

# ส่วนที่ 1

## บทนำ : โครงร่างองค์กร

### P.1 ลักษณะองค์กร

สำนักบริการการศึกษาจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานอธิการบดีและสำนัก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2522 และแบ่งส่วนราชการตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2559 โดยเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดบริการการศึกษาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในช่วงแรกของการจัดตั้งสำนักบริการการศึกษา ประกอบด้วยหน่วยงานภายใน คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค และศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ปัจจุบันได้มีการเพิ่มหน่วยงานภายในอย่างไม่เป็นทางการอีก 2 หน่วยงาน คือ ฝ่ายกิจการนักศึกษา และศูนย์บริการนักศึกษาพิการ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น

### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

#### 1. การบริการ

การบริการที่สำนักบริการการศึกษาดำเนินการเป็นการบริการการศึกษา ประกอบด้วย

- 1.1 บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
- 1.2 บริการจัดสอนเสริม
- 1.3 บริการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชา
- 1.4 บริการจัดส่งสื่อวัสดุการศึกษา
- 1.5 บริการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา
- 1.6 บริการเรื่องทุนการศึกษา
- 1.7 บริการสื่อและความช่วยเหลือนักศึกษาพิการ
- 1.8 บริการพัสดุการศึกษา
- 1.9 บริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัย

## 2. พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

### พันธกิจ

1. บริการแนะแนวช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปด้วยการบริการอย่างมืออาชีพ
2. บริการจัดสอนเสริมและฝึกปฏิบัติด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

**วิสัยทัศน์** จัดบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลที่มีคุณภาพ

### ค่านิยม

1. ร่วมแรงร่วมใจ (Synergy)
2. ใฝ่คุณธรรม (Transparency)
3. นำสิ่งใหม่ (Originality)
4. เรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา (Ubiquitous Learning)

### 3. ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2560 สำนักบริการการศึกษา มีบุคลากร จำแนกได้ ดังนี้

บุคลากรสำนักบริการการศึกษา									
จำนวนรวม	ประเภท					ระดับการศึกษา			
	ข้าราชการ	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว รายเดือน	ลูกจ้างชั่วคราว รายวัน	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
128	31	16	8	69	4	60	51	15	2

บุคลากรสำนักบริการการศึกษา										
จำนวนรวม	ประเภท						ระดับการศึกษา			
	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	บริหาร	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
53	6	11	13	14	7	2	-	34	17	2

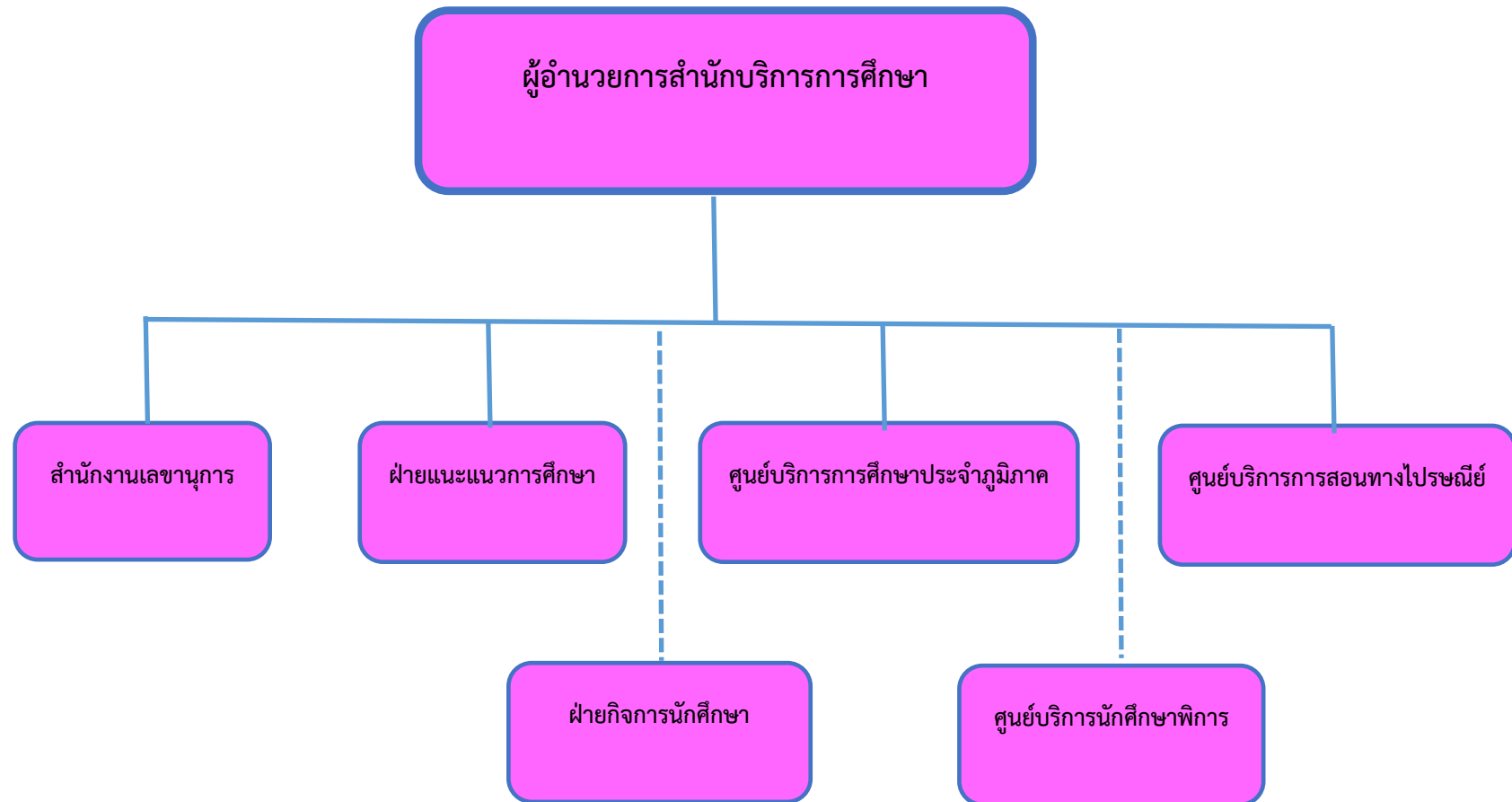
### 4. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

การดำเนินงานตามพันธกิจ อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ดังนี้

- 4.1 การบริหารคลังพัสดุการศึกษาของการจัดส่งเอกสารการสอนและสื่อการศึกษาดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
- 4.2 การจัดกิจกรรม โครงการเพื่อการศึกษาที่มีการใช้งบประมาณดำเนินการตามระเบียบ ประกาศ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

1. โครงสร้างองค์กร



หมายเหตุ เส้นประ หมายถึง หน่วยงานที่ตั้งเป็นการภายในสำนักบริการการศึกษา

## 2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริการที่ส่งมอบ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. บริการแนะแนวการศึกษา และอาชีพ	1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี 1.1.1 กลุ่มนักศึกษาทั่วไป 1.1.2 กลุ่มนักศึกษาเครือข่ายความร่วมมือทั้ง ภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วย - กรมราชทัณฑ์ - กองพลทหารราบที่ 9 ค่ายสุรสีห์ - กองบัญชาการช่วยรบที่ 1 ค่ายเขตอุดม ศักดิ์ - บริษัทจงสถิตย์ - โรงแรมเพนนินชูล่า กรุงเทพฯ - บริษัท ส.ศิลป์ - บริษัท ไทยรวมศิลป์ 1.2 คณาจารย์ 1.3 นักเรียน 1.4 ประชาชนทั่วไป	- ผู้ใช้บัณฑิต - สถานประกอบการ - กรมราชทัณฑ์ - กองกำลังพลกองทัพบก

บริการที่ส่งมอบ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. บริการจัดสอนเสริม	2.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2.2 คณาจารย์	ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด
3. บริการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชา	3.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี 3.2 คณาจารย์	ผู้ใช้บัณฑิต กรมราชทัณฑ์ ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ
4. บริการจัดส่งสื่อวัสดุการศึกษา	4.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท/ปริญญาเอก 4.2 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. สาขาวิชา สำนัก/สถาบัน)	ผู้ใช้บัณฑิต
5. บริการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา	5.1 นักศึกษา	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
6. บริการเรื่องทุนการศึกษา	6.1 นักศึกษา	นักศึกษา
7. บริการสื่อและความช่วยเหลือแก่นักศึกษาพิการ	7.1 นักศึกษาพิการ	ผู้ปกครองนักศึกษาลักษณะพิเศษ
8. บริการพัสดุการศึกษา	8.1 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. สาขาวิชา สำนัก/สถาบัน)	-
9. บริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัย	9.1 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 9.2 บุคลากรมหาวิทยาลัย 9.3 บุคลากรภายนอก	-

### 3. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

สำนักบริการการศึกษามีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ คือ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (สาขาวิชา สำนัก/สถาบัน) และหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนี้

ผู้ส่งมอบ	สิ่งที่ส่งมอบ
1. สาขาวิชา 12 สาขาวิชา	1.1 รายชื่ออาจารย์สอนเสริม 1.2 รายชื่ออาจารย์เป็นวิทยากรจัดฝึกปฏิบัติ เสริมทักษะชุดวิชา 1.3 รายชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา 1.4 รายชื่ออาจารย์ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 1.5 ข้อมูลชุดวิชาที่จัดสอนเสริมสำหรับการจัดทำ ตารางสอนเสริม และเอกสารสอดทัศน์ 1.6 ข้อมูล เอกสาร เพื่อจัดเตรียมใช้ในการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชา 1.7 ข้อมูลเอกสารเพื่อจัดทำกิจกรรมชุดวิชาและแผนกิจกรรม
2. สำนักทะเบียนและวัดผล	2.1 รายชื่อนักศึกษาสำหรับจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ โครงการแนะแนวนัดหมาย โครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ โครงการส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ 2.2 รายชื่อนักศึกษาสำหรับจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา 2.3 รายชื่อนักศึกษาสำหรับการจัดสอนเสริม 2.4 รายชื่อนักศึกษาสำหรับการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ 2.5 รายชื่อนักศึกษาพิการ
3. สำนักพิมพ์	3.1 เอกสารการสอนประจำชุดวิชาและแบบฝึกปฏิบัติ 3.2 เอกสารกิจกรรมประจำชุดวิชาและแผนกิจกรรม
4. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	วัสดุการศึกษาประจำชุดวิชา
5. ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	บริการห้องพัก ห้องประชุม อาหาร สำหรับวิทยากรและนักศึกษา ที่เข้ารับการปฐมนิเทศนักศึกษา การจัดฝึกปฏิบัติเสริม ทักษะและการสัมมนาผู้นำชมรมนักศึกษา

ผู้ส่งมอบ	สิ่งที่ส่งมอบ
6. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	บริการส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา ถึงนักศึกษา
7. เซเว่นอีเลฟเว่น	บริการจัดจำหน่ายใบสมัครเป็นนักศึกษา

คู่ความร่วมมือ	บทบาทความร่วมมือ
1. ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด	สนับสนุนสถานที่และบุคลากรสำหรับจัดบริการ สอนเสริม
2. ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ	สนับสนุนสถานที่และบุคลากรสำหรับจัดบริการ การจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะแก่นักศึกษา
3. สถานประกอบการภาคเอกชน	สนับสนุนสถานที่และบุคลากรสำหรับการจัดกิจกรรมสอนเสริม
4. กรมราชทัณฑ์	ฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ
5. กองกำลังพลค่ายต่าง ๆ ของกองทัพบก	การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่
6. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกจากองค์กรภาครัฐ และเอกชน	เป็นอาจารย์สอนเสริม เป็นวิทยากรการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ เป็นวิทยากร การผลิตสื่อสำหรับผู้พิการ



## P.2 สภาพการณ์องค์กร

สำนักบริการการศึกษารับผิดชอบดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งบริการทางการศึกษาที่ดำเนินการอยู่แม้จะเป็นบริการการศึกษาที่มีการดำเนินเช่นเดียวกับในสถาบันการศึกษาระบบปิด เช่น บริการแนะแนวการศึกษา บริการพัฒนานักศึกษา แต่ก็มี ความแตกต่างกันในเรื่องของการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอน นอกจากนี้ยังมีระบบบริการการศึกษาที่ไม่มีการดำเนินการในสถาบันการศึกษาระบบปิด เช่น บริการการจัดส่งสื่อวัสดุการศึกษา

### ก. สภาพด้านการแข่งขัน

#### 1. ลำดับในการแข่งขัน

จากสภาพการณ์องค์กรดังกล่าวทำให้สำนักบริการการศึกษายังไม่ได้มีการกำหนดคู่แข่ง/คู่เทียบเคียงและประเด็นการเทียบเคียงกับหน่วยงานภายนอก

#### 2. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

จากสภาพการณ์การจัดบริการการศึกษาขององค์กรที่ไม่เอื้อต่อการกำหนดคู่แข่ง/คู่เทียบ สำนักบริการการศึกษาจึงพิจารณาถึงการแข่งขันกับตัวเองในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการการศึกษา และการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานการจัดบริการการศึกษาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ

- 1) สภาวะยอดผู้สมัครเรียนลดลงของมหาวิทยาลัย
- 2) อัตราการลาออกกลางคันของนักศึกษา
- 3) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลต่อการสร้างวัดกรรมการจัดบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล
- 4) สถาบันการศึกษาระบบปิดมีการจัดการศึกษาผ่านสื่อมากขึ้น
- 5) การลดระดับการให้ความร่วมมือของกลุ่มความร่วมมือ เช่น ศูนย์บริการการศึกษา

#### 3. ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

การดำเนินงานจัดบริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา มีผู้รับบริการหลักที่เป็นผู้รับบริการภายใน คือ อาจารย์ และผู้รับบริการภายนอก คือ นักศึกษา ซึ่งความหวังของผู้รับบริการที่กล่าวถึง คือ บริการที่มีคุณภาพ **สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับผิดชอบ** ซึ่งเกิดจากระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีหน่วยงานที่จัดบริการการศึกษาในลักษณะเดียวกับการจัดบริการของสำนักบริการการศึกษา คือ การจัดอบรมเข้มเสริมประสบการณ์วิชาชีพของสำนักวิชาการ ซึ่งสามารถที่จะเป็นคู่เทียบกันโดยใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ คือ ข้อมูลกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน และข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่</li> <li>2. การคงอยู่ของนักศึกษาที่อยู่ในระบบ</li> <li>3. การลดอัตราออกกลางคัน</li> <li>4. การสร้างนวัตกรรมการจัดบริการการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การมีเครือข่ายความร่วมมือ</li> </ol>
การปฏิบัติการ	ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่ใช้ในงานบริการการศึกษา	
ความรับผิดชอบต่อสังคม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริการการศึกษาแก่ผู้พิการ</li> <li>2. การบริการการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส</li> </ol>	
บุคลากร	พัฒนาบุคลากรในด้านเพิ่มพูนความรู้และทักษะในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศสำหรับงานบริการการศึกษา	