร์ที่ 4 ระบบนิเวศที่เอื้อต่อการวิจัยและการต่อยอด

ทางธุรกิจ

- 4.1 ส่งเสริมการบ่มเพาะทางธุรกิจการ Spin off และการถ่ายทอดทางเทคโนโลยี

### ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง

- 5.1 พัฒนาระบบงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ
- 5.2 พัฒนาและจัดหาบุคลากรเพื่อรองรับกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์



## การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

### นโยบายการให้บริการ

ตามที่ คณะวิทยาศาสตร์ ได้มีการปรับปรุงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ และโครงสร้าง ในการบริหารงานภายในคณะวิทยาศาสตร์ เพื่อให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจของคณะ วิทยาศาสตร์ และเพื่อให้นิสิต (ลูกค้า) และหน่วยงาน (องค์กร) ของคณะวิทยาศาสตร์ มีระบบ กลไกตามเกณฑ์มาตรฐานบริการ Service - Level Agreement (SLA) ของงานกิจการ นิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงานขั้นตอนของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มีความถูกต้อง รวดเร็ว และลดอุปสรรคในการทำงาน และอำนวยความสะดวก นิสิต คณะวิทยาศาสตร์ ให้สามารถกู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ได้อย่างคล่องตัว มากยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนโดยมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

- ➔ ขั้นตอนการยืนยันแบบยืนยันค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพของนิสิต คณะวิทยาศาสตร์ ผู้กูยืมเงิน ระดับชั้นปีที่ 2 - 4 ประจำปีภาคเรียน
- ➔ ขั้นตอนการทำความเข้าใจในเงื่อนไขการกู้ยืมเงินฯ ของคณะวิทยาศาสตร์
- ➔ ขั้นตอนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์

### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ให้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของงานกิจการนิสิต และศิษย์เก่าสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์

2.2 เพื่อให้สามารถให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว และลดอุปสรรคในการทำงาน สร้างการรับรู้ และแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

2.3 เพื่อสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นระบบ สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูง ขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

2.4 เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ

# การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

---

## ขอบเขต

กระบวนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ครอบคลุมขั้นตอนด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อการวางแผนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) โดยคัดเลือกกระบวนการที่จะจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ จัดทำผังการไหลของกระบวนการ (Process Flow) จากนั้นเป็นการสื่อสาร ถ่ายทอด จัดประชุมชี้แจง/ขยายผลการดำเนินงาน และทำการรวบรวมนำเสนอผู้บริหารเพื่อสรุปผลการดำเนินการต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ควบคุมงานของงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของงานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ประกอบด้วย

## งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์

1. ขั้นตอนการยืนยันแบบยืนยันค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ ผู้กูยรายเก่า ชั้นปีที่ 2 - 4 ประจำปีภาคเรียน (P1)
2. ขั้นตอนการทำความเข้าใจในเงื่อนไขการกู้ยืมเงินฯ ของคณะวิทยาศาสตร์ (P2)
3. ขั้นตอนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ (P3)



# คำจำกัดความ

ข้อตกลงระดับ  
การให้บริการ

ข้อตกลง หรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลา/เงื่อนไขที่กำหนด

กระบวนการ

เป็นการแสดงการไหลของงานตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ เชื่อมต่อการส่งงานด้วยเส้นลูกศร และใช้ทิศทางของลูกศรแสดงการไหลของงาน

ผู้ให้บริการ

งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ผู้รับบริการ

นิสิต สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

# ผังการไหลของกระบวนการ

ผังการไหลของกระบวนการ เป็นเครื่องมือชิ้นสำคัญที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล ประกอบด้วยสัญลักษณ์ คำบรรยายและลายเส้น เพื่อบอรายละเอียดของขั้นตอน เพื่อช่วยให้สามารถมองเห็นกระบวนการได้อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นจนจบ และนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น

เครื่องหมาย

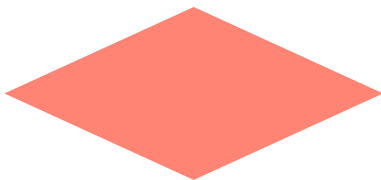
ข้อมูล / ผลลัพธ์



คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ



คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



คือ การตัดสินใจ



คือ ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน



คือ กระบวนการ

# หน้าที่ความรับผิดชอบ



รองศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ โม้พวง  
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

ทำหน้าที่พิจารณา/อนุมัติแนวทาง ปรับปรุง  
กระบวนการและให้คำปรึกษาการจัดทำระบบและ  
กลไกเกณฑ์มาตรฐานบริการ SLA กองทุนเงิน  
ให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) งานกิจการนิสิต  
และศิษย์เก่าสัมพันธ์

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนานิสิต  
ให้มีความพร้อมทางด้านร่างกาย สังคม อารมณ์  
จิตใจ สติปัญญา โดยผ่านการทำกิจกรรมเสริม  
หลักสูตร และช่วยเหลือนิสิตในด้านสวัสดิการต่าง ๆ  
เพื่อลดปัญหา อุปสรรคของนิสิตระหว่างการศึกษานอกจากนี้ยังพัฒนานิสิตให้มีความสามารถ  
ในการทำงาน มีภาวะการเป็นผู้นำ การบำเพ็ญ  
ประโยชน์ต่อสังคม ส่งเสริมการ มีคุณธรรม  
จริยธรรม และความมีระเบียบวินัยของนิสิต  
เพื่อให้บรรลุตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง  
ประสงค์ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
นเรศวร

“  
งานกิจการนิสิต  
และศิษย์เก่าสัมพันธ์

”

## คณะกรรมการดำเนินการจัดทำระบบและกลไกเกณฑ์มาตรฐาน บริการ SLA กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์



ตามที่ คณะวิทยาศาสตร์ ได้ปรับปรุงและเปลี่ยนกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และยุทธศาสตร์ของประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเพื่อจัดทำระบบและกลไกเกณฑ์มาตรฐานบริการ SLA กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ประกอบด้วย

คณะกรรมการ	ตำแหน่ง
รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนางานองค์กร	ประธานกรรมการ
รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์	กรรมการ
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาศาสตร์	กรรมการ
หัวหน้างานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์	กรรมการ
นางสาวชนนิกานต์ ก้นคำ	กรรมการ
นางสาวปิยารมณี ครองราช	กรรมการ และเลขานุการ
นางจารุณี เงินมีศรี	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ



# กระบวนการงานด้านการให้บริการ

คณะกรรมการดำเนินการจัดทำระบบและกลไกเกณฑ์มาตรฐานบริการ SLA กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานข้อตกลงการให้บริการ ประกอบด้วย



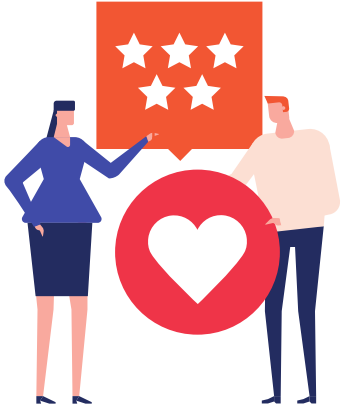
กระบวนการ : ขั้นตอนการยืนยันแบบยืนยันค่าเล่าเรียน และค่าครองชีพของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ ผู้กู้รายเก่า ชั้นปีที่ 2 - 4 ประจำภาคเรียน (P1)



กระบวนการ : ขั้นตอนการทำความเข้าใจในเงื่อนไขการกู้ยืมเงินฯ ของคณะวิทยาศาสตร์ (P2)



กระบวนการ : ขั้นตอนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ (P3)



## ตารางแสดงการให้บริการ

ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา (กยศ.)	ระยะเวลาการให้บริการ			
	1 ชั่วโมง	1 วัน	3 วัน	9 เดือน
ขั้นตอนการยืนยันแบบยืนยันค่าเล่าเรียน และค่าครองชีพของนิสิตคณะ วิทยาศาสตร์ ผู้กู้รายเก่า ชั้นปีที่ 2 - 4 ประจำภาคเรียน (P1)		✓		
ขั้นตอนการทำความเข้าใจในเงื่อนไขการ กู้ยืมเงินฯ ของคณะวิทยาศาสตร์ (P2)	✓			
ขั้นตอนการทำกิจกรรมจิตสาธารณะของ นิสิตคณะวิทยาศาสตร์ (P3)				✓





## เอกสารประกอบการยืนยันแบบยืนยัน ค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพ

1. แบบยืนยันการเบิกเงินกู้ยืมกองทุนเงินให้กู้ยืม  
เพื่อการศึกษา ประจำภาคเรียนที่ 1
2. สำเนาบัตรประชาชนของผู้กู้
3. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนโดยชอบธรรม  
(สำหรับผู้กู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี)



## เอกสารประกอบแบบบันทึกชั่วโมง การทำกิจกรรมจิตสาธารณะของนิสิต คณะวิทยาศาสตร์



1. แบบบันทึกชั่วโมงการทำกิจกรรมจิตสาธารณะ  
ของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ พร้อมบาร์โค้ดรหัส  
ประจำตัวนิสิต





## ติดต่อ

นางขวัญเรือน พระภาค  
(งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์)  
0 5596 3150-52

เว็บ [www.sci.nu.ac.th](http://www.sci.nu.ac.th)  
เฟซบุ๊ก งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์  
คณะวิทยาศาสตร์ ม.นเรศวร

