



แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
ด้านงานสารบรรณ

จัดทำโดย

ส่วนกิจการเพื่อสังคม สำนักงานอธิการบดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำนำ

แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อด้านงานสารบรรณ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อด้านการบริการวิชาการเพื่อสังคม และงานที่มีความเกี่ยวข้องกับงานพันธกิจสัมพันธ์เพื่อสังคม ของส่วนกิจการเพื่อสังคม ในเนื้อหาประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างละเอียด

ส่วนกิจการเพื่อสังคม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ด้านงานสารบรรณ เป็นประโยชน์ในด้านการสื่อสาร การบริการ และการประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

ส่วนกิจการเพื่อสังคม

สำนักงานอธิการบดี

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อด้านงานสารบรรณ ได้รับความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง

1.2 เพื่อให้บุคลากรส่วนกิจการเพื่อสังคมใช้เป็นแนวทางในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการและผู้มาติดต่อตรงตามวัตถุประสงค์ และความประสงค์ ในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

แนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ด้านงานสารบรรณ จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการในการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบสารบรรณให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ โดยครอบคลุมภารกิจสำคัญของส่วนกิจการเพื่อสังคม

3. คำนิยาม

การให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ หมายถึง ช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนกิจการเพื่อสังคม และผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ผ่านระบบสารบรรณ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการปฏิบัติงานตามภารกิจสำคัญของส่วนกิจการเพื่อสังคม

4. ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการส่วนกิจการเพื่อสังคม มีหน้าที่พิจารณามอบหมาย สั่งการ พิจารณาความเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

4.2 หัวหน้างาน มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ สั่งการ พิจารณาความเห็นและข้อเสนอแนะ

4.3 งานสารบรรณ ดำเนินการรับเรื่อง และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามความประสงค์ของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

4.4 บุคลากรส่วนกิจการเพื่อสังคม ปฏิบัติหน้าที่ตามเนื้อหาและความประสงค์ของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

ผังกระบวนการ (Work flow)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5.1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ผู้บริการหรือผู้มาติดต่อ ส่งเรื่อง/ติดต่อมายังส่วน งาน </div>	ได้รับเรื่อง/ติดต่อจาก ผู้บริการหรือผู้มาติดต่อ ผ่านระบบ	-	
5.2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ลงทะเบียนรับผ่านระบบ และเสนอต่อ ผอ. </div>	งานสารบรรณ ดำเนินการ ลงทะเบียนรับหนังสือเข้า และ เสนอต่อ ผอ.	10 นาที	งานสารบรรณ
5.3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ผอ. มอบหัวหน้างาน ดำเนินการ </div>	ผอ. ตรวจสอบรายละเอียด เนื้อหาและพิจารณาสั่งการไป ยังหัวหน้างานดำเนินการ	15 นาที	ผู้อำนวยการส่วน กิจการเพื่อสังคม
5.4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ดำเนินการตามการ พิจารณาของ ผอ. </div>	หัวหน้างานตรวจสอบ และ มอบเรื่องให้แก่ผู้รับผิดชอบ	15 นาที	หัวหน้างาน
5.5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ดำเนินการตามการร้อง ขอ ตามความประสงค์ ของผู้บริการหรือผู้มา ติดต่อ </div>	ผู้รับชอบ ดำเนินการตามการ ร้องขอ และความประสงค์ของ ผู้บริการหรือผู้มาติดต่อ	1 – 3 วันทำการ	บุคลากรที่รับผิดชอบ
5.6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ผู้รับผิดชอบเสนอ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ </div>	ผู้รับผิดชอบ จัดทำบันทึก ข้อความ พร้อมเสนอ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	1 – 2 วันทำการ	บุคลากรที่รับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาตาม สายงาน
5.7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ส่งเรื่องตอบรับไปยัง ผู้บริการหรือผู้มา ติดต่อ </div>	งานสารบรรณ ส่งเรื่องไปยัง ผู้บริการหรือผู้มาติดต่อ	30 นาที	งานสารบรรณ

6. ช่องทางการติดต่อ

จัดทำหนังสือ โดยระบุประเด็นที่มีความประสงค์ให้ชัดเจน พร้อมจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องมา
ที่ ส่วนกิจการเพื่อสังคม สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
หมายเลขโทรศัพท์ 02-649-5000 ต่อ 11396, 11397, 11398 และ 15058
อีเมลล์ที่ socialserviceswu@gmail.com
Facebook: ส่วนกิจการเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

7. ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

8. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

8.1 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559