

ส่วนที่ 2

ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>1. ควรมีการวางแผนกลยุทธ์เชิงรุกในการพัฒนา นอกเหนือจากงานประจำ (New product) ที่ สอดคล้องเชื่อมโยงและเป็นไปในทิศทางเดียวกับ พันธกิจของมหาวิทยาลัย</p>	<p>สำนักบริการการศึกษาได้พัฒนา New product สำหรับ ใช้เป็นเครื่องมือการจัดบริการการศึกษา ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำโครงการเพื่อให้บุคลากรได้พัฒนา Application เพื่อใช้เป็นช่องทางสำหรับการจัดบริการการศึกษาให้นักศึกษา โดยเป็นช่องทางให้นักศึกษาได้ใช้ตรวจสอบ และรับ ข้อมูลการจัดบริการการศึกษาที่ให้นักศึกษา เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบการจัดส่งเอกสารการสอนที่ส่งถึงนักศึกษา - ตรวจสอบเรื่องการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ 2. ให้บริการแนะนำการศึกษาผ่าน Facebook Live 3. การจัดตั้งกลุ่ม Line ชุติวิชาที่เปิดให้มีการจัดสอนเสริม ในภาคการศึกษานั้น เพื่อเป็นช่องทาง 4. ให้นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในชุติวิชาที่เปิดสอน เสริมได้สามารถติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาด้วยตนเองและสำนัก บริการการศึกษา 	<p>กันยายน พ.ศ.2560</p>	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการพัฒนา Application - Application สำนักบริการ การศึกษา - Facebook Live ฝ่ายแนะแนว การศึกษา - QR Code กลุ่ม Line ชุติวิชา ที่เปิดให้มีการจัดสอนเสริม

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>2. ควรมีการวิเคราะห์ SWOT รายพันธกิจรวมทั้งศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ภายใต้วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน พร้อมทั้งควรดำเนินการทบทวนตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งแผนอื่นๆ ให้สะท้อนความสำเร็จของแผนอย่างชัดเจนและหน่วยงาน อาจกำหนดเป้าหมายที่ต้องการดำเนินการเพิ่มเติม นอกเหนือจากงานประจำ เพื่อเสริมจุดเด่นและสะท้อนศักยภาพที่แท้จริงของหน่วยงาน</p>	<p>2.1 มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561-พ.ศ.2565) โดยมีการจัดทำ SWOT รายพันธกิจ คือ SWOT แยกตามศูนย์/ฝ่าย ของสำนักบริการการศึกษา โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและฝ่ายกิจการนักศึกษา รับผิดชอบการดำเนินงานของพันธกิจบริการแนะแนว ช่วยเหลือ และพัฒนานักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป ● ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินงานของพันธกิจบริการจัดสอนเสริมและฝึกปฏิบัติ ● ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ รับผิดชอบการดำเนินงานของพันธกิจบริการจัดส่งสื่อการศึกษา ● สำนักงานเลขานุการ รับผิดชอบสนับสนุนการดำเนินงานของสำนัก เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจต่างๆ บรรลุเป้าหมาย <p>2.2 มีการศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดย</p> <p>2.2.1 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่</p>	<p>กันยายน พ.ศ.2560</p>	<p>- เอกสารการจัดทำกลยุทธ์ด้วย Tows Matrix ของศูนย์/ฝ่าย/และสำนักงานเลขานุการ</p> <p>อ้างอิงในเอกสารรายการ</p> <p>- สบศ. 1-3(1) ถึง สบศ. 1-3(14)</p>

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมคณาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษาทั่วประเทศ เพื่อรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ได้รับการสนับสนุนหรือบริการด้านกิจกรรมชมรมนักศึกษา - จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นและความต้องการได้รับการสนับสนุน หรือบริการในกิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ - ออกแบบสอบถามความคิดเห็นการใช้บริการ เช่น บริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัย <p style="text-align: center;">2.2.2 การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมหาวิทยาลัยโดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมร่วมระดับนโยบายระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชกับกรมราชทัณฑ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ร่วมกันในกิจกรรมการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะแก่นักศึกษาที่เป็นผู้ต้องขังในเรือนจำต่าง ๆ - การจัดสัมมนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาของสถานประกอบการที่เป็นเครือข่ายการบริการการศึกษาแก่นักศึกษาในสถานประกอบการ - การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาพิการ ผู้ปกครองนักศึกษาพิการ และผู้ช่วยเหลือ 		

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมร่วมกับวิทยาลัยชุมชน ในการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการ ในการจัดบริการสอนเสริมให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของวิทยาลัยชุมชน - การเดินทางไปพบปะเตรียมเยี่ยม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของศูนย์บริการการศึกษาซึ่งเป็นเครือข่ายความร่วมมือการจัดการการสอนและการจัดบริการการศึกษาให้แก่มหาวิทยาลัย - การพัฒนาช่องทางเพื่อการรับ-ส่งข้อมูลผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ Website ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Facebook Line - การออกแบบสอบถามการจัดกิจกรรมบริการการศึกษา ได้แก่ กิจกรรมบริการแนะแนวการศึกษา กิจกรรมการสอนเสริม กิจกรรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ เป็นต้น <p>2.3 มีการทบทวนตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์สำนักบริการการศึกษาระยะ 5 ปี (พ.ศ.2556-2560) โดยการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ประจำปี 2560 รวมทั้งในแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560</p> <p>2.4 มีการกำหนดเป้าหมายเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานประจำ คือค่าเป้าหมายของโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>		<ul style="list-style-type: none"> - สรุปรายงานผลการประชุมร่วมระหว่างรองอธิการบดีฝ่ายบริการ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค กับผู้บริหารวิทยาลัยชุมชน - แบบสอบถามการจัดกิจกรรมบริการการศึกษา ของศูนย์/ฝ่ายต่าง ๆ - แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2556-2560) ปรับปรุงปี 2560 - แบบคำขอโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อขอรับงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>การใช้เทคโนโลยีกับการให้บริการแนะแนวการศึกษา โดยกำหนดเป้าหมาย คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มเป้าหมาย : ครูแนะแนว ครูผู้สอนจากวิทยาลัย อาชีวะ ครูผู้สอนวิทยาลัยชุมชน และครูผู้สอนจากสำนักส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ● ปริมาณกลุ่มเป้าหมาย : จังหวัดละ 40 คน รวม 4 จังหวัด 160 คน ● พื้นที่กลุ่มเป้าหมาย : 4 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก บุรีรัมย์ กาญจนบุรี ปราจีนบุรี 		
<p>3. ควรนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติ แล้วนำกลับมาทบทวนปรับปรุง เพื่อเป็นความรู้เฉพาะขององค์กรที่สามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดี</p>	<p>ในปีงบประมาณสำนักบริการการศึกษาได้จัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้ของผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในงานอย่างยาวนาน และจะเก็ยณอายุราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารการสอนของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ความรู้แนวคิดจากผู้ถ่ายทอดประสบการณ์นำไปสู่การพัฒนา งานการให้บริการจัดส่งเอกสารการสอนแก่นักศึกษา โดยการพัฒนา ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำนักบริการการศึกษา สำหรับใช้เป็นเครื่องในการติดต่อส่งข่าวถึงนักศึกษาเกี่ยวกับชุดวิชา และเวลาที่จัดส่งไปให้นักศึกษาแล้ว และที่ยังไม่ได้จัดส่ง โดยในปัจจุบันมีนักศึกษาสมัครเข้าเป็นสมาชิกในระบบกว่า 8,000 ราย</p>	<p>กันยายน พ.ศ.2560</p>	<p>- ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำนักบริการการศึกษา</p>

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>4. ควรมีการวิเคราะห์แลพบทวนกระบวนการทำงานหลักทุกกระบวนการของสำนักที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และพันธกิจหลักของหน่วยงาน โดยมีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง มีการออกแบบ ปรับปรุง กระบวนการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังด้วย โดยมีการนำไปปฏิบัติและประเมินประสิทธิผล ของกระบวนการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>สำนักบริการการศึกษาได้มีการปรับกระบวนการทำงานหลักของสำนักในทุกพันธกิจ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงกระบวนการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นการจัดปฐมนิเทศในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้นำเสนอรายละเอียดอยู่ในตัวบ่งชี้ที่ 5 2. ปรับปรุงให้บริการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษา โดยพัฒนาระบบตรวจสอบการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะและการตอบรับเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะผ่าน Web site 3. ปรับปรุงการออกแบบการประเมินกิจกรรมการสอนเสริม 4. ปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาเพื่อแจ้งข้อมูลการจัดส่งเอกสารการสอนให้นักศึกษาจากเดิมที่แจ้งผ่านช่องทางจดหมาย และ SMS ปัจจุบันได้เพิ่มช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 5. ปรับปรุงรูปแบบและกิจกรรมการแนะแนวการศึกษา โดยเพิ่มการจัดกิจกรรมผ่าน Facebook Live 	กันยายน พ.ศ.2560	

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. ควรมีการเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของปีที่ผ่านมากับปีปัจจุบัน เพื่อหาจุดที่ควรพัฒนาและจุดแข็งเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับ เสริมจุดแข็งของกระบวนการทำงานในปีต่อ ๆ ไป</p>	<p>มีการดำเนินการโดยปีการศึกษา 2559 ในการปรับกระบวนการจัดการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาซึ่งนำเสนอในตัวบ่งชี้ที่ 5 คือ การปรับปรุงกระบวนการจัดการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ กรุงเทพมหานคร ได้มีการปรับกระบวนการปฐมนิเทศจากแบบเดิม เน้นการให้ความรู้ ปรับเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ของนักศึกษาให้มากขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ารับการปฐมนิเทศภาคเช้า ซึ่งมีการปรับกระบวนการ พบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปีการศึกษา 2559 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อกิจกรรมภาคเช้าในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$) - ปีการศึกษา 2560 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อกิจกรรมภาคเช้าในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$) 	<p>กันยายน พ.ศ.2560</p>	<p>- รายงานสรุปการประเมินผลการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2559 และ 2560</p>
<p>6. ควรมีการสร้าง ความชัดเจนร่วมกับศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการให้จัดเก็บเพื่อให้สอดคล้องกันกับความต้องการตามเกณฑ์และควรอยู่ในรูปของการพร้อมใช้งาน</p>	<p>สำนักบริการการศึกษาได้จัดส่งบุคลากรที่รับผิดชอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ ข้อมูล ที่ช่วยสนับสนุนการประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตร สาขาวิชา มหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2559 ตัวบ่งชี้ C11 “ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เพื่อร่วมหารือแนวทางการจัดเก็บข้อมูลกับศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 2 ครั้ง คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ครั้งที่ 1 วันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ.2560 - ครั้งที่ 2 วันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ.2560 	<p>กันยายน พ.ศ.2560</p>	<p>- หนังสือประชุมหารือ แนวทางการจัดเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้ C11 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>

