

รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2560

(กันยายน 2560 – สิงหาคม 2561)

สำนักบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
กันยายน 2561

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 (กันยายน 2560 – สิงหาคม 2561) ของสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองรับการประเมินคุณภาพภายใน รวมทั้งใช้เป็นกลไกในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาการจัดการเรียนการสอน การบริการการศึกษาและการบริหารจัดการองค์การตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการประเมินตนเองยึดกรอบมาตรฐานคุณภาพของ สกอ. ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 8 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังได้เพิ่มรายงานความก้าวหน้าจากผลการประเมินระบบการประกันคุณภาพภายในที่ผ่านมาจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในตลอดจนการวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาไว้ในรายงานนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมศักดิ์ ตุ่มศิริฤ)

ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ 1 บทนำ : โครงร่างองค์กร (OP)	1
ส่วนที่ 2 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมิน	16
ส่วนที่ 3 การประเมินตนเอง	22
ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน	23
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	57
ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	62
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	64
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	71
ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	73
ตัวบ่งชี้ที่ 8 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย	89
ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมิน	93
ภาคผนวก	101

ส่วนที่ 1

บทนำ : โครงร่างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

สำนักบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดบริการการศึกษาแก่นักศึกษา ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ก่อตั้งมหาวิทยาลัยตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งหน่วยงานระดับสำนัก พ.ศ. 2522 และแบ่งส่วนราชการตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในสำนักต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยช่วงแรกการจัดตั้งสำนักบริการการศึกษา ประกอบด้วยหน่วยงานภายใน 4 หน่วยงาน คือ 1) สำนักงานเลขานุการ 2) ฝ่ายแนะแนวการศึกษา 3) ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค 4) ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ปัจจุบันได้มีการเพิ่มหน่วยงานอย่างไม่เป็นทางการอีก 2 หน่วยงานเพื่อให้มีความเหมาะสมกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น คือ ฝ่ายกิจการนักศึกษา และ ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ

ก สภาพแวดล้อมองค์กร

(1) การบริการ

สำนักบริการการศึกษารับผิดชอบการจัดบริการการศึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีกระบวนการหลักที่เป็นบริการที่จัดให้นักศึกษา ประกอบด้วย

- 1.1 บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เพื่อให้ความช่วยเหลือนักศึกษาในการเรียน และช่วยให้สำเร็จการศึกษา โดยใช้กิจกรรมและสื่อต่าง ๆ
- 1.2 บริการทุนการศึกษาแก่นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาที่ขาดแคลนได้มีโอกาสศึกษาต่อ
- 1.3 บริการการจัดสอนเสริม เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนแก่นักศึกษาด้วยการจัดการบริการและอำนวยความสะดวกในการเข้ารับการสอนเสริม
- 1.4 บริการการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนแก่นักศึกษาด้วยการจัดบริการและอำนวยความสะดวกในการเข้ารับการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ
- 1.5 บริการจัดส่งสื่อวัสดุการศึกษาแก่นักศึกษาเพื่อใช้ในการเรียนการสอน โดยมีความร่วมมือกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 1.6 บริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัยแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการ โดยมีความร่วมมือกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 1.7 บริการจัดกิจกรรมนักศึกษาเพื่อพัฒนานักศึกษาด้วยกิจกรรมชมรมนักศึกษาและกิจกรรมที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากำหนด
- 1.8 บริการสื่อและความช่วยเหลือแก่นักศึกษาพิการเพื่อให้ผู้พิการได้สามารถศึกษาได้ด้วยการจัดสื่อการศึกษาที่ช่วยเอื้อในการเรียนรู้

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

พันธกิจ

1. ช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาเพื่อให้สำเร็จการศึกษาด้วยบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายและทันสมัย
2. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาในกิจกรรมการสอนเสริมและฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ

วิสัยทัศน์

จัดบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลด้วยบริการที่หลากหลายและทันสมัย

ค่านิยม : STOU ประกอบด้วย

1. ร่วมแรงร่วมใจ : (Synergy)
2. ใฝ่คุณธรรม : (Transparengy)
3. นำสิ่งใหม่ : (Originality)
4. เรียนรู้ทุกที่ทุกเวลา : (Ubiquitous Learning)

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานสนับสนุนมีบุคลากร ซึ่งจำแนกตามประเภท ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ดังนี้

บุคลากรสำนักบริการการศึกษา									
จำนวนรวม	ประเภท					ระดับการศึกษา			
	ข้าราชการ	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว รายเดือน	ลูกจ้างชั่วคราว รายวัน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
126	28	16	17	61	4	58	50	16	2

บุคลากรสำนักบริการการศึกษา										
จำนวนรวม	ระดับตำแหน่ง ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย						ระดับการศึกษา			
	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการ พิเศษ	บริหาร	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
44	2	9	12	11	8	2	-	26	16	2

(4) สินทรัพย์

สำนักบริการการศึกษา มี อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ดังนี้

- 1) อาคารสถานที่ : อาคารบริรักษ์ สำนักบริการการศึกษา และคลังพัสดุการศึกษา
- 2) เทคโนโลยี : ระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการ ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบ Line@ ของศูนย์บริการการสอบทางไปรษณีย์
- 3) อุปกรณ์ : อุปกรณ์โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับคนตาบอด สายตาเลื่อนราง

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

สำนักบริการการศึกษา ดำเนินการตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการเงินและด้านบริการ ดังนี้

5.1 ด้านการเงิน

- 5.1.1 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในกิจกรรมระบบเหมาจ่าย พ.ศ. 2557
- 5.1.2 ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการภายในประเทศ พ.ศ. 2556
- 5.1.3 ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในระบบเหมาจ่าย พ.ศ. 2557
- 5.1.4 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาประชุมหรือสัมมนาของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2558
- 5.1.5 ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554
- 5.1.6 ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการบริการการศึกษา พ.ศ. 2545
- 5.1.7 ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยค่าตอบแทนบุคลากรในการฝึกอบรม พ.ศ. 2552
- 5.1.8 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ชุติวิชา 71304 ชิวเคมีและจุลชีววิทยาอาหาร พ.ศ. 2555
- 5.1.9 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง ค่าตอบแทนในการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะวิชาชีพระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558
- 5.1.10 ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วยหลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในการฝึกปฏิบัติ หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิตของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พ.ศ. 2558
- 5.1.11 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในการฝึกปฏิบัติ หลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิตของสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พ.ศ. 2557
- 5.1.12 ประกาศสภามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง การกำหนดอัตราค่าวัสดุกิจกรรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ชุติวิชา 52310 การฝึกปฏิบัติงานสาธารณสุขในชุมชน หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พ.ศ. 2557
- 5.1.13 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง การกำหนดอัตราเรียกเก็บค่าวัสดุกิจกรรม ชุติวิชาฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ 32485 ความรู้เฉพาะมัคคุเทศก์และการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แขนงวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม สาขาวิชาวิทยาการจัดการ พ.ศ. 2557

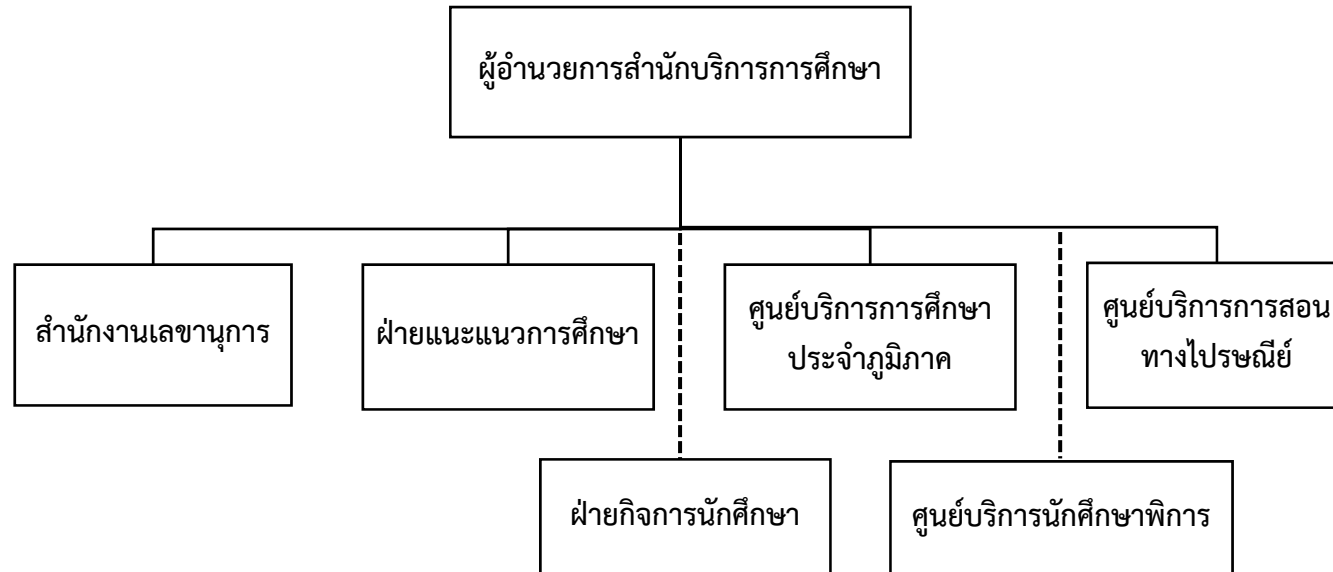
- 5.1.14 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง กำหนดอัตราค่าอาหารในการจัดอบรมเข้มชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพหรือฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชานักศึกษาในเรือนจำของวิทยาการและเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2557
- 5.1.15 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง อัตราเรียกเก็บค่าวัสดุกิจกรรม ชุดวิชาฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2559
- 5.1.16 ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วยค่าตอบแทนการปฏิบัติงานพิธีการพระราชทานปริญญาบัตรสำหรับบุคคลภายนอก พ.ศ. 2550
- 5.1.17 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง กำหนดอัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรสำหรับบุคคลภายนอกกรณีที่หน่วยงานต้นสังกัดของบุคคลภายนอกไม่ได้กำหนดค่าตอบแทนไว้ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2556
- 5.1.18 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง กำหนดอัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตรสำหรับบุคลากรการแพทย์ ภายนอก พ.ศ. 2557
- 5.1.19 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง อัตราและหลักเกณฑ์การเบิกค่าพาหนะผู้แทนคณะกรรมการชมรมนักศึกษาในระบบเหมาจ่าย พ.ศ. 2550
- 5.1.20 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง อัตราค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551
- 5.1.21 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วย การเงินและทรัพย์สิน พ.ศ. 2554
- 5.1.22 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. 2555
- 5.1.23 ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการบริการการศึกษา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561

5.2 ด้านการบริการการศึกษา

- 5.2.1 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง แนวทางการจัดบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ พ.ศ. 2560 และประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่องหลักเกณฑ์การคัดเลือก และวิธีการรับนักศึกษาพิการ ประจำปี 2561 (ซึ่งออกประกาศ ตามข้อกำหนดของคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552)
- 5.2.2 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา พ.ศ. 2554
- 5.2.3 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในเรือนจำ พ.ศ. 2558
- 5.2.4 ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง การกำหนดภาระหน้าที่ของวิทยาการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะและหลักเกณฑ์ในการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2557

ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร



บทบาทหน้าที่ของ ศูนย์/ฝ่าย ต่าง ๆ

1. สำนักงานเลขานุการ มีบทบาทหน้าที่ การดำเนินงาน
 - ด้านอำนวยการ ประกอบด้วยงานด้าน สารบรรณ จุรการ พัสดุ ครุภัณฑ์ การประชุม อาคารสถานที่ ยานพาหนะ และงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร
 - ด้านบริหาร ประกอบด้วย งานด้านแผน งบประมาณ การเงิน การจัดการความรู้ การประกันคุณภาพการศึกษา และการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
2. ฝ่ายแนะแนวการศึกษา มีบทบาทหน้าที่ การดำเนินงาน ด้านการบริการแนะแนวการศึกษา ก่อนเรียน ระหว่างเรียน การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การเผยแพร่สนับสนุน พัฒนาความรู้/วิชาชีพ นักศึกษาและบัณฑิต และทุนการศึกษา
3. ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่ การดำเนินงาน ด้านการบริการจัดสอนเสริมรูปแบบต่าง ๆ และบริการการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะชุดวิชา

4. ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ มีบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้าน การจัดส่งสื่อการศึกษาให้แก่นักศึกษา การบริหารจัดการเรื่องกิจกรรมประจำชุดวิชา และงานบริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัย
5. ฝ่ายกิจการนักศึกษา มีบทบาทหน้าที่ ดำเนินงาน ด้านกิจกรรมชมรมนักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาชมรม การสัมมนาผู้นำชมรมนักศึกษา นักศึกษาวิชาทหาร กีฬามหาวิทยาลัย และกิจกรรมพัฒนานักศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
6. ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ มีบทบาทหน้าที่ ดำเนินงานด้านบริการให้คำปรึกษาทางการเรียนแก่นักศึกษา การนิเทศนักศึกษาพิการ ผู้ปกครอง ผู้ช่วยเหลือ การผลิตและให้ยืมเอกสารเสียงเดซีสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น บริการอุปกรณ์ในการสอบของนักศึกษาพิการ ตาบอด สายตาเลือนราง และโครงการเงินอุดหนุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริการที่ดำเนินการ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	<p><u>1.1 นักศึกษา</u></p> <p>1.1.1 ข้อมูลที่ช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกล ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว</p> <p>1.1.2 ระบบการให้ความช่วยเหลือที่ช่วยให้สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม</p> <p><u>1.2 คณาจารย์</u></p> <p>1.2.1 การสนับสนุน และการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว</p> <p><u>1.3 นักเรียน และประชาชนทั่วไป</u></p> <p>ข้อมูลที่ช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงและรวดเร็ว</p>	<p><u>1.1 สถานประกอบการ</u></p> <p>1.1.1 ระบบการติดตาม ดูแลและการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาที่เป็นพนักงาน</p> <p>1.1.2 การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลนักศึกษาที่เป็นพนักงานระหว่างการเรียนกับมหาวิทยาลัย</p> <p><u>1.2 กรมราชทัณฑ์</u></p> <p>1.2.1 การให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อแก่ผู้ต้องขัง</p> <p>1.2.2 สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สำหรับผู้ต้องขัง</p> <p><u>1.3 โรงเรียน</u></p> <p>1.3.1 ได้รับข้อมูลการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย</p> <p>1.3.2 การจัดกิจกรรมเพื่อแนะแนวการศึกษาต่อสำหรับนักเรียน</p>
2. บริการทุนการศึกษา	<p><u>2.1 นักศึกษา</u></p> <p>ได้รับทราบข้อมูล ประกาศเกณฑ์การพิจารณา การให้ทุนการศึกษาทันการยื่นขอทุนผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวดเร็วและทั่วถึง</p>	<p>หน่วยงาน/บุคคลที่เป็นผู้ให้ทุนการศึกษา ประกอบด้วย มูลนิธิสมเด็จพระสังฆราช (วาสนมหาเถระ) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ และศาสนจักรของพระเยซูคริสต์แห่งวิสุทธิชนยุคสุดท้ายได้รับการดำเนินงานจากมหาวิทยาลัยในการจัดสรรทุนที่บริจาคให้แก่นักศึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ของทุนที่บริจาค</p>

บริการที่ดำเนินการ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. บริการการจัดสอนเสริม	<p><u>3.1 นักศึกษา</u></p> <p>3.1.1 รูปแบบการจัดสอนเสริมที่หลากหลาย</p> <p>3.1.2 ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอนเสริมผ่านช่องทางที่หลากหลายสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว</p> <p>2.1.3 การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี เช่น ห้องเรียน อุปกรณ์ สื่อ</p> <p><u>3.2 คณาจารย์</u></p> <p>3.2.1 ได้รับทราบข้อมูลการจัดสอนเสริมเกี่ยวกับชุดวิชาที่สอนเสริม เวลา และสถานที่ อย่างรวดเร็ว</p> <p>3.2.2 ได้รับการอำนวยความสะดวกจากศูนย์บริการการศึกษา ระหว่างการสอนเสริม</p>	<p><u>3.1 เรือนจำ/ทัณฑสถาน</u></p> <p>ได้รับการประสานงานการใช้สถานที่/บุคลากรในการจัดสอนเสริมในเวลาที่เหมาะสม</p> <p><u>3.2 วิทยาลัยชุมชน</u></p> <p>ได้รับการประสานงานการใช้สถานที่/บุคลากรในการจัดสอนเสริมในเวลาที่เหมาะสม</p>
4. บริการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ	<p><u>4.1 นักศึกษา</u></p> <p>4.1.1 ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะอย่างรวดเร็วเพื่อให้สามารถมีเวลาการเตรียมตัวอย่างเหมาะสมโดยผ่านช่องทางหลากหลายและรวดเร็ว</p> <p>4.1.2 ได้รับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ</p> <p><u>4.2 คณาจารย์</u></p> <p>4.2.1 ได้รับทราบข้อมูลการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะเกี่ยวกับ ชุดวิชาที่จัดฝึกฯ สถานที่ เวลา อย่างรวดเร็ว</p> <p>4.2.2 ได้รับการอำนวยความสะดวกในการประสานงานกับสถานที่จัดฝึกฯ และบริการระหว่างจัดฝึก</p>	<p><u>4.1 สถานประกอบการ</u></p> <p>4.1.1 ได้รับการประสานงานการใช้สถานที่/บุคลากรในการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ในเวลาที่เหมาะสม</p> <p>4.1.2 ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการใช้สถานที่และบุคลากรอย่างเหมาะสม</p> <p><u>4.2 เรือนจำ/ทัณฑสถาน</u></p> <p>ได้รับการประสานงานการใช้สถานที่/บุคลากรในการจัดฝึกปฏิบัติในเวลาที่เหมาะสม</p>

บริการที่ดำเนินการ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. บริการการจัดส่งสื่อ วัสดุการศึกษาให้แก่ นักศึกษา	<p><u>5.1 นักศึกษา</u></p> <p>5.1.1 ได้รับสื่อการศึกษาในเวลาที่เหมาะสมกับการศึกษา และการเข้าสอบ</p> <p>5.1.2 ได้รับสื่อที่ถูกต้องครบถ้วน</p> <p>5.1.3 ได้รับการติดต่อสื่อสาร เรื่อง การรับ-ส่ง สื่อการศึกษา ในช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้กว้างขวางและรวดเร็ว</p> <p><u>5.2 หน่วยงาน</u></p> <p>5.2.1 ได้รับสื่อการศึกษาที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมกับการจ่ายให้นักศึกษาหรือใช้งาน</p> <p>5.2.2 ได้รับสื่อการศึกษาที่ถูกต้องและครบถ้วน</p>	-
6. บริการไปรษณีย์ มหาวิทยาลัย	<p><u>6.1 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย</u></p> <p>6.1.1 ได้รับบริการ รับ-ส่ง เอกสารทางราชการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน</p> <p><u>6.2 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย</u></p> <p>ได้รับการอำนวยความสะดวกในการนำจ่าย จดหมาย เอกสาร พัสดุ ให้แก่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน</p> <p><u>6.3 บุคคลภายนอก</u></p> <p>ได้รับการอำนวยความสะดวกในการนำจ่าย จดหมาย เอกสาร พัสดุ ให้แก่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน</p>	<p><u>6.1 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด</u></p> <p>ได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นตัวแทนในการนำจ่ายจดหมาย เอกสาร พัสดุ ของลูกค้า อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน</p>

บริการที่ดำเนินการ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. บริการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา	<p><u>7.1 นักศึกษา</u></p> <p>7.1.1 ได้รับการประสานงานจัดหาอาจารย์ที่ปรึกษาชมรมร่วมกิจกรรมได้ทันตามกำหนดการจัดกิจกรรมของชมรมนักศึกษา</p> <p>7.1.2 ได้รับการพัฒนาผู้นำชมรมนักศึกษาด้วยกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ</p>	<p><u>7.1 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)</u></p> <p>ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงาน/จัดกิจกรรม เพื่อพัฒนานักศึกษา</p>
8. บริการสื่อและความช่วยเหลือแก่นักศึกษาพิการ	<p><u>8.1 นักศึกษาพิการ</u></p> <p>8.1.1 การได้รับข้อมูลที่ช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกล ผ่านช่องทางที่หลากหลายและรวดเร็ว</p> <p>8.1.2 ระบบการให้ความช่วยเหลือที่ช่วยให้สามารถศึกษาได้สำเร็จ</p>	<p><u>8.1 ผู้ปกครอง และผู้ช่วยเหลือผู้พิการ</u></p> <p>8.1.1 ได้รับความรู้ความเข้าใจในการดูแลช่วยเหลือผู้พิการที่อยู่ในความดูแลในด้านการเรียน</p>

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ	บทบาทต่อการให้บริการ	กลไกในการสื่อสาร
สาขาวิชา 12 สาขาวิชา	<p>ส่งมอบข้อมูลสำหรับใช้จัดกิจกรรมบริการ ต่าง ๆ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ชื่ออาจารย์เพื่อปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ - ชื่อชุดวิชาเพื่อจัดตารางสอนเสริม - เอกสารสำหรับจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ - เอกสารการทำกิจกรรมประจำชุดวิชา 	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - การจัดประชุม - การจัดสัมมนา - พบปะพูดคุย
สำนักทะเบียนและวัดผล	ส่งมอบรายชื่อพร้อมที่อยู่ของนักศึกษา เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมบริการ การศึกษา และการจัดส่งเอกสารและวัสดุการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - การจัดประชุม - พบปะพูดคุย
สำนักพิมพ์	ส่งมอบเอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติเพื่อจัดส่งให้นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - การประชุม - ประสานพบปะพูดคุย
สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	ส่งมอบวัสดุ ประจำชุดวิชาเพื่อจัดส่งให้นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ
ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	ส่งมอบบริการ ห้องพัก ห้องประชุม อาหารสำหรับวิทยากร นักศึกษา ในการจัดกิจกรรมบริการให้นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - ประสานด้วยวาจาพบปะพูดคุย
บริษัท ไพรซิเนียไทยจำกัด	ส่งมอบบริการการส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาถึงนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - การประชุมร่วม - ประสานด้วยวาจา
เซเวนอีเลฟเว่น	ส่งบริการจัดจำหน่ายใบสมัครเป็นนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - ประสานด้วยวาจา

คู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อการให้บริการ	กลไกในการสื่อสาร
1. ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.	สนับสนุนสถานที่และบุคลากรจัดบริการสอนเสริม และปฐมนิเทศนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - การประชุมสัมมนา - ประสานด้วยวาจา - ตรวจเยี่ยมรับฟังความคิดเห็น
2. ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ	สนับสนุนสถานที่และบุคลากรจัดบริการการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - การประชุมสัมมนา - ประสานด้วยวาจา
3. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกจากองค์กรภาครัฐและเอกชน	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นอาจารย์สอนเสริม - เป็นวิทยากรฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ และการผลิตสื่อสำหรับนักศึกษาพิการ 	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - ประสานด้วยวาจา
4. สถานประกอบการ	สนับสนุนสถานที่และบุคลากร ในการจัดบริการต่าง ๆ แก่นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกโต้ตอบ - การประชุมสัมมนา - ประสานด้วยวาจา

P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร

ก สภาพด้านการแข่งขัน : ลำดับการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานทางการศึกษาซึ่งมีบทบาทในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน โดยการจัดบริการการศึกษาให้นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล จึงไม่ได้มีการกำหนดการจัดลำดับการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน คู่เปรียบเทียบ แต่สำนักบริการการศึกษาได้พิจารณาถึงการแข่งขันกับตัวเองในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดบริการการศึกษาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ของมหาวิทยาลัยที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่

- 1) สภาวะยอดผู้สมัครเรียนลดลง
- 2) อัตราการลาออกกลางคันของนักศึกษา
- 3) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมการจัดบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล
- 4) สถาบันการศึกษา ระบบปิดมีการจัดการศึกษาผ่านสื่อมากขึ้น
- 5) การลดระดับให้ความช่วยเหลือของกลุ่มความร่วมมือ เช่น ศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

ข บริบทเชิงกลยุทธ์

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

ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักบริการการศึกษาใช้ Deming Cycle เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ทุกเดือน/ไตรมาส เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีเกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

ส่วนที่ 2

ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
1. ควรปรับปรุงการเขียนโครงร่างองค์กร เพราะยังมีข้อขัดแย้งกัน	คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการศึกษา ได้จัดอบรมให้ความรู้ผู้ทำงานในคณะกรรมการ หัวข้อ การเขียนโครงร่างองค์กร ซึ่งเป็นสาระส่วนหนึ่งของการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2561	กันยายน พ.ศ. 2561	- บันทึกเชิญคณะกรรมการเข้ารับการอบรมให้ความรู้เรื่องการเขียนโครงร่างองค์กร วันที่ 10 เมษายน 2561
2. ควรทบทวนพันธกิจให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้	<p>คณะกรรมการประกันคุณภาพศึกษาระดับหน่วยงาน ได้พิจารณาทบทวนการกำหนดพันธกิจของสำนักบริการการศึกษา <u>จากเดิม</u> พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการแนะแนวช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป ด้วยบริการอย่างมืออาชีพ 2. บริการจัดสอนเสริมและฝึกปฏิบัติด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย 3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง <p><u>พันธกิจที่พิจารณาทบทวนใหม่</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ช่วยเหลือและพัฒนาให้นักศึกษาเพื่อให้สำเร็จการศึกษาด้วยบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายและทันสมัย 2. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาในกิจกรรมการสอนเสริมและฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ 	กันยายน พ.ศ. 2561	- วาระการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักบริการการศึกษา เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2561

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>3. ควรปรับปรุงในเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ให้มีความสอดคล้องมากยิ่งขึ้น เช่น การนำลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้กับงานการเงิน</p>	<p>สำนักไม่สามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะได้ เนื่องจาก ต้องปฏิบัติตามระเบียบและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย โดยกองคลัง แต่ได้มีการปรับแก้ไขประกาศ ที่ใช้สำหรับการดำเนินงานการจัดบริการการศึกษา ให้มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน คือ การปรับแก้ไขประกาศฯ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการบริการการศึกษา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561</p>	<p>กันยายน พ.ศ. 2561</p>	<p>- แบบเสนอเรื่องการแก้ไขประกาศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช</p>
<p>4. ควรนำเสนอแนวทางการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการจัดบริการการศึกษา เพื่อ ช่วยแก้ไขปัญหา สภาพการ 5 ประการที่ระบุอยู่ใน โครงร่างองค์กร หัวข้อ สภาพด้านการแข่งขัน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) สภาพะยอดผู้สมัครลดลงของมหาวิทยาลัย 2) อัตราการลาออกกลางคันของนักศึกษา 3) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมการจัดบริการการศึกษาในระบบ การศึกษาทางไกล 4) สถาบันการศึกษา ระบบปิดมีการจัดการศึกษาผ่านสื่อมากขึ้น 5) การลดระดับการให้ความร่วมมือของ คู่ความร่วมมือ เช่น ศูนย์บริการการศึกษา 	<p>สำนักบริการการศึกษา ได้ดำเนินการกิจกรรมโครงการ เพิ่มผลสัมฤทธิ์การจัดบริการการศึกษาเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหา สภาพการ 5 ประการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รมรงค์เพิ่มยอดผู้สมัครนักศึกษาใหม่ โดยการเสนอทางเลือกเพิ่มรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ Box course เสนอต่อกรมราชทัณฑ์ เพื่อจัดการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขังในเรือนจำทั่วประเทศ โดยได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้ต้องขัง รวมทั้งมีการสำรวจความต้องการ/ความสนใจ การศึกษาต่อกับ มสธ. ผู้ต้องขังในเรือนจำทั่วประเทศ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการเช่นเดียวกันกับ สถานประกอบการ คือ บริษัท Western Digital นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 	<p>กันยายน พ.ศ. 2561</p>	<p>- สื่อประชาสัมพันธ์การจัดการเรียนการสอนแก่ผู้ต้องขัง</p> <p>- เอกสารการสำรวจความต้องการ/สนใจศึกษาต่อกับ มสธ. ของผู้ต้องขังในเรือนจำต่างๆ</p> <p>- เอกสารประชาสัมพันธ์การจัดการเรียนการสอนแบบ Box course</p> <p>- รายงานการประชุมผู้บริหารสำนัก ครั้งที่ 2/2561 เมื่อวันที่ 7</p>

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2. ดำเนินการ/จัดกิจกรรม เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกกลางคันของนักศึกษา ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทดลองจัดสอนเสริมรูปแบบใหม่ คือ การสอนเสริมแบบเก็บคะแนน เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา • การติดตามนักศึกษากลุ่มวิกฤต • การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักบริการการศึกษา กับนักศึกษา ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก และเข้าถึงได้มาก เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Line@ Google Forms <p>3. นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาสร้างนวัตกรรมบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล โดยสำนักบริการการศึกษาได้รับรางวัล รองชนะเลิศอันดับหนึ่ง ในการประกวดนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ได้มีการเสนอจัดทำโครงการพัฒนา Application Mobile</p> <p>4. พัฒนาระบบ Stou e-Support เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการจัดบริการการศึกษา และช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษา</p> <p>5. ตรวจสอบศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เพื่อนำข้อมูลมาเสนอต่อมหาวิทยาลัยในการพัฒนาศูนย์ฯ</p>		<p>กุมภาพันธ์ 2561 วาระที่ 1.15</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ - ระบบ Line@ <p>ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์</p> <ul style="list-style-type: none"> - บันทึกการอนุมัติโครงการพัฒนา Application Mobile - ระบบ Stou e-Support - เอกสารการรายงานผลการตรวจเยี่ยมศูนย์บริการการศึกษา

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. ควรเพิ่มการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกให้มากยิ่งขึ้น เพื่อถ่ายทอดความคิดไปสู่บุคลากรในทุกระดับเป็นไปอย่างรวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p>	<p>สำนักบริการการศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรภายใน และสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก โดย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การสื่อสารกับบุคลากรภายใน สื่อสารผ่านช่องทาง ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การจัดประชุม ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1.1.1 การประชุมผู้บริหารสำนักประจำทุกเดือน 1.1.2 การประชุมผู้บริหารพบบุคลากรทุก 3 เดือน 1.1.3 การประชุมบุคลากรเฉพาะกิจ 1.2 การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1.2.1 Line กลุ่มผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา 1.2.2 Line กลุ่มบุคลากรสำนักบริการการศึกษา 1.3 การสื่อสารโดยการแจ้งหนังสือเวียนต่าง ๆ 2. การสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก สื่อสารผ่านช่องทาง ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1 การจัดประชุมร่วมกับกรมราชทัณฑ์ 2.1.2 การประชุมสัมมนาศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ 2.1.3 การประชุมร่วมกับคู่ความร่วมมือบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 	<p>กันยายน พ.ศ. 2561</p>	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา - หนังสือเชิญประชุมผู้บริหารพบบุคลากร - Line กลุ่มผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา - Line กลุ่มบุคลากรสำนักบริการการศึกษา - Website สำนักบริการการศึกษา - ตัวอย่างบันทึกเวียนแจ้งเรื่องถึงศูนย์/ฝ่ายต่าง ๆ - อ้างถึง สบศ. 1-3(5) - อ้างถึง สบศ. 1-3(7) - อ้างถึง สบศ. 1-3(10)

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2.2 การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่</p> <p>2.2.1 สื่อสารผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์</p> <p>2.2.2 สื่อสารผ่าน Line@ ของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์</p> <p>2.2.3 สื่อสารผ่าน Line กลุ่ม เช่น Line กลุ่มชุดวิชา Line กลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาฯ มรณนักรศึกษา Line กลุ่มผู้นำชมรม นักรศึกษาและ Line กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาร</p> <p>2.2.4 การพบปะเยี่ยมเยียนกับศูนย์บริการการศึกษาร</p>		<p>- Line กลุ่มชุดวิชา</p> <p>Line กลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษาฯ มรณนักรศึกษา</p> <p>Line กลุ่มผู้นำชมรม นักรศึกษา</p> <p>Line กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาร</p> <p>- อ้างถึง สบศ. 1-3 (14)</p> <p>- อ้างถึง สบศ. 1-3 (15)</p>
<p>6. ควรพัฒนา Work Flow, Work Process เพื่อนำไปสู่รูปแบบการให้บริการแบบใหม่ประสิทธิผล ของกระบวนการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>จากการที่มหาวิทยาลัยได้จัดสายงานการบริการการศึกษารให้แก่ นักรศึกษา โดยมีสำนักบริการการศึกษารเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในส่วนกลางและมีศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง รับผิดชอบในส่วนภูมิภาค ดังนั้นการปฏิบัติงานการให้บริการแก่นักรศึกษาในกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักบริการการศึกษารและศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง จึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ในกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กิจกรรมการพัฒนานักรศึกษา 2. กิจกรรมการปฐมนิเทศนักรศึกษาใหม่ 3. กิจกรรมช่วยเหลือนักรศึกษา 	<p>กันยายน พ.ศ. 2561</p>	<p>- Flow Chart การดำเนินการหลักระหว่าง สำนักบริการการศึกษารกับ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง</p>

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	โครงการ / กิจกรรมเพื่อการพัฒนา	กำหนดระยะเวลา แล้วเสร็จ	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>4. กิจกรรมทุนการศึกษา</p> <p>5. กิจกรรมการส่งเอกสารการสอน</p> <p>6. กิจกรรมสอนเสริมรูปแบบต่าง ๆ</p> <p>7. การตัดจอบงบประมาณค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร</p> <p>เพื่อให้การดำเนินงานของสายงานการจัดบริการการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักบริการการศึกษาจึงได้จัดทำ Flow Chart แนวทางการดำเนินงานระหว่างสำนักบริการการศึกษาและศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. 10 แห่ง รายละเอียดตามเอกสารอ้างอิง</p>		

ส่วนที่ 3

การประเมินตนเอง

การประเมินตนเองของสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการประเมินผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2560 เพื่อให้สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริง ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินตนเองครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลด้านการจัดการเรียนการสอน ใช้รอบเวลาตามปีการศึกษา 2560 (กันยายน 2560 - สิงหาคม 2561) และข้อมูลด้านการบริหารจัดการ ใช้รอบเวลาตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (1 ตุลาคม 2560 - 30 กันยายน 2561) เพื่อให้สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริงของสำนักบริการการศึกษา ซึ่งมีผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2560 มีดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน
--

รอบการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต.ค. 60 – ก.ย. 61)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะ ได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. ผู้บริหารหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่การจัดตั้งหน่วยงานและ/หรือตามที่หน่วยงานกำหนดอย่างครบถ้วน มีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า	<p>1. ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา ได้ปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานของสำนักบริการการศึกษา ตามอำนาจหน้าที่ซึ่งได้กำหนดไว้ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วยการดำเนินงานของสำนักและสถาบัน พ.ศ.2551 ดังนี้</p> <p>1.1) เสนอแนะการกำหนดนโยบายการบริหารงานต่อมหาวิทยาลัย</p> <p><u>ตัวอย่างเช่น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบงานบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นงานในความรับผิดชอบของสำนักบริการการศึกษาต่อคณะกรรมการสภาวิชาการหรืออธิการบดี 	<p><u>ส.บ.ศ. 1 - 1 (1)</u> ข้อ บัง คับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วยการดำเนินงานของสำนักและสถาบัน พ.ศ.2551</p> <p><u>ส.บ.ศ. 1-1 (2)</u> หนังสือเชิญผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษาเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการต่าง ๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชุมคณะกรรมการสภาวิชาการ - ประชุมคณะกรรมการ กพอ. มสธ. - ประชุมผู้บริหารของมหาวิทยาลัย

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> • ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลต่อ ก.พ.อ. มสธ. • ให้ข้อเสนอแนะเรื่องการบริหารงานต่างๆ ต่อที่ประชุม ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย <p>1.2) จัดทำแผนของสำนักบริการการศึกษา เสนอมหาวิทยาลัย</p> <p><u>ตัวอย่างเช่น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 • จัดทำตัวชี้วัดการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักบริการการศึกษา และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 • กำกับดูแลการดำเนินงาน กิจกรรม/โครงการ ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในแผน 	<p>สบศ. 1-1 (3) แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ.2561 และ พ.ศ. 2562</p> <p>สบศ. 1-1 (4) คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1.3) จัดทำงบประมาณรายรับและงบประมาณรายจ่ายเพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย ตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • จัดทำคำของบประมาณสำหรับดำเนินงาน ภารกิจของสำนักบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 • จัดทำรายงานการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 <p>1.4) บริหารกิจการของสำนักตามวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมทั้งปฏิบัติตามนโยบายแผนงานของสำนักบริการการศึกษา โดยได้บริหารงานกำกับดูแลการดำเนินงานการจัดบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งประกอบด้วย บริการแนะแนวการศึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา บริการสอนเสริม บริการฝึกเสริมทักษะแก่นักศึกษา บริการจัดส่งสื่อการศึกษา บริการพัฒนานักศึกษา และบริการการศึกษานักศึกษาพิการ ทั้งนี้การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย</p>	<p>สบศ. 1-1 (5) คำของบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-1 (6) รายงานการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2561</p> <p>สบศ. 1-1 (7) แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-1 (8) รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2561 (AE)</p> <p>สบศ. 1-1 (9) คำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-1 (10) รายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักบริการการศึกษา</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1.5) บริหารงานบุคคล การเงิน งบประมาณ พัสดุ และทรัพย์สินอื่นๆ ของสำนักและสถาบัน ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และมติที่เกี่ยวข้อง</p> <p><u>ตัวอย่างเช่น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • บริหารงานบุคคล ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการเสนอมหาวิทยาลัยขอรับการจัดสรรอัตรากำลัง - สรรหา/คัดเลือก บุคคลเพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ - เสนอแต่งตั้ง/แต่งตั้งบุคคลดำรงตำแหน่งเพื่อให้ภารกิจของหน่วยงานขับเคลื่อนไปได้ 	<p>สบศ. 1-1 (11) บันทึกเสนอขอรับการจัดสรรอัตรากำลังคืน</p> <p>สบศ. 1-1 (12) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักครั้งที่ 1/2561 วันที่ 19 มกราคม 2561 วาระที่ 3.2</p> <p>สบศ. 1-1 (13) เอกสารการสรรหาคัดเลือก พนักงาน ลูกจ้าง</p> <p>สบศ. 1-1 (14) เอกสารการเสนอแต่งตั้ง/แต่งตั้งบุคคลดำรงตำแหน่ง</p> <p>สบศ. 1-1 (15) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา ครั้งที่ 1/2561 วันที่ 19 มกราคม 2561 วาระที่ 1.1, 1.2 และ 1.6</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>- การสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทั้งข้าราชการ และพนักงานเสนอขอประเมินค่างานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น</p> <p>- ดำเนินการปรับสถานภาพลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนเป็นลูกจ้างประจำ</p> <p>- การพัฒนาบุคลากรโดย การจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น คอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศ และ ดำเนินการจัดโครงการโดยสำนัก ได้แก่ โครงการสัมมนาบุคลากร เรื่อง เทคโนโลยีกับการจัดการศึกษา, โครงการศึกษาดูงานของผู้บริหารและบุคลากรในประเทศ สาธารณรัฐสิงคโปร์, กิจกรรมการถ่ายทอดความรู้และทักษะวิธีการปฏิบัติงานแก่บุคลากร, การจัดให้ความรู้เกี่ยวกับการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการจัดทำผลงานเพื่อเสนอขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น</p>	<p>สบศ. 1-1 (16) บันทึกส่งแบบประเมินค่างานเพื่อเสนอขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากรสำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-1 (17) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักครั้งที่ 1/2561 วันที่ 19 มกราคม 2561 วาระที่ 1.3</p> <p>สบศ. 1-1 (18) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักครั้งที่ 1/2561 วันที่ 19 มกราคม 2561 วาระที่ 3.1</p> <p>สบศ. 1-1 (19) บันทึกเสนอขอปรับสถานภาพลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ</p> <p>สบศ. 1-1 (20) บันทึกส่งรายชื่อบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยดำเนินการ หลักสูตรต่าง ๆ</p> <p>สบศ. 1-1 (21) โครงการเสนอคณะกรรมการกองทุน มสธ. 12 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>- การบรรยายให้ความรู้เรื่อง การจัดทำระบบ e-support โดยผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา</p> <p>- การประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนเงินเดือนของบุคลากร ปีละ 2 รอบการประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> • บริหารงานการเงิน ได้แก่ การควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณ การเสนอขอเพิ่ม/โอนงบประมาณเพื่อให้พอเพียงกับการดำเนินงานในกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ 	<p>สบศ. 1-1 (22) เอกสารการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้และทักษะวิธีการปฏิบัติงานแก่บุคลากร</p> <p>สบศ. 1-1 (23) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนัก ครั้งที่ 2/2561 วาระที่ 1.13</p> <p>สบศ. 1-1 (24) สรุปสาระการรับฟังบรรยาย เรื่อง การจัดทำระบบ e-support และรายชื่อผู้เข้ารับฟัง</p> <p>สบศ. 1-1 (25) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักครั้งที่ 6/2560 วันที่ 28 พฤศจิกายน 2560 วาระที่ 1.4</p> <p>สบศ. 1-1 (26) ประกาศสำนัก ผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร</p> <p>สบศ. 1-1 (27) รายงานการใช้จ่ายงบประมาณ</p> <p>สบศ. 1-1 (28) บันทึกเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณ เพิ่ม/โอนงบประมาณ</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> • การบริหารพัสดุ ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การจำหน่าย ทั้งที่สำนักบริการการศึกษา และที่จัดสรรให้ศูนย์บริการการศึกษาทั่วประเทศ <p>1.6) จัดหารายได้และทรัพยากรอื่น ๆ จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสำนัก โดยเป็นผู้นำในการดำเนินโครงการลักษณะพิเศษพึ่งตนเอง จำนวน 2 โครงการ และได้รับการจัดสรรเงินตอบแทน แล้วรวมจำนวน 334,063 บาท ซึ่งเงินดังกล่าวได้นำมาใช้จ่ายในการบริหารงานของสำนัก ตัวอย่างเช่น สนับสนุนการจัดทำสื่อสำนักบริการการศึกษา, สนับสนุนการจัดซุ้มถ่ายภาพและถุงแก้วใส่พวงกุญแจเนื่องในโอกาสการจัดตั้งสำนักบริการการศึกษาครบ 38 ปี, สนับสนุนสำหรับซื้อแพ็กเกจรายเดือน Line@ ของศูนย์บริการการศึกษา สอนทางไปรษณีย์ และสนับสนุนค่าจัดซื้อเหรียญที่ระลึก งานสัมมนาผู้บริหาร ศูนย์บริการการศึกษา เป็นต้น</p> <p>1.7) การประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงาน โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> • การประเมินผลการดำเนินงานของสำนัก ตามคำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รอบ 6, 9 และ 12 เดือน • การประเมินผลการปฏิบัติราชการของ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง 2 รอบการประเมิน คือ <ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานช่วง เดือน เมษายน - กันยายน 2560 - การดำเนินงานช่วง เดือน ตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561 	<p>สบศ. 1-1 (29) ตัวอย่างเอกสารการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง</p> <p>สบศ. 1-1 (30) เอกสารการดำเนินการ เรื่องครุภัณฑ์ที่อยู่ ณ ศูนย์บริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-1 (31) บันทึกแจ้งการโอนเงินค่าตอบแทนการดำเนินการโครงการลักษณะพิเศษพึ่งพาตนเองจากสถาบันวิจัย</p> <p>สบศ. 1-1 (32) ประกาศสำนักบริการการศึกษา เรื่อง แนวทางการเบิกจ่ายเงินโครงการลักษณะพิเศษพึ่งพาตนเอง</p> <p>สบศ. 1-1 (33) รายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองปฏิบัติราชการ ประจำปี และผลการประเมิน</p> <p>สบศ. 1-1 (34) ประกาศผลการประเมิน การปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือน</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1.8) เสนอรายงานประจำปีเกี่ยวกับกิจการด้านต่าง ๆ ของสำนักต่อมหาวิทยาลัย</p> <p>1.9) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัยตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย โดย ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยให้เป็น กรรมการ ในคณะกรรมการ/ คณะทำงาน ต่าง ๆ</p> <p><u>ตัวอย่างเช่น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผน การจัดซื้อ/จัดจ้าง และแผนการเบิกจ่ายเงิน • คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมกิจการบุคลากร บัณฑิต และนักศึกษา • คณะกรรมการอำนวยการและคณะทำงานขับเคลื่อนการพัฒนา และปรับปรุง เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพื่อการจัดอันดับ Ranking Web of University • คณะทำงานศึกษาแนวทางการจ้างงานคนพิการ • คณะทำงานยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษของนักศึกษา • คณะกรรมการสรรหา ผู้เหมาะสมดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 	<p>สพศ. 1-1 (35) รายงานผลการดำเนินงานต่อสภามหาวิทยาลัย</p> <p>สพศ. 1-1 (36) คำสั่งแต่งตั้ง ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา เป็นกรรมการในคณะกรรมการ/ คณะทำงาน ต่าง ๆ</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2. มีการประเมินตนเองใน 2 ช่องทาง ดังนี้</p> <p>2.1) การประเมินผู้อำนวยการสำนักโดยบุคลากร ตามแบบประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p> <p>2.2) การประเมินผู้อำนวยการสำนักผ่านกลไกการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ (e-Performance) ซึ่งจะมีการติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ จำนวน 3 ครั้ง คือ เมื่อดำเนินงานผ่านไป 6 เดือน, 9 เดือน และ 12 เดือน</p>	<p>สบศ. 1-1 (37) ผลการประเมินผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-1 (38) ผลการประเมินการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2561 รอบ 6, 9 และ 12 เดือน</p>
<p>2. ผู้บริหารหน่วยงานได้ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง เพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยที่กำหนดขึ้น</p>	<p>สำนักบริการการศึกษายึดค่านิยมองค์กรตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด 4 ประการ คือ 1) ร่วมแรงร่วมใจ (Synergy) 2) ใฝ่คุณธรรม (Transparency) 3) นำสิ่งใหม่ (Originality) และ 4) เรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา (Ubiquitous Learning)</p> <p>ทั้งนี้ ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษาได้ปฏิบัติตนเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมองค์กรดังกล่าว ดังนี้</p> <p>1. ค่านิยมเรื่องความร่วมมือ ผู้บริหารสำนักบริหารงานโดยมีนโยบายการดำเนินงานของสำนักให้บุคลากรร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานของสำนักซึ่งมีตัวอย่างการดำเนินการ เช่น</p> <p>1.1) มีการดำเนินการในรูปของคณะทำงาน เพื่อให้บุคลากรจาก ศูนย์/ฝ่าย ต่าง ๆ ได้ร่วมกันรับผิดชอบ งาน/กิจกรรม ของสำนักในรูปของคณะทำงาน ตัวอย่างเช่น คณะทำงานการจัดการความรู้</p>	<p>สบศ. 1-2 (1) ประกาศค่านิยมองค์กรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช</p> <p>สบศ. 1-2 (2) คำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานสำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-2 (3) รายชื่อผู้ร่วมทำงาน การนำเสนอผลงานเพื่อประกวดนวัตกรรม (ระบุไว้ในรายงานการประชุม ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา)</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะทำงานสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ คณะกรรมการกองทุนสำนักบริการการศึกษา คณะทำงานจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การจัดการเรียนการสอนสำหรับศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำ และในโอกาสที่สำนักได้พัฒนาการจัดบริการการศึกษาแล้วส่งประกวดเป็นนวัตกรรม ผู้บริหารได้มอบให้บุคลากรจาก ศูนย์/ฝ่าย ต่าง ๆ ร่วมกันวางแผนและกำหนดรูปแบบวิธีการนำเสนอผลงานที่ส่งเข้าประกวดจนได้ผลงานที่มีคุณภาพและได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการตัดสินให้ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับหนึ่ง</p> <p>1.2) เมื่อศูนย์/ฝ่าย ใดในสำนักจัดกิจกรรม/งาน ใดที่สำคัญ ศูนย์/ฝ่าย อื่น ก็จะช่วยบุคลากรไปช่วยปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งานการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่</p> <p>2. ค่านิยมเรื่องใฝ่คุณธรรม ผู้บริหารสำนักได้บริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรม ซึ่งมีตัวอย่างการดำเนินการ ดังนี้</p> <p>2.1) ดำเนินการด้านบุคคลอย่างโปร่งใส เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างประจำ จะดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ เพื่อให้มีความโปร่งใส ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่บุคลากรทุกคน และเมื่อดำเนินการประเมินแล้วมีการประกาศให้บุคลากรทราบ เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสทักท้วงหากเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม 	<p>สบศ. 1-2 (4) บันทึกส่งชื่อบุคลากร ช่วยปฏิบัติงาน การจัดปฐมนิเทศนักศึกษา</p> <p>สบศ. 1-2 (5) บันทึกเชิญประชุม คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการและเลื่อนเงินเดือน ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ สำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-2 (6) ประกาศผลการประเมินการปฏิบัติราชการ</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> • การสรรหาบุคคลเพื่อบรรจุ แต่งตั้งเป็นข้าราชการ พนักงาน และ ลูกจ้างประจำ ได้ดำเนินการตามระเบียบ/ประกาศ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้มีการ แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือก เพื่อพิจารณาสรรหาให้ได้ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เป็น คนดีมีความสามารถ และปราศจากการเห็นแก่พวกพ้อง • การสรรหาบุคลากรเพื่อเข้าทำงานในตำแหน่งประเภทลูกจ้าง ชั่วคราว รายเดือน/รายวัน ซึ่งมหาวิทยาลัยมอบอำนาจให้สำนักดำเนินการได้เอง สำนักจะแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีหัวหน้าศูนย์/ฝ่าย ต่าง ๆ ร่วมกันเป็นกรรมการในการออกข้อสอบ หรือสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ปราศจากการเห็นแก่พวกพ้อง • การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อต่อสัญญาจ้างได้ กำหนดให้มีองค์ประกอบที่มีตัวแทนจากหลายกลุ่มหลายฝ่าย เพื่อให้ได้ข้อมูล ประกอบการพิจารณาบุคคลอย่างรอบด้าน ซึ่งจะส่งผลให้ผลการประเมินมีความ เที่ยงตรง โปร่งใส เป็นธรรม ทั้งนี้การกำหนดกรรมการประเมินพิจารณากำหนดโดยที่ ประชุมผู้บริหาร <p>2.2) ผู้บริหารสำนัก ได้ให้ความสำคัญในการที่จะกระตุ้นเน้นย้ำให้ บุคลากรตระหนัก และให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำที่ อาจหมิ่นเหม่ต่อการผิดจรรยาบรรณ เช่น เรื่องการรับของขวัญ หรือผลประโยชน์อื่น ใด และการมีผลประโยชน์ทับซ้อน โดนมีการรายงานข้อมูลต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลที่ รายงานเป็นข้อมูลตามสภาพการณ์ที่เป็นจริงว่าบุคลากรสำนักบริการการศึกษา มี พฤติกรรมการกระทำที่มีคุณธรรมนอกจากนี้ผู้บริหารสำนักจะสื่อสารให้บุคลากร</p>	<p>สบศ. 1-2 (7) คำสั่ง แต่งตั้ง คณะ กรรมการ คัด เลือก / สอบ พนักงาน/ลูกจ้าง ของมหาวิทยาลัยซึ่ง เป็นอัตราตำแหน่งของสำนักบริการ การศึกษา</p> <p>สบศ. 1-2 (8) คำสั่ง แต่งตั้ง คณะกรรมการคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราว รายเดือน/รายวัน</p> <p>สบศ. 1-2 (9) รายงานการประชุม ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา ครั้งที่ 3/2561 วันที่ 13 มีนาคม 2561 วาระ ที่ 5.1</p> <p>สบศ. 1-2 (10) บันทึกนำส่งแบบ รายงานการให้หรือรับของขวัญหรือ ประโยชน์อื่นใด และการมีผลประโยชน์ทับ ซ้อน</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>รับทราบระเบียบ ประกาศ ของรัฐที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเรื่อง คุณธรรม จรรยาบรรณ ความโปร่งใส โดยการเวียนแจ้ง ระเบียบประกาศ ให้บุคลากรทราบ และถือปฏิบัติ</p> <p>3. ค่านิยมเรื่องนำสิ่งใหม่ ผู้บริหารสำนัก บริหารโดยยึดหลักการนำสิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานการจัดบริการการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพ โดยนำ เทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงาน ตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ • Line@ • Line กลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ Line กลุ่มชุดวิชาที่จัดสอนเสริม, Line กลุ่ม อาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา, Line กลุ่มผู้นำชมรมนักศึกษา, Line กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา • Mobile Application • การตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจทาง Google Forms 	<p>สบศ. 1-2 (11) รายงานการประชุม ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา ครั้งที่ 5/2561 วันที่ 15 มิถุนายน 2561 วาระที่ 5.1</p> <p>สบศ. 1-2 (12) รายงานการประชุม ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา ครั้งที่ 5/2561 วันที่ 15 มิถุนายน 2561 วาระที่ 5.2</p> <p>สบศ. 1-2 (13) บันทึกแจ้งระเบียบ ประกาศ เกี่ยวกับเรื่องจรรยาบรรณ คุณธรรม ความโปร่งใส</p> <p>สบศ. 1-2 (14) ระบบไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์</p> <p>สบศ. 1-2 (15) Line ชุดวิชา</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> • โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ • โครงการพัฒนาระบบบริการนักศึกษาผ่านอุปกรณ์พกพา (Mobile Application) • โครงการพัฒนาระบบการบริการการศึกษา • การจัดโครงการศึกษาดูงานด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการบริการการศึกษา ณ Center for Language Studies (CLS) มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ • โครงการ Pay at Post ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด • พัฒนาระบบ STOU e-Support เพื่องานบริการการศึกษา <p style="text-align: center;">4. ค่านิยมเรื่องเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ผู้บริหารสำนักบริหารงานโดยยึดหลักค่านิยมเรื่องการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยให้ความสำคัญในการสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้และทักษะเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง ซึ่งมีตัวอย่างการดำเนินการดังนี้</p> <p style="text-align: center;">4.1) สนับสนุนและส่งเสริมให้ได้รับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา</p> <p style="text-align: center;">4.2) จัดกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ การสอนงานภายในหน่วยงาน โดยใช้เวลาที่ปลอดจากภาระงานเร่งด่วน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ปฏิบัติงานบริหารแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานด้านการเงิน กิจกรรมสอนเสริมและฝึกปฏิบัติ 	<p>สบศ. 1-2 (16) เอกสารเสนอขอรับทุนพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ เพื่องานบริหารและวิชาการ ประจำปี 2561</p> <p>สบศ. 1-2 (17) เอกสารการประชุมร่วมกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด</p> <p>สบศ. 1-2 (18) ระบบ STOU e-Support</p> <p>สบศ. 1-2 (19) ข้อมูลการรับการพัฒนาของบุคลากร</p> <p>สบศ. 1-2 (20) อ้างถึง สบศ. 1-1 (22) เอกสารการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ และทักษะวิธีการปฏิบัติงานแก่บุคลากร</p> <p>สบศ. 1-2 (21) อ้างถึง สบศ. 3-2 (1), (2) และ (3)</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานการส่งหนังสือในระบบสารบรรณ การจองรถในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ • ผู้ปฏิบัติงานการจัดสอนเสริมแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานการสอนเสริมให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ <p>4.3) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของบุคลากรระหว่าง ศูนย์/ฝ่าย ภายใน และหน่วยงานภายนอก</p> <p>4.4) การบรรยายให้ความรู้เรื่องการจัดทำระบบ STOU e-Support โดยผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา</p>	<p>สพศ. 1-2 (22) อ้างถึง สบศ. 1-1 (24)</p>
<p>3. ผู้บริหารหน่วยงานมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอกหน่วยงาน และสื่อสาร แผนปฏิบัติการประจำปีและผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน</p>	<p>1. สำนักบริการการศึกษารับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอกหน่วยงาน ดังนี้</p> <p>1.1 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมหาวิทยาลัย มี 2 ช่องทาง คือ</p> <p>1.1.1 ช่องทางการจัดประชุมสัมมนา เพื่อรับฟังความคิดเห็น ซึ่งมีตัวอย่างการจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็น เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดประชุมคณาจารย์ที่ปรึกษาฯ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการ การได้รับการสนับสนุนหรือบริการด้านกิจกรรมชมรมนักศึกษา เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2561 • การจัดประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2560 	<p>สพศ. 1-3 (1) บันทึกเชิญประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาฯ ชมรมนักศึกษา/ กำหนดการประชุม</p> <p>สพศ. 1-3 (2) กำหนดการประชุมระดมความคิดเห็น เพื่อพัฒนาการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2560</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดประชุมประธานกรรมการประจำสาขาวิชาที่มีการทดลองจัดสอนเสริมแบบเก็บคะแนน จำนวน 11 สาขาวิชา เพื่อรับทราบแนวทางการดำเนินงาน เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 1.1.2 ช่องทางการออกแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัย 1.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมหาวิทยาลัย มี 5 ช่องทาง คือ <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1 ช่องทางการจัดประชุม/สัมมนา เพื่อรับฟังความคิดเห็น ซึ่งมีตัวอย่างการจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็น เช่น <ul style="list-style-type: none"> • การจัดประชุมหารือระดับนโยบายระหว่างกรมราชทัณฑ์กับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการจัดบริการการศึกษาให้นักศึกษาในเรือนจำ ได้แก่ ผู้บริหารของกรมราชทัณฑ์ และเจ้าหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2561 โดยมีประเด็นที่รับฟังความคิดเห็น คือ <ul style="list-style-type: none"> - แนวทางการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะให้กับนักศึกษาในเรือนจำ กรณีการส่งกิจกรรมให้นักศึกษาทำแทนการฝึกปฏิบัติ - ปัญหาการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะให้กับนักศึกษาในเรือนจำ - ข้อร้องเรียนของนักศึกษาในเรือนจำเกี่ยวกับการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ - การทบทวนปรับปรุงแบบการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะแก่นักศึกษาในเรือนจำ 	<p>สบศ. 1-3 (3) บันทึกเชิญประชุมและกำหนดการประชุมแนวทางการจัดสอนเสริมแบบเก็บคะแนน</p> <p>สบศ. 1-3 (4) แบบสอบถามบริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัย</p> <p>สบศ. 1-3 (5) รายงานการประชุมหารือระดับนโยบาย ระหว่างกรมราชทัณฑ์และมสธ. เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2561</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการจัดหลักสูตรเรียนต่อระดับปริญญาตรีแบบ Box course - การจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำ - การขยายโอกาสทางการศึกษาในเรือนจำ • การสัมมนาอาจารย์ฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ อาจารย์ฝึกตามมอบหมายและผู้ประสานงานศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2560 และเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2561 โดยสำนักงานเลขานุการ ซึ่งรับผิดชอบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายให้แก่ศูนย์ฯ ได้มีประเด็นชี้แจงและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางและการปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่าย • การสัมมนาศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2561 โดยมีประเด็นการรับฟังความคิดเห็น คือ <ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานร่วมระหว่างเรือนจำ/ทัณฑสถาน กับมหาวิทยาลัย - นโยบายร่วมระหว่างกรมราชทัณฑ์ และมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้ต้องขัง • การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาฝึกการ ผู้ปกครอง นักศึกษาฝึกการ และผู้ช่วยเหลือ เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2561 • การจัดประชุมร่วมกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อพิจารณาการทำความร่วมมือในการพัฒนางานไปรษณีย์มหาวิทยาลัย 	<p>สพศ. 1-3 (6) กำหนดการสัมมนาและบันทึกเชิญร่วมการสัมมนา</p> <p>สพศ. 1-3 (7) รายงานสรุปการสัมมนา คณะผู้บริหารและบุคลากรศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2561</p> <p>สพศ. 1-3 (8) เอกสารสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาฝึกการ ผู้ปกครอง นักศึกษาฝึกการ และผู้ช่วยเหลือ</p> <p>สพศ. 1-3 (9) เอกสารเกี่ยวกับการประชุมร่วมกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1.2.2 ช่องทางการออกแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจการจัดบริการการศึกษา ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบสอบถามกิจกรรมบริการแนะแนวการศึกษา - แบบสอบถามกิจกรรมการสอนเสริม - แบบสอบถามกิจกรรมการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ - แบบสอบถามกิจกรรมสัมมนาผู้นำชมรมนักศึกษา - แบบสอบถามการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ <p>1.2.3 ช่องทางผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ - Line@ ของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ - Line ชุติวิชาที่จัดสอนเสริม <p>1.2.4 การเดินทางไปพบปะตรวจเยี่ยมเพื่อรับฟังความคิดเห็น และความต้องการของศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งได้มีการเดินทางไปพบตรวจเยี่ยมจำนวน 3 ครั้ง คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 11-15 กันยายน 2560 ณ ศูนย์บริการการศึกษาในเขตพื้นที่ ภาคเหนือและภาคกลาง จำนวน 5 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด ลำปาง เชียงราย พิชณุโลก นครสวรรค์ และพระนครศรีอยุธยา 	<p>สบศ. 1-3 (10) แบบสอบถามกิจกรรมบริการการศึกษาสำนักบริการการศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรมบริการแนะแนวการศึกษา - กิจกรรมการสอนเสริม - กิจกรรมการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ - กิจกรรมสัมมนาผู้นำชมรมนักศึกษา - การจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ <p>สบศ. 1-3 (11) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-3 (12) Line@ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์</p> <p>สบศ. 1-3 (13) บันทึกขออนุมัติการเดินทางไปราชการตรวจเยี่ยมศูนย์บริการการศึกษา</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>- ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 8-12 มกราคม 2561 ณ ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัด ขอนแก่น อุดรธานี อุบลราชธานี และร้อยเอ็ด</p> <p>- ครั้งที่ 3 ระหว่างวันที่ 11-16 กุมภาพันธ์ 2561 ณ ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด สงขลา นครศรีธรรมราช ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ชุมพร และเพชรบุรี</p> <p>ทั้งนี้ ศูนย์บริการการศึกษาได้เสนอข้อมูลที่เป็น ข้อเสนอและความต้องการของศูนย์บริการการศึกษา เช่น การปรับอัตราค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงาน การปรับปรุงสภาพห้องเรียนและห้องอาจารย์สอนเสริม การปรับปรุงกระบวนการสอนเสริมเพื่อจูงใจนักศึกษาเข้ารับการสอนเสริม</p> <p>1.2.5 การทำวิจัยเพื่อให้ได้ทราบข้อมูลปัญหา และความคิดเห็นของนักศึกษา เกี่ยวกับการเข้ารับการสอนเสริม</p> <p>2. ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษามีช่องทางสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปี และผลการปฏิบัติราชการประจำปีของสำนัก ไปยังบุคลากรของสำนัก ดังนี้</p> <p>2.1. การจัดประชุมผู้บริหารสำนักเพื่อร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี จากนั้นถ่ายทอดแผนฯ ลงสู่หน่วยงานภายในระดับ ศูนย์/ฝ่ายต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ของศูนย์/ฝ่าย โดยมอบให้รับผิดชอบการดำเนินงาน กิจกรรม โครงการ และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนฯ จากนั้น ศูนย์/ฝ่ายจะถ่ายทอดความรับผิดชอบการดำเนินการและตัวชี้วัดสู่ผู้ปฏิบัติรายบุคคล</p>	<p>สบศ. 1-3 (14) รายงานผลการตรวจเยี่ยมศูนย์บริการการศึกษาเสนอต่ออธิการบดี</p> <p>สบศ. 1-3 (15) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา ครั้งที่ 1/2561 วันที่ 19 มกราคม 2561</p> <p>สบศ. 1-3 (16) รายงานการประชุมเพื่อพิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติราชการ</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2.2. การรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม โครงการ ต่าง ๆ ต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักเป็นประจำทุกเดือน โดยมีการบันทึกเป็นรายงานการประชุม จากนั้นส่งรายงานการประชุมนั้นให้ศูนย์/ฝ่าย เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลจากรายงานการประชุมต่อไป</p> <p>2.3 การจัดประชุมผู้บริหารพบบุคลากร ในโอกาสที่มีการประชุมผู้บริหารพบบุคลากรได้มีการถ่ายทอดวาระการประชุม การแจ้งให้บุคลากรทราบเรื่อง แผนปฏิบัติราชการประจำปี/คำรับรองปฏิบัติราชการประจำปี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมทั้งผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561</p> <p>2.4 นำข้อมูลเกี่ยวกับแผนปฏิบัติราชการประจำปี และผลการปฏิบัติราชการประจำปี ส่งให้ ศูนย์/ฝ่าย เพื่อแจ้งบุคลากรทราบ</p>	<p>สบศ. 1-3 (17) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-3 (18) วาระการประชุมผู้บริหารพบบุคลากร</p> <p>สบศ. 1-3 (19) บันทึกส่ง แผน/ผลการปฏิบัติราชการประจำปี</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>4. ผู้บริหารหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่แสดงผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน</p>	<p>ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ดังต่อไปนี้</p> <p>1. <u>หลักประสิทธิผล</u> ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษาได้บริหารงานด้านการจัดบริการการศึกษา ซึ่งสำนักบริการการศึกษารับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดทำงบประมาณ และกำกับให้มีการดำเนินงานกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการแล้วติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน จนทำให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2561 มีผลสำเร็จอยู่ในระดับสูง โดยผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี รอบ 6 เดือน อยู่ที่ระดับ 4.9396 และรอบ 12 เดือน อยู่ที่ระดับ 4.9561</p> <p>2. <u>หลักประสิทธิภาพ</u> ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษาได้พัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานการจัดบริการการศึกษาทางไกลเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ โดยได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ประเภทต่าง ๆ มาพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการจัดบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • การนำระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และ Line@ มาใช้ในงานบริการการจัดส่งเอกสารการสอน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพเกิดความรวดเร็วในการสื่อสารลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารถึงนักศึกษาด้วยวิธีการส่งจดหมายและ SMS 	<p>สบศ. 1-4 (1) รายงานผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน</p> <p>สบศ. 1-4 (2) ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบ Line@ ของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> • การนำ Google Forms มาใช้ในการรับข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นแบบสอบถามความพึงพอใจในกิจกรรมบริการการศึกษาของนักศึกษา คณาจารย์ • การจัดทำโครงการพัฒนาระบบบริการนักศึกษาผ่านอุปกรณ์พกพา (Mobile Application) • ในการจัดกิจกรรมบริการการศึกษา จะกำหนดตัวชี้วัดแสดงประสิทธิภาพถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่าง ๆ ทั้งนี้ผลการประเมินความพึงพอใจจะอยู่ที่ระดับ 4-5 จากการวัดค่าคะแนนเต็ม 5 <p><u>3. หลักการตอบสนอง</u> ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษาได้ยึดหลักการดำเนินงานที่มุ่งตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดระยะเวลาการให้บริการในงานบริการ เช่น บริการจัดส่งเอกสารการสอนให้กับนักศึกษาโดยกำหนด ระยะเวลาการดำเนินการสามารถจัดส่งเอกสารการสอนออกไปยังบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเพื่อนำจ่ายต่อ โดยกำหนดระยะเวลาให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในก่อนเปิดภาคเรียน นับจากที่ได้รับรายชื่อ/ที่อยู่จาก สำนักทะเบียนและวัดผล และมีเอกสารที่จะจัดส่งพร้อม ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่นักศึกษาต้องการได้รับเอกสารอย่างรวดเร็ว 	<p>สพศ. 1-4 (3) ตัวอย่างการใช้ Google Forms ของศูนย์/ฝ่ายต่าง ๆ</p> <p>สพศ. 1-4 (4) เอกสารเสนอโครงการพัฒนาระบบบริการนักศึกษาผ่านอุปกรณ์พกพา (Mobile Application)</p> <p>สพศ. 1-4 (5) รายงานผลการดำเนินงานคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2561 ตัวชี้วัดระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย</p> <p>สพศ. 1-4 (6) เอกสารแสดงการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามที่กำหนดของงานจัดส่งเอกสารการสอน</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> • การเสนอแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบ Box course ให้เป็นทางเลือกเพิ่มสำหรับผู้ต้องขังเพื่อตอบสนองในการแก้ไขปัญหาและข้อจำกัดในการจัดบริการการศึกษาในเรือนจำ/ทัณฑสถานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเพื่อช่วยให้นักศึกษาที่เป็นผู้ต้องขังในเรือนจำมีโอกาสศึกษากับมหาวิทยาลัย และสามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามระยะเวลาของหลักสูตร • มีการดำเนินการจัดบริการการศึกษาที่หลากหลายเพื่อมุ่งตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาที่ต้องสำเร็จการศึกษา ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - การจัดสอนเสริมรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสอนเสริมประจำภาคการศึกษา การสอนเสริมเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน การสอนเสริมแบบเก็บคะแนน การสอนเสริมแบบนัดหมาย - การจัดบริการแนะแนวการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แนะแนวแบบนัดหมาย แนะแนวกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ <p><u>4. หลักการรับผิดชอบ</u> ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษาได้กำหนดความรับผิดชอบในการดำเนินงานของสำนัก ทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติผ่านการจัดทำคำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2561 โดยกำหนดตัวชี้วัดของผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์/ฝ่าย (บุคลากรแต่ละศูนย์/ฝ่าย) เพื่อให้ทุกศูนย์/ฝ่ายรับผิดชอบต่อผลงานและเป้าหมายที่กำหนด</p>	<p>สบศ. 1-4 (7) รายงานสรุปผลการสัมมนาคณะผู้บริหารและบุคลากร ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2561 วาระที่ 1.1 ข้อ 5) วาระที่ 2.1 ข้อ 1</p> <p>สบศ. 1-4 (8) เอกสารแสดงกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสอนเสริมแบบต่าง ๆ - การแนะแนวรูปแบบต่าง ๆ <p>สบศ. 1-4 (9) คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2561</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>5. หลักความโปร่งใส ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษาบริหารงานสำนักด้วยความโปร่งใส โดยมีตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีระบบการคัดเลือกบุคคลดำรงตำแหน่ง หรือ คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานอย่างโปร่งใส โดยดำเนินการตาม ระเบียบ/ประกาศ ของมหาวิทยาลัย และมีการตั้งคณะกรรมการทั้งที่เป็นบุคคลภายนอกและภายในสำนัก • มีการวางระบบการใช้จ่ายเงินรายได้ของสำนักอย่างโปร่งใส โดยจัดทำประกาศสำนักกำหนดรายละเอียดวิธีการใช้เงิน เพื่อให้สามารถจ่ายเงินให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักสูงสุด และสามารถตรวจสอบได้ • มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักอย่างเปิดเผย ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - การเวียนแจ้งรายงานการประชุมผู้บริหารสำนักเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบมติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานของสำนัก - การประกาศข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ทราบโดยทั่วกัน และเปิดโอกาสให้มีการทักท้วงผลการประเมิน 	<p>สบศ. 1-4 (10) คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ คัดเลือก/สอบแข่งขัน พนักงานมหาวิทยาลัย</p> <p>สบศ. 1-4 (11) ประกาศการคัดเลือก หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย และหัวหน้างาน</p> <p>สบศ. 1-4 (12) คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ลูกจ้างชั่วคราว</p> <p>สบศ. 1-4 (13) ประกาศสำนักบริการ การศึกษา เรื่องแนวทางเบิกจ่ายเงิน โครงการพิเศษในลักษณะพึ่งพาตนเอง</p> <p>สบศ. 1-4 (14) บันทึกนำส่งรายงาน การประชุมผู้บริหารสำนัก</p> <p>สบศ. 1-4 (15) ประกาศผลการ ประเมินการปฏิบัติราชการของ บุคลากร</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>- บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ (ที่ไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย) โดยการเวียนแจ้งเรื่องให้บุคลากรทราบ</p> <p>- การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานการจัดบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลให้แก่นักศึกษา/หน่วยงาน ภายในและภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบโดยสะดวกรวดเร็วทาง Website</p> <p>- การเผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักทาง Website</p> <p>6. หลักการมีส่วนร่วม ผู้บริหารสำนักบริหารงานโดยมีกระบวนการที่ให้ผู้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้าร่วมรับรู้ ทำความเข้าใจ แสดงความคิดเห็น ร่วมเสนอปัญหา ตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดให้มีองค์คณะกรรมการบริหารงานสำนัก และมีการประชุมเพื่อร่วมกันพิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงาน การพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไข ปัญหาของงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการสำนัก หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย และหัวหน้างาน • จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสเข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมเสนอปัญหา ร่วมในการตัดสินใจ และร่วมในการพัฒนา ได้แก่ <p>- การจัดประชุมคณาจารย์ที่ปรึกษาขมรมนักศึกษาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการ การได้รับการสนับสนุนหรือบริการด้านกิจกรรมขมรมนักศึกษา เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2561</p>	<p>สบศ. 1-4 (16) ตัวอย่างการเวียนแจ้งหนังสือราชการให้บุคลากรทราบ</p> <p>สบศ. 1-4 (17) Website สำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-4 (18) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-4 (19) อ้างถึง สบศ 1-3 (1-10)</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2560 - การจัดประชุมประธานกรรมการประจำสาขาวิชาที่มีการทดลองจัดสอนเสริมแบบเก็บคะแนน จำนวน 11 สาขาวิชา เพื่อรับแนวทางการดำเนินงาน เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 - การจัดประชุมหารือระดับนโยบายระหว่างกรมราชทัณฑ์กับมหาวิทยาลัย ซึ่งมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการจัดบริการ การศึกษา แก่นักศึกษาในเรือนจำ ได้แก่ ผู้บริหารของกรมราชทัณฑ์ และเจ้าหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2561 โดยมีประเด็นที่รับฟังความคิดเห็น - การสัมมนาอาจารย์ฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ อาจารย์ฝึกตามมอบหมายและ ผู้ประสานงานศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2560 และ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2561 โดยสำนักงานเลขานุการ ซึ่งรับผิดชอบการเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายให้แก่ศูนย์ฯ ได้มีประเด็นชี้แจงและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทาง และการปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่าย - การสัมมนาศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2561 โดยมีประเด็นการรับฟังความคิดเห็น คือ <ol style="list-style-type: none"> 1. การดำเนินงานร่วมระหว่างเรือนจำ/ทัณฑสถาน กับมหาวิทยาลัย 2. นโยบายร่วมระหว่างกรมราชทัณฑ์ และมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้ต้องขัง 	

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาพิการ ผู้ปกครองนักศึกษาพิการ และผู้ช่วยเหลือ เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2561 - การจัดประชุมร่วมกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ● ประสานสัมพันธ์ทำงานเป็นทีม และสร้างเครือข่ายในการดำเนินการจัดบริการการศึกษากับหน่วยงานภายนอกสำนัก เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และมีประสิทธิภาพ โดยการขอความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เช่น กิจกรรมการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2561 ● สำนักให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับมหาวิทยาลัยโดยเมื่อมหาวิทยาลัย หรือ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอความร่วมมือในการดำเนินการเรื่องใด กิจกรรมใด ผู้บริหารสำนักจะให้ความร่วมมือ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ให้ความร่วมมือแก่อธิการบดีในฐานะรองประธานคณะกรรมการด้านรับฟังความคิดเห็นและวิจัยในการมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นในการปฏิรูปมหาวิทยาลัย โดยการจัดประชุมบุคลากรเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในอนาคต 	<p>สบศ. 1-4 (20) บันทึกขอความร่วมมือบุคลากรจากหน่วยงานภายนอก ช่วยปฏิบัติงานการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2561</p> <p>สบศ. 1-4 (21) เอกสารเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของ มสธ. ในอนาคต</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>- ให้ความร่วมมือแก่มหาวิทยาลัยในการดำเนินการโครงการบ่มเพาะคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ดำเนินการตามที่มหาวิทยาลัยขอความร่วมมือคือมอบหมายบุคลากรหลักจำนวน 2 คน เป็นผู้ประสานงานภายในสำนักเพื่อสนับสนุนข้อมูลและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องตามที่คณะทำงานของมหาวิทยาลัยจะได้ประสานงาน</p> <p>- ให้ความร่วมมือในการส่งผู้แทนข้าราชการ พนักงาน ไปรับการพิจารณาคัดเลือกเป็นกรรมการ/คณะทำงานให้แก่มหาวิทยาลัย เช่น คณะกรรมการสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการนโยบายบริหารงานบุคคล</p> <p>- ให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการเสนอชื่อบุคคลที่เหมาะสมดำรงตำแหน่งทางการบริหาร เช่น กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ และสถาบันวิจัยและพัฒนา</p> <p>7. <u>หลักการกระจายอำนาจ</u> ผู้บริหารสำนักได้กระจายอำนาจให้หน่วยงานในระดับศูนย์/ฝ่าย กำกับดูแลการดำเนินงานของบุคลากร และ มอบอำนาจในการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติราชการและพิจารณาความดีความชอบรวมทั้งพิจารณาการส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนาเป็นการเบื้องต้น</p>	<p>สบศ. 1-4 (22) บันทึกเรื่องรายชื่อผู้ประสานงานเพื่อสนับสนุนโครงการบ่มเพาะคุณภาพการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-4 (23) บันทึกเรื่องการเสนอชื่อผู้แทนสำนักไปรับการพิจารณาคัดเลือกเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรรมการสรรหากรรมการสภามหาวิทยาลัย - ผู้ทรงคุณวุฒิ - กรรมการนโยบายบริหารงานบุคคล <p>สบศ. 1-4 (24) บันทึกเรื่องการเสนอชื่อผู้เหมาะสมดำรงตำแหน่งต่าง ๆ</p> <p>สบศ. 1-4 (25) บันทึกแจ้งให้ศูนย์/ฝ่ายเสนอชื่อผู้เข้าอบรม</p> <p>สบศ. 1-4 (26) บันทึกแจ้งแผนการดำเนินการ เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการและเลื่อนเงินเดือน ที่ส่งศูนย์/ฝ่าย/สำนักงานเลขานุการ</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>8. หลักนิติธรรม ผู้บริหารสำนักได้บริหารงานโดยยึดหลักนิติธรรมโดย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินงานการจัดการจัดการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลโดยยึดข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นหลัก และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้เสนอสภามหาวิทยาลัย ออกประกาศเพื่อรองรับการดำเนินการจัดการบริการการศึกษาซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของสำนักบริการการศึกษา จำนวน 3 ฉบับ คือ <ol style="list-style-type: none"> 1. ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง “แนวทางการจัดการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ พ.ศ. 2561” 2. ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง “หลักเกณฑ์การคัดเลือกและวิธีการรับนักศึกษาพิการ ประจำปี พ.ศ. 2562” 3. ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการบริการการศึกษา (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 <ul style="list-style-type: none"> • บริหารงบประมาณการดำเนินงานที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้โดยยึดข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศ ของมหาวิทยาลัย เป็นหลัก • บริหารงานบุคคลตาม ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และมติของที่ประชุม กพอ.เป็นหลัก 	<p>สพศ. 1-4 (27) เอกสารประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมบริการการศึกษา</p> <p>สพศ. 1-4 (28) เอกสารเสนอเรื่องต่อสภามหาวิทยาลัยในการออกประกาศ</p> <p>สพศ. 1-4 (29) เอกสาร พรบ. การจัดซื้อจัดจ้าง ปี 2560</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p><u>9. หลักการเสมอภาค</u></p> <p>สำนักบริการการศึกษามีบุคลากรหลายสถานภาพ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำเงินรายได้ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน และลูกจ้างชั่วคราวรายวัน ซึ่งเมื่อกกล่าวถึงเรื่องสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ตามกฎหมายหรือตามระเบียบในระดับมหาวิทยาลัยจะมีความแตกต่างกันตามแต่สถานภาพ แต่ในระดับสำนักผู้บริหารได้ให้ความเสมอภาคแก่บุคลากรทุกสถานภาพ ตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารได้จัดให้บุคลากรทุกสถานภาพได้รับการพัฒนาในโครงการ/หลักสูตรที่สำนักจัด คือ โครงการสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรประจำปี 2561 โดยใช้งบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้ตามจำนวนบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ มาดำเนินการให้ครอบคลุมถึงลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน และลูกจ้างชั่วคราวรายวัน - ผู้บริหารได้จัดหาเสื้อทีมเพื่อแสดงความเป็นเอกภาพของบุคลากรสำนักบริการการศึกษา ให้แก่บุคลากรทุกสถานภาพ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ 	<p>สบศ. 1-4 (30) เอกสารโครงการสัมมนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2561 และรายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ</p> <p>สบศ. 1-4 (31) บันทึกขออนุมัติใช้เงินของสำนักในการจัดซื้อเสื้อทีมสำนักบริการการศึกษา</p>
	<p><u>10. หลักมุ่งเน้นอันตามติ</u> ผู้บริหารสำนักได้บริหารงานโดยมีกระบวนการหาข้อตกลงร่วมกันทั้งที่เป็นกรดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอก และที่เป็นการดำเนินงานภายในสำนัก ตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • การประชุมจัดสัมมนาคณะผู้บริหารและบุคลากรศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2561 เพื่อหาข้อคิดเห็นร่วมกันระหว่าง มหาวิทยาลัยกับกรมราชทัณฑ์ เรือนจำ/ทัณฑสถาน ที่ดำเนินการจัดการบริการการศึกษาแก่ผู้ต้องขัง ซึ่งจากการสัมมนาได้มีข้อตกลงร่วมกันที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทั้ง 2 ฝ่าย ได้แก่ 	<p>สบศ. 1-4 (32) รายงานสรุปการสัมมนา คณะผู้บริหารและบุคลากรศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2561</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> - การเพิ่มทางเลือกการเรียน มสธ. สำหรับผู้ต้องขัง โดยการจัดแบบ Bow course เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดของ เรือนจำ/ทัณฑสถาน เรื่องสถานที่และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาที่เป็นผู้ต้องขังเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน - การจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำเพิ่มเติม - การปรับปรุงและสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อให้เรือนจำ ได้ดำเนินงานจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น <p style="text-align: center;">ฯลฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดประชุมบุคลากรเพื่อร่วมกันพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่งในนามบุคลากรสำนักบริการการศึกษา ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - การประชุมเพื่อร่วมกันพิจารณาเสนอชื่อผู้เหมาะสมดำรงตำแหน่ง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ - การประชุมเพื่อร่วมกันพิจารณาเลือกผู้แทนสำนักบริการการศึกษาไปรับการพิจารณาคัดเลือกเป็นกรรมการในคณะกรรมการนโยบายบริหารงาน บุคคลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 	<p>สพศ. 1-4 (33) บันทึกเชิญบุคลากรประชุม เพื่อพิจารณาเสนอชื่อผู้เหมาะสมดำรงตำแหน่ง กรรมการสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ</p> <p>สพศ. 1-4 (34) บันทึกเชิญบุคลากรประชุม พิจารณาเลือกผู้แทนสำนักไปรับการคัดเลือก เป็นกรรมการในคณะกรรมการนโยบาย บริหารงานบุคคล</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. มีการนำผลการประเมินข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา ได้มีการนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ ดังตัวอย่าง ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ในการประชุมระดับนโยบายระหว่างมหาวิทยาลัยกับกรมราชทัณฑ์ เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2561 เพื่อรับฟังความคิดเห็นของกรมราชทัณฑ์ <ul style="list-style-type: none"> • <u>ข้อเสนอของกรมราชทัณฑ์</u> : กรมราชทัณฑ์ขอให้มหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขัง เนื่องจากกรมราชทัณฑ์มีผู้ต้องขังอยู่ในความดูแลจำนวนมาก โดยขอให้มหาวิทยาลัยผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ต้องขังให้มีความกระตือรือร้นในการศึกษาต่อ • <u>การดำเนินการของสำนักบริการการศึกษา</u> : สำนักบริการการศึกษาได้สนองตอบโดย ได้จัดทำสื่อวิดิทัศน์ประชาสัมพันธ์การจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้ต้องขังในเรือนจำแล้วจัดส่งไปให้เรือนจำทั่วประเทศ ซึ่งปรากฏว่ามีผู้ต้องขังให้ความสนใจแสดงความประสงค์เข้าศึกษาต่อ จำนวนกว่า 500 ราย 2. ในการจัดสัมมนาคณะผู้บริหารและบุคลากรศูนย์บริการการศึกษา เฉพาะกิจในเรือนจำ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2561 <ul style="list-style-type: none"> • <u>ข้อเสนอแนะของเรือนจำซึ่งเป็นศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ</u> : เรือนจำเสนอขอให้มหาวิทยาลัย ปรับปรุง และสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อให้เรือนจำ ได้สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน และบริการการศึกษาให้แก่ นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดย 2.1) ขอเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เรือนจำปฏิบัติงานการจัดสอบ จากเดิม 1 คน เพิ่มเป็น 2 คน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการควบคุมเป็นไปอย่างปลอดภัย และ 	<p>สบศ. 1-5 (1) รายงานการประชุมระดับนโยบายระหว่างมหาวิทยาลัยกับกรมราชทัณฑ์ อ้างถึง สบศ. 1-3 (5)</p> <p>สบศ. 1-5 (2) ส่งวิดิทัศน์ประชาสัมพันธ์การจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้ต้องขังในเรือนจำ</p> <p>สบศ. 1-5 (3) หนังสือนำส่งสื่อวิดิทัศน์ให้เรือนจำต่าง ๆ</p> <p>สบศ. 1-5 (4) รายงานการสัมมนา คณะผู้บริหารและบุคลากรศูนย์บริการการศึกษา เฉพาะกิจในเรือนจำ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2561 อ้างใน สบศ. 1-3 (7)</p> <p>สบศ. 1-5 (5) บันทึกแจ้งสำนักทะเบียนและวัดผล แจ้งเรื่องการเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสอบในเรือนจำ</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2.2) เรือนจำกลางคลองเปรมขอรับการสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งาน จำนวน 1 เครื่อง เนื่องจาก เรือนจำคลองเปรมมีนักศึกษาจำนวนมาก แต่เรือนจำมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินการของสำนักบริการการศึกษา : <p>1) เนื่องจากข้อเสนอเรื่องการเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการสอบเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษาจึงได้แจ้งเรื่องไปยังสำนักทะเบียนและวัดผล ดำเนินการต่อไป</p> <p>2) ได้ดำเนินการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง สนับสนุนตามที่เสนอ ซึ่งได้ส่งมอบเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นที่เรียบร้อย</p> <p>3. การประชุมคณาจารย์เพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2561 ระดับปริญญาตรี เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2561</p> <ul style="list-style-type: none"> • ข้อเสนอแนะของคณาจารย์ที่เข้าร่วมประชุม : 3.1) เสนอให้สำนักบริการการศึกษา จัดกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาใหม่เข้ารับการปฐมนิเทศได้อยู่ร่วมกิจกรรมพบคณาจารย์ประจำสาขาวิชา เพื่อให้ได้มีโอกาสรับทราบข้อมูลการจัดการเรียนการสอน <p>3.2) เสนอให้ปรับสื่อที่ใช้ในการปฐมนิเทศนักศึกษา</p> <p>3.3) เสนอให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ให้กว้างขวางและเข้าถึงนักศึกษาให้มากเพื่อให้นักศึกษามาเข้ารับการปฐมนิเทศจำนวนมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินการของสำนักบริการการศึกษา <p>3.1 ปรับลำดับการจัดกิจกรรมในการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ต่างจังหวัด</p> <p>3.2 ปรับเนื้อหาสาระของสื่อปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ สำหรับอาจารย์ที่ออกไปปฐมนิเทศให้กระชับมากยิ่งขึ้น</p>	<p>สพศ. 1-5 (6) หนังสือแจ้งการมอบเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เรือนจำกลางคลองเปรม</p> <p>สพศ. 1-5 (7) กำหนดการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ปีการศึกษา 2561 กทม.</p> <p>สพศ. 1-5 (8) สรุปความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ต่างจังหวัด ปีการศึกษา 2561</p> <p>สพศ. 1-5 (9) ข้อมูลการเปรียบเทียบกิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ต่างจังหวัด</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>3.3 เพิ่มการประชาสัมพันธ์ส่งข่าวเรื่องการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ในช่องทางที่เข้าถึงนักศึกษาเจาะจงมากยิ่งขึ้น ฌโดยประชาสัมพันธ์ผ่าน SMS, ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ เพื่อให้ข่าวเข้าถึงนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงมากยิ่งขึ้น</p> <p>4. การเดินทางไปตรวจเยี่ยมศูนย์บริการการศึกษา เพื่อรับฟังความคิดเห็น/ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน จำนวน 17 แห่ง ในเขตพื้นที่ ภาคเหนือ กลาง ตะวันออกเฉียงเหนือ และใต้</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>ข้อเสนอ/ความต้องการของศูนย์บริการการศึกษา</u> <ol style="list-style-type: none"> 4.1) การปรับอัตราค่าตอบแทนศูนย์บริการการศึกษาให้เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน 4.2) ปรับปรุงสภาพห้องเรียน จัดหาอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน 4.3) ปรับปรุงห้องพักอาจารย์ 4.4.) ปรับปรุงกระบวนการสอนเสริมเพื่อจูงใจให้นักศึกษาเข้ารับการสอนเสริมมากขึ้น 4.5) ทบทวนแนวปฏิบัติในการโอนเงินค่าใช้จ่ายให้ศูนย์ 4.6) ขอรับการสนับสนุนโครงการความร่วมมือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ในการศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาตรี โดยเรียนตามโครงการสัมฤทธิ์บัตร 4.7) การจัดหลักสูตรการศึกษา แน่แนวการศึกษาควบคู่กันไปอย่างใกล้ชิดเพื่อเนการกระตุ้นนักศึกษาให้สนใจมากยิ่งขึ้น • <u>การดำเนินการของสำนักบริการการศึกษา :</u> <ol style="list-style-type: none"> 4.1 เนื่องจากในหลายประเด็นที่เป็นข้อเสนอ/ความต้องการของศูนย์บริการการศึกษา เรื่องที่ต้องพิจารณาในระดับนโยบายมหาวิทยาลัย สำนักบริการการศึกษา จึงได้ดำเนินการจัดทำข้อมูลเสนอ สภาวิชาการ และที่ประชุมผู้บริหารเกี่ยวกับเรื่อง 1) การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานศูนย์บริการการศึกษา 2) การปรับอัตราค่าใช้จ่ายศูนย์บริการการศึกษา 3) การปรับปรุง 	<p>สบศ. 1-5 (10) สำรวจปัญหาอุปสรรคและความต้องการของศูนย์บริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 1-5 (11) เสนอเรื่องแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษาเสนอที่ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัย</p> <p>สบศ. 1-5 (12) เอกสารแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา และแนวทางการจัดทำโครงการความร่วมมือ MOU กับศูนย์บริการการศึกษาในการจัดการศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ห้องเรียนและห้องพักอาจารย์ในการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา และ 4) แนวทางการจัดทำโครงการความร่วมมือระหว่างศูนย์บริการการศึกษา กับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 4-6</p> <p>4.2 เพิ่มรูปแบบการจัดสอนเสริม คือ สอนเสริมแบบเก็บคะแนนเพื่อจูงใจให้นักศึกษาเข้ารับการสอนเสริมมากขึ้นในภาคการศึกษาที่ 2/2560</p> <p>4.3 การจัดทำข้อเสนอการจัดการเรียนการสอนแบบ Box course เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้สนใจ โดยนำเสนอกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ คือ ผู้ต้องขังในเรือนจำทั่วประเทศ และพนักงานในสถานประกอบการบริษัท Western Digital นิคมอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา</p>	<p>สบศ. 1-5 (13) บันทึกแจ้งมติที่ประชุมสภาวิชาการ ครั้งที่ 5/2561</p> <p>สบศ. 1-5 (14) เอกสารการจัดการเรียนการสอนแบบ Box course</p>

ผลการประเมิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมินตนเอง
ค่าเป้าหมาย	5 ข้อ	✓	5
ผลการดำเนินงาน	5 ข้อ		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย X= ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

รอบปีที่ใช้นับผลงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต.ค. 60 – ก.ย. 61)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นหรือสำคัญ ต่อการปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการของหน่วยงาน	<p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักบริการการศึกษา ได้มีการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน โดยกำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นต่อการให้บริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล แก่นักศึกษาคือประเด็นความรู้เรื่อง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร</p> <p>โดยที่สำนักบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการให้บริการการศึกษา แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยจัดบริการการศึกษา คือ 1) การบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 2) บริการจัดสอนเสริม 3) บริการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ 4) บริการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา 5) บริการเรื่องทุนการศึกษา 6) บริการสื่อและความช่วยเหลือแก่นักศึกษาพิการ 7) บริการพัสดุการศึกษา และ 8) บริการไปรษณีย์มหาวิทยาลัย ซึ่งในการดำเนินงานการให้บริการดังกล่าวมีรายละเอียดการดำเนินการที่ต้องมีการรับส่ง</p>	<p>สพศ. 3-1 (1) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา ครั้งที่ 4/2561 วันที่ 2 พฤษภาคม 2561 วาระที่ 4.1 เรื่อง ประเด็นการจัดการความรู้ของสำนักบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561</p> <p>สพศ. 3-1 (2) บันทึกแจ้งผลการพิจารณากรอบประเด็นความรู้ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ข้อมูลข่าวสาร ระหว่างศูนย์/ฝ่ายที่ให้บริการกับผู้รับบริการ คือ นักศึกษา ซึ่งแต่เดิมศูนย์/ฝ่ายจะใช้ช่องทางการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จดหมาย SMS แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีความทันสมัยมาก สำนักบริการการศึกษา จึงเห็นควรให้บุคลากรได้มีความรู้ในเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร เพื่อจะได้นำมาพัฒนาการจัดบริการการศึกษา ให้แก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นที่ประชุมผู้บริหารสำนักในการประชุมครั้งที่ 4/2561 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2561 จึงได้เห็นชอบให้มีการจัดการความรู้ เรื่อง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร</p>	
<p>2. มีการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับประเด็นความรู้ในข้อ 1. จากผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Good practice) และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรในหน่วยงาน และ/หรือบุคลากรหน่วยงานอื่น ๆ</p>	<p>สำนักบริการการศึกษา มีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร โดยมีรายละเอียดดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดการจัด เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2561 ระหว่าง เวลา 13.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุม 8228 อาคารบริรักษ์ • ผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นบุคลากรที่เป็น ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างทุกประเภท รวมทั้งบุคลากรที่สนใจจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 107 คน • ผู้มีประสบการณ์ที่ร่วมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1) นายจิรวัดน์ ศรีภูมิภักดิ์ นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง Google Forms และการใช้โปรแกรม Kachoot เพื่อกิจกรรมแนะแนว 	<p>สบศ. 3-2 (1) กำหนดการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร</p> <p>สบศ. 3-2 (2) บันทึกเชิญเป็นวิทยากรกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>สบศ. 3-2 (3) รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>สบศ. 3-2 (4) เอกสารบันทึกสาระความรู้ในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2) นายเมธี เกื่อนกุล นักวิชาการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการตรวจสอบการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ และการตอบรับเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ</p> <p>3) นางสาวเมธิตา สาไพรวิน นักวิชาการศึกษา ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง Google Application For Education และ Line@ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์</p> <p>4) นายชวนิจ วงศ์จรรยา นักวิชาการศึกษา ฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ สำนักวิชาการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง การนำแนวคิดเรื่อง Self-Registration มาใช้ในการตรวจสอบ และบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลลงในเว็บไซต์ของฝ่ายประสบการณ์วิชาชีพ ในการจัดทำทำเนียบนักศึกษา</p>	
<p>3. มีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) การพัฒนาและเก็บอย่างเป็นระเบียบ และเผยแพร่ออกมาเป็น ลาย ลัก ษ ณั อ ก ษ ร (Explicit Knowledge)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • สำนักบริการการศึกษา โดยคณะทำงานการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ได้มีการรวบรวมข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยีที่ใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลความรู้จากสื่อออนไลน์เกี่ยวกับ เรื่อง เทคโนโลยีการสื่อสาร 2. ข้อมูลความรู้จากบุคลากรที่ร่วมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นความรู้ เรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 2.1 การใช้ Google Forms 2.2 การใช้โปรแกรม Ka hoot 	<p>สบศ. 3-3 (1) เอกสารข้อมูลสาระความรู้เกี่ยวกับ เรื่อง เทคโนโลยีการสื่อสาร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร ในงานบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 3-3 (2) เว็บไซต์สำนักบริการการศึกษา เมนู การจัดการความรู้</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2.3 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการตรวจสอบการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ และการตอบรับเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ</p> <p>2.4 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำนักบริการการศึกษา</p> <p>2.5 Line@ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์</p> <p>2.6 การให้นักศึกษา Self-Registration การบันทึกข้อมูลตนเองผ่าน Web Application ของหน่วยงาน สำหรับการจัดทำทำเนียบรุ่นนักศึกษา</p> <p>ทั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลสาระความรู้ดังกล่าว พิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษรแล้วจัดทำเป็นรูปเล่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> • คณะทำงานการจัดการความรู้ได้จัดส่งเอกสารข้อมูลสาระความรู้เกี่ยวกับเรื่อง เทคโนโลยีการสื่อสาร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสารให้หน่วยงานในสำนักรวมทั้งนำข้อมูลสาระความรู้รวบรวมนำเสนอไว้บนเว็บไซต์ของสำนักบริการการศึกษา เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ที่ได้สู่บุคลากรภายในสำนักและผู้สนใจทั่วไปจากภายนอก 	<p>สบศ. 3-3 (3) บันทึกนำเสนอเอกสารข้อมูลสาระความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้บุคลากรได้ทราบ</p>
<p>4. มีการปรับปรุง ดัดแปลง ประยุกต์หรือสร้าง ความรู้ บางส่วนให้เหมาะสมต่อการใช้งานตนเอง</p>	<p>ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา ได้นำเอาความรู้เรื่องการใช้ Google Forms ซึ่งฝ่ายแนะแนวการศึกษาใช้ในการให้นักศึกษาตอบประเมินความพึงพอใจในการทำกิจกรรม มาดัดแปลงใช้กับงานของฝ่ายกิจการนักศึกษา คือ งานการจัดประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา โดยการให้คณาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการเข้าประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาประจำชมรมนักศึกษา ประจำปี 2561 ผ่าน Google Forms ซึ่งแต่เดิมนักศึกษาใช้แบบประเมินในลักษณะของแบบฟอร์มที่เป็นกระดาษ</p>	<p>สบศ. 3-4 (1) แบบ Google Forms ฝ่ายแนะแนวการศึกษา</p> <p>สบศ. 3-4 (2) Google Forms แบบสอบถามความพึงพอใจการประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา ประจำปี 2561</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (การปฏิบัติงานจริง) หรือ ผลิตภัณฑ์ หรือ บริการของหน่วยงาน หรือ ใช้ในการสร้างนวัตกรรมสำหรับการทำงาน	ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา ได้นำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ เรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร มาปรับปรุงกระบวนการทำงานการติดตามสถานะการได้รับเอกสารการสอนของนักศึกษาผ่าน Line@ โดยได้นำวิธีการประเมินความพึงพอใจทางอิเล็กทรอนิกส์มาเพิ่มไว้ใน Line@ เพื่อให้ผู้ใช้ Line@ ได้ประเมินการใช้ Line@ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ เพื่อจะได้ข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป	สบศ. 3-5 (1) Capture หน้าจอ Google Forms ที่ใช้ส่งให้กับนักศึกษา ผ่าน Line@ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สบศ. 3-5 (2) QR code Line@ ของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์

ผลการประเมิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมินตนเอง
ค่าเป้าหมาย	5 ข้อ	✓	5
ผลการดำเนินงาน	5 ข้อ		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย X= ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา

รอบปีที่ใช้นับผลงาน ปีการศึกษา 2560 (ก.ย. 60- ส.ค. 61)

เกณฑ์การประเมิน

ใช้บัญญัติไตรยางค์เทียบ โดยกำหนดร้อยละ 70 เท่ากับ 5 คะแนน

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านต่างๆ ≥ 40 ชั่วโมงต่อปีต่อคน (5 วันทำการ และ 8 ชั่วโมงต่อวัน)	มีบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งเป็นข้าราชการ พนักงาน และลูกประจำ จำนวนทั้งสิ้น 61 คน และในจำนวนดังกล่าว ได้รับการพัฒนา ≥ 40 ชั่วโมงต่อปี จำนวน 41 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 67.21	สพศ. 4-1 (1) ตารางสรุปจำนวนบุคลากรภายในหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้

ผลการประเมิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมินตนเอง
ค่าเป้าหมาย	70		
ผลการดำเนินงาน	67.21		

*การบรรลุเป้าหมาย \checkmark = บรรลุเป้าหมาย X= ไม่บรรลุเป้าหมาย

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนา} \geq 40}{\text{ชั่วโมงต่อปี}} \times 100$$

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานทั้งหมด}}{\text{จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานทั้งหมด}}$$

นิยามศัพท์

บุคลากรประจำสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา และลูกจ้างประจำ

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

รอบการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต.ค. 60 – ก.ย. 61)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการทำงานหลัก (Core Process) เพื่อปรับปรุง อย่างน้อย 1 กระบวนการ และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน	<p>สำนักบริการการศึกษา โดยที่ประชุมผู้บริหารสำนักในการประชุม ครั้งที่ 2/2561 เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561 ได้มีมติมอบให้ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ซึ่งรับผิดชอบการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาให้นักศึกษา ได้พิจารณาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักของศูนย์ฯ เพื่อเสนอเป็นผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560</p> <p>จากการที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวข้างต้น ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์จึงได้วิเคราะห์กระบวนการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการ ดังนี้</p>	สพศ. 5-1 (1) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา ครั้งที่ 2/2561 เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561 วาระที่ 1.11

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>4. การแจ้งให้นักศึกษาทราบว่าได้ส่งเอกสารการสอนให้นักศึกษาแล้วเป็นการสื่อสารทางเดียวจากทางศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ เพราะไม่มีการติดต่อตอบกลับจากนักศึกษาว่าได้รับเอกสารการสอนหรือไม่ หรือได้รับการแจ้งข้อมูลการจัดส่งจาก SMS หรือไม่</p> <p>5. เนื่องจากไม่มีช่องทางที่สื่อสารสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงนักศึกษาเพื่อแจ้งข้อมูลการได้รับเอกสารการสอน ทำให้นักศึกษาที่ไม่ได้รับเอกสารการสอนได้รับการแก้ไขปัญหามาจากศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ล่าช้า เพราะนักศึกษาจะแจ้งต่อเมื่อเวลาผ่านไปจนใกล้สอบด้วยการสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือจดหมาย หรือใบคำร้องผ่านหน่วยงานต่าง ๆ</p>	
<p>2. มีการสำรวจความต้องการ และ ความคาดหวัง ของ ผู้รับบริการ และ/หรือมติที่ ประชุมที่สำคัญ/กฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่จะ ปรับปรุงตามข้อ 1</p>	<p>ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ได้นำข้อมูลผลการสำรวจข้อมูลของ “We Are Social” ดิจิทัลเอเจนซี และ “Hoot suite” ผู้ให้บริการระบบการจัดการ Social Media และ Marketing Solutions ซึ่งได้รวบรวมสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลก และ พฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในแต่ละประเทศ โดยในประเทศไทยพบว่า ปัจจุบัน มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยมาใช้ในการสื่อสารถึงกัน แบบการสื่อสาร 2 ทาง ซึ่ง ช่วยให้การสื่อสารถึงกัน มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย</p> <p>จากข้อมูลผลการสำรวจและสภาพการณ์ที่ปรากฏดังกล่าว ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์จึงได้เสนอแนวคิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานการจัดส่งเอกสารการสอน และวัสดุการศึกษาต่อที่ประชุมการสัมมนาบุคลากรสำนักบริการการศึกษา ประจำปี 2561 เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561 โดยการนำ Line@ ซึ่งมีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการนำมาใช้ในการสื่อสารแบบสองทางกับนักศึกษาในจำนวนมากได้เป็นอย่างดี</p>	<p>สพศ. 5-2 (1) ข้อมูลผลการสำรวจสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ต</p> <p>สพศ. 5-2 (2) รายงานสรุปการสัมมนาบุคลากรสำนักบริการการศึกษา ประจำปี 2561</p> <p>สพศ. 5-2 (3) เอกสารรายละเอียดเกี่ยวกับ Line@</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>3. มีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และ/หรือมติที่ประชุมที่สำคัญ/กฎหมายที่สำคัญตามข้อ 2 และได้รับความเห็นชอบจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล</p>	<p>ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ได้ปรับปรุงกระบวนการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาถึงนักศึกษา โดยเพิ่มระบบการติดตามการได้รับเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาของนักศึกษา ด้วยการนำระบบ Line@ มาใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อให้นักศึกษาทราบสถานะการจัดส่งของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ และศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ทราบสถานะการรับของของนักศึกษาซึ่งช่วยให้นักศึกษาที่ไม่ได้รับเอกสารการสอน ได้รับการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว และการนำ Line@ มาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทางกับนักศึกษาช่วยลดค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยได้อย่างมาก</p> <p>ทั้งนี้สามารถเปรียบเทียบ กระบวนการทำงานก่อนการปรับปรุงและหลังจากปรับปรุงดังนี้</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>ก่อนการปรับปรุง</p> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto;">ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์จัดส่งเอกสารการสอนโดย บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด นำจ่ายให้แก่ นักศึกษา</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto;">ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์แจ้งข้อมูลการจัดส่งถึงนักศึกษา</div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin: 5px auto;"> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 5px; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">สบศ.</div> <div style="margin: 0 5px;">SMS →</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 5px; padding: 2px 5px; margin-left: 5px;">นศ.</div> </div> <p style="font-size: small; margin: 0 50px;">การสื่อสารทางเดียว</p> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto;">นักศึกษาได้รับเอกสารการสอน หรือนักศึกษาไม่ได้รับเอกสารการสอน</div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>หลังการปรับปรุง</p> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto;">ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์จัดส่งเอกสารการสอนโดย บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด นำจ่ายให้แก่ นักศึกษา</div> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto;">ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ติดตามผลการจัดส่ง</div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin: 5px auto;"> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 5px; padding: 2px 5px; margin-right: 5px;">สบศ.</div> <div style="margin: 0 5px;">Line@ ↔</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 5px; padding: 2px 5px; margin-left: 5px;">นศ.</div> </div> <p style="font-size: small; margin: 0 50px;">การสื่อสาร 2 ทาง</p> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px; margin: 5px auto;">นักศึกษาได้รับเอกสารการสอน</div> </div> </div>	

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ทั้งนี้ในโอกาสที่รองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการและพันธกิจสัมพันธ์กับชุมชนเข้ารับตำแหน่งในเดือน มีนาคม 2561 สำนักบริการการศึกษาได้เสนอข้อมูลการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักบริการการศึกษาให้รองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการและพันธกิจสัมพันธ์กับชุมชนทราบ ซึ่งก็ได้เสนอข้อมูลการนำ Line@ มาใช้ในการจัดบริการการศึกษาด้วย</p>	<p>สบศ. 5-3 (1) สำเนาบันทึกพร้อมเพิ่มภาระงานสำนักบริการการศึกษาที่เสนอรองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการและพันธกิจสัมพันธ์กับชุมชน</p>
<p>4. มีการนำกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ตามข้อ 3 ไปปฏิบัติ</p>	<p>1. ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ได้เปิดใช้ Line@ หลังจากที่ได้มีการทดลองใช้ระบบระยะหนึ่ง โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์การใช้ Line@ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาแบบสองทางเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารการสอนและกิจกรรมชุดวิชา โดยตั้งเป้าหมายว่าจะมีนักศึกษาติดต่อสื่อสารกับสำนักบริการการศึกษา ผ่านช่องทาง Line@ ของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ประมาณ 10,000 คน และ ณ วันที่ 20 กันยายน 2561 มีข้อมูลผลการใช้บริการ Line@ ดังนี้</p> <p>1.1 มีจำนวนนักศึกษาติดต่อสื่อสารกับศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ผ่านช่องทาง Line@ จำนวน 11,207 คน</p> <p>1.2 เรื่องที่นักศึกษาสื่อสารกลับมายังศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ส่วนใหญ่ ได้แก่ 1) เรื่องการจัดส่งเอกสารการสอน 2) แจ้งว่ายังไม่ได้รับกิจกรรมประจำชุดวิชา 3) จะส่งกิจกรรมประจำชุดวิชามายังมหาวิทยาลัยได้อย่างไร</p>	<p>สบศ. 5-4 (1) ระบบ Line@ ของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์</p> <p>สบศ. 5-4 (2) การสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบการดูแลระบบ</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ (แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ เช่น มีการเปรียบเทียบกระบวนการเก่ากับกระบวนการใหม่/มีการดำเนินงานตามกระบวนการที่ออกแบบหรือทบทวนใหม่) และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในรอบปีถัดไป</p>	<p>สำนักบริการการศึกษาได้มีการประเมินประสิทธิผลของการปรับปรุงกระบวนการการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา โดยศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ได้รายงานผลการใช้ Line@ ในการติดตามสภาพการจัดส่งเอกสารการสอนถึงนักศึกษา ให้ที่ประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษาทราบข้อมูล ซึ่งข้อมูลการใช้ระบบตามที่ปรากฏถือว่า การปรับปรุงกระบวนการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา มีประสิทธิผล เนื่องจาก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บรรลุวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ได้กำหนดวัตถุประสงค์การใช้ Line@ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทางในการจัดบริการการส่งเอกสารและวัสดุการศึกษา และปรากฏว่าเรื่องที่นักศึกษาสื่อสารกลับเข้ามาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการรับ-ส่งเอกสารการสอน และกิจกรรมประจำวิชา 2. บรรลุเป้าหมาย กล่าวคือ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ คาดการณ์ประมาณการว่าจะมีนักศึกษาใช้ Line@ สื่อสารกับศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ จำนวนประมาณ 10,000 คน ปรากฏว่ามีผู้เข้ามาใช้จริงจำนวน 11,207 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2561) <p>ทั้งนี้ที่ประชุมผู้บริหารได้ให้ข้อสังเกตและเสนอแนะในการปรับปรุงการใช้ระบบ คือ ในกรณีที่นักศึกษาสอบถามเรื่องประเภทที่มีข้อมูลที่สามารถลิงค์ไปยังแหล่งข้อมูลให้มีการลิงค์ข้อมูลถึงกัน เพื่อจะได้ไม่ต้องตอบโดยใช้เจ้าหน้าที่เขียนตอบทาง Line@ ซึ่งจะช่วยให้สามารถตอบกลับถึงนักศึกษาได้ทุกคน</p>	<p>สพศ. 5-5 (1) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา</p>

ผลการประเมิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมินตนเอง
ค่าเป้าหมาย	5	✓	5
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย X= ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รอบการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต.ค. 60 – ก.ย. 61)

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5.00)

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	<p>สำนักบริการการศึกษาดำเนินการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้ Line@ เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เรื่อง การจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจให้นักศึกษาประเมินผ่าน Google Forms แล้วส่งผ่าน Line@ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ซึ่ง ณ วันที่ 28 กันยายน 2561 มีนักศึกษา ตอบแบบประเมินจำนวน 788 ราย โดยมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นการสอบถามซึ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในระดับ เห็นด้วย ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 1 2. ไม่เห็นด้วย ระดับคะแนน 2 3. เห็นด้วย ระดับคะแนน 3 4. เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 4 <p>และเมื่อแปรผลการตอบสนองความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นการสอบถามชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในระดับคะแนน 4.23</p>	<p>สพศ. 6-1 (1) ผลการประเมินความพึงพอใจการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Line@ ของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง																								
	<p>ทั้งนี้ มีรายละเอียดประเด็นการสอบถามและการตอบสนองความคิดเห็น ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="598 352 1655 871"> <thead> <tr> <th data-bbox="598 352 1050 499" rowspan="2">ประเด็นการสอบถาม</th> <th colspan="4" data-bbox="1050 352 1655 403">ระดับความเห็นของนักศึกษา/ร้อยละ-จำนวน</th> </tr> <tr> <th data-bbox="1050 403 1182 499">เห็นด้วยอย่างยิ่ง</th> <th data-bbox="1182 403 1314 499">เห็นด้วย</th> <th data-bbox="1314 403 1447 499">ไม่เห็นด้วย</th> <th data-bbox="1447 403 1655 499">ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="598 499 1050 603">1. การเข้าถึง Line@ นักศึกษาเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว</td> <td data-bbox="1050 499 1182 603">40.7 (321 คน)</td> <td data-bbox="1182 499 1314 603">56.3 (444 คน)</td> <td data-bbox="1314 499 1447 603">2.5 (20 คน)</td> <td data-bbox="1447 499 1655 603">1.5 (12 คน)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="598 603 1050 707">2. ข่าวสารและภาพประกอบที่ส่งมาเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา</td> <td data-bbox="1050 603 1182 707">37.4 (295 คน)</td> <td data-bbox="1182 603 1314 707">60.2 (474 คน)</td> <td data-bbox="1314 603 1447 707">1.8 (14 คน)</td> <td data-bbox="1447 603 1655 707">1.3 (10 คน)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="598 707 1050 871">3. การติดต่อผ่าน Line@ นักศึกษาได้รับความสะดวกและประโยชน์ในการติดตามเอกสารการสอน</td> <td data-bbox="1050 707 1182 871">50.5 (398 คน)</td> <td data-bbox="1182 707 1314 871">44.9 (354 คน)</td> <td data-bbox="1314 707 1447 871">2.8 (22 คน)</td> <td data-bbox="1447 707 1655 871">2.3 (18 คน)</td> </tr> </tbody> </table>	ประเด็นการสอบถาม	ระดับความเห็นของนักศึกษา/ร้อยละ-จำนวน				เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1. การเข้าถึง Line@ นักศึกษาเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว	40.7 (321 คน)	56.3 (444 คน)	2.5 (20 คน)	1.5 (12 คน)	2. ข่าวสารและภาพประกอบที่ส่งมาเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา	37.4 (295 คน)	60.2 (474 คน)	1.8 (14 คน)	1.3 (10 คน)	3. การติดต่อผ่าน Line@ นักศึกษาได้รับความสะดวกและประโยชน์ในการติดตามเอกสารการสอน	50.5 (398 คน)	44.9 (354 คน)	2.8 (22 คน)	2.3 (18 คน)	
ประเด็นการสอบถาม	ระดับความเห็นของนักศึกษา/ร้อยละ-จำนวน																									
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง																						
1. การเข้าถึง Line@ นักศึกษาเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว	40.7 (321 คน)	56.3 (444 คน)	2.5 (20 คน)	1.5 (12 คน)																						
2. ข่าวสารและภาพประกอบที่ส่งมาเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา	37.4 (295 คน)	60.2 (474 คน)	1.8 (14 คน)	1.3 (10 คน)																						
3. การติดต่อผ่าน Line@ นักศึกษาได้รับความสะดวกและประโยชน์ในการติดตามเอกสารการสอน	50.5 (398 คน)	44.9 (354 คน)	2.8 (22 คน)	2.3 (18 คน)																						

ผลการประเมิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมินตนเอง
ค่าเป้าหมาย	5 คะแนน	X	4.23
ผลการดำเนินงาน	4.23 คะแนน		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย X= ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
--

รอบการประเมิน ปีการศึกษา 2560 (ก.ย. 60 – ส.ค. 61)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน	<p>1. ผู้บริหารของสำนักบริการการศึกษากำหนดนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนัก ดังนี้</p> <p>1.1 ให้มีคณะบุคคลที่จะช่วยพิจารณาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา ซึ่งเรียกชื่อคณะบุคคลนี้ว่า คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงาน สำนักบริการการศึกษา ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา เป็น ประธาน - หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย เป็น กรรมการ - กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก เป็น กรรมการ - เลขานุการสำนัก เป็น กรรมการและเลขานุการ 	สพศ. 7-1 (1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1.2 เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในมิติ ภาระหน้าที่ในงาน กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การพัฒนางานและคุณภาพของงาน ดังนั้นจึงให้บุคลากรจาก ศูนย์/ฝ่าย มีส่วนร่วมกันในการขับเคลื่อนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา โดยสำนักได้ตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักบริการการศึกษาเพื่อร่วมกันรับผิดชอบดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง การประชุมร่วมกับมหาวิทยาลัยเพื่อรับทราบนโยบายข้อกำหนดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละปี การดำเนินการเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้คณะทำงานฯ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาดำเนินการงานการประกันคุณภาพ</p> <p>ทั้งนี้ สำนักได้มอบงานให้คณะทำงานฯ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักตามแนวทางและหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p>	<p>สบศ. 7-1 (2) คำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 7-1 (3) รายงานการประชุม คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 7-1 (4) คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน มสธ. ประจำปีการศึกษา 2559</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง								
	<p>2. ผู้บริหารของสำนักบริการการศึกษา ได้ให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้มีวาระการประชุม เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการเฉพาะในการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา โดยคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นฝ่ายที่รับผิดชอบวาระดังกล่าว ซึ่งได้มีการบรรจุวาระ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา ในการประชุมผู้บริหารสำนักตั้งนี้</p> <table border="1" data-bbox="651 616 1525 1353"> <thead> <tr> <th data-bbox="651 616 996 673">การประชุมครั้งที่</th> <th data-bbox="996 616 1525 673">เรื่องที่บรรจุวาระการประชุมผู้บริหารสำนัก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="651 673 996 900">ครั้งที่ 5/2560 เมื่อ 7 ตุลาคม 2560</td> <td data-bbox="996 673 1525 900">- กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559 - การตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบริการการศึกษา</td> </tr> <tr> <td data-bbox="651 900 996 1182">ครั้งที่ 6/2560 เมื่อ 28 พฤศจิกายน 2560</td> <td data-bbox="996 900 1525 1182">- ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559 สำนักบริการการศึกษา - กำหนดการรับประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2559</td> </tr> <tr> <td data-bbox="651 1182 996 1353">ครั้งที่ 2/2561 เมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2561</td> <td data-bbox="996 1182 1525 1353">- การประชุมเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2560</td> </tr> </tbody> </table>	การประชุมครั้งที่	เรื่องที่บรรจุวาระการประชุมผู้บริหารสำนัก	ครั้งที่ 5/2560 เมื่อ 7 ตุลาคม 2560	- กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559 - การตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบริการการศึกษา	ครั้งที่ 6/2560 เมื่อ 28 พฤศจิกายน 2560	- ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559 สำนักบริการการศึกษา - กำหนดการรับประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2559	ครั้งที่ 2/2561 เมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2561	- การประชุมเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2560	<p>สพศ. 7-1 (5) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ครั้งที่ 5/2560 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2560 - ครั้งที่ 6/2560 เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2560 - ครั้งที่ 2/2561 เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561 - ครั้งที่ 3/2561 เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2561 - ครั้งที่ 4/2561 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2561 - ครั้งที่ 6/2561 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2561
การประชุมครั้งที่	เรื่องที่บรรจุวาระการประชุมผู้บริหารสำนัก									
ครั้งที่ 5/2560 เมื่อ 7 ตุลาคม 2560	- กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559 - การตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบริการการศึกษา									
ครั้งที่ 6/2560 เมื่อ 28 พฤศจิกายน 2560	- ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559 สำนักบริการการศึกษา - กำหนดการรับประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2559									
ครั้งที่ 2/2561 เมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2561	- การประชุมเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2560									

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์		รายการเอกสารอ้างอิง
	การประชุมครั้งที่	เรื่องที่บรรจุวาระการประชุมผู้บริหารสำนัก	
	ครั้งที่ 3/2561 เมื่อ 13 มีนาคม 2561	- การประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบริการการศึกษา เพื่อพิจารณาเตรียมการ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ 1.) การมอบหมาย ผู้รับผิดชอบการจัดทำข้อมูลรายงานผลการดำเนินงาน/ เอกสารหลักฐานตัวบ่งชี้ 2.) การกำหนดกระบวนการงานที่จะเสนอผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และ 3.) การกำหนดประเด็นความรู้ที่จะเสนอให้คณะทำงานการจัดการความรู้ดำเนินการ เพื่อเสนอเป็นผลการดำเนินงานสำหรับตัวบ่งชี้ที่ 3	
	ครั้งที่ 4/2561 เมื่อ 2 พฤษภาคม 2561	- การดำเนินงานของคณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา : การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ทำงาน หัวข้อ การเขียนโครงร่างองค์กร	
	ครั้งที่ 6/2561 เมื่อ 18 กรกฎาคม 2561	- การยกเว้นการรายงานผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 ตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน	

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>2. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ และ 2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย ตามกำหนดเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และรายงานข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนดในระบบ CHE QA Online สำหรับหน่วยงานสนับสนุน</p>	<p>1. สำนักบริการการศึกษา โดยคณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักบริการการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 ตามแนวทางและหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด จากนั้นคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานสนับสนุน จะตรวจสอบคุณภาพและประเมินคุณภาพในเบื้องต้น ก่อนรับการตรวจประเมินจากผู้ประเมินของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักบริการการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 เสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา โดยรับตรวจประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินในวันที่ 18 – 19 ตุลาคม พ.ศ. 2561</p>	<p>สบศ. 7-2 (1) เอกสารการประชุมคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานสนับสนุน สำนักบริการการศึกษา</p> <p>สบศ. 7-2 (2) รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2560 สำนักบริการการศึกษา</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>3. มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานและเชื่อมโยงสู่แผนยุทธศาสตร์และ/หรือแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน</p>	<p>สำนักบริการการศึกษาได้นำผลประเมินคุณภาพการศึกษาเมื่อปีการศึกษา 2560 ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน ซึ่งได้เสนอแนะให้พัฒนา Work Process เพื่อนำไปสู่รูปแบบการให้บริการแบบใหม่เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการบริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา <u>โดยนำข้อเสนอแนะไปจัดทำกิจกรรม/โครงการ สำหรับดำเนินการในแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 ของสำนักบริการการศึกษา</u> ซึ่งจำแนกตามผลผลิต ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผลผลิตการบริการการสอนทางไปรษณีย์ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 นำเทคโนโลยีการสื่อสารด้วย Line@ มาใช้ในการติดตามสถานะการรับเอกสารการสอนของนักศึกษา 1.2 การจัดทำโครงการความร่วมมือกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการนำระบบและซอฟต์แวร์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มาใช้กับงานไปรษณีย์มหาวิทยาลัย 2. ผลผลิตการบริการแนะแนวการศึกษา <ol style="list-style-type: none"> 2.1 โครงการติดตามนักศึกษา 2.2 โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูล 2.3 โครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ด้วยระบบ e-Learning 2.4 โครงการรณรงค์รับสมัครนักศึกษาในสถานประกอบการและกรมราชทัณฑ์ 2.5 โครงการคลินิกแนะแนว 	<p>สบศ. 7-3 (1) แบบติดตามงานโครงการต่าง ๆ สบศ. ปีงบประมาณ 2561</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	3. ผลผลิตการจัดสอนเสริม 3.1 การจัดทำฐานข้อมูลอาจารย์สอนเสริม 3.2 การจัดทำฐานข้อมูลสถิติการเข้ารับการสอนเสริม 3.3 โครงการพัฒนาห้องเรียนของศูนย์บริการการศึกษา 3.4 การพัฒนาระบบ e-Support 4. ผลผลิตการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ 4.1 การจัดทำฐานข้อมูลอาจารย์ฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ 4.2 การพัฒนาระบบ e-Support 5. ผลผลิตกิจกรรมนักศึกษา 5.1 การจัดทำฐานข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษาชมรม 6. ผลผลิตการบริการนักศึกษาพิการ 6.1 โครงการบริการนักศึกษาพิการเป็นรายบุคคล (โครงการเยี่ยมบ้าน)	

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง						
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน	<p>สำนักบริการการศึกษาได้มีการนำผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2559 มาปรับปรุงการทำงาน โดยนำข้อเสนอแนะของผู้ประเมินมาดำเนินการ ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="555 391 1615 1516"> <thead> <tr> <th data-bbox="555 391 891 446">ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน</th> <th data-bbox="891 391 1615 446">การปรับปรุงการทำงาน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="555 446 891 678">1. ควรปรับปรุงการเขียนโครงสร้างองค์กร เพราะยังมีข้อขัดแย้งกัน</td> <td data-bbox="891 446 1615 678">คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการ ได้จัดอบรมให้ความรู้ผู้ทำงานในคณะทำงาน หัวข้อ การเขียนโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นสาระส่วนหนึ่งของการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2561</td> </tr> <tr> <td data-bbox="555 678 891 1516">2. ควรทบทวนพันธกิจให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้</td> <td data-bbox="891 678 1615 1516"> <p>คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน ได้พิจารณาทบทวนการกำหนดพันธกิจของสำนักบริการการศึกษา <u>จากเดิม</u> พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการแนะแนวช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปด้วยบริการอย่างมืออาชีพ 2. บริการจัดสอนเสริมและฝึกปฏิบัติด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย 3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง <p><u>พันธกิจที่พิจารณาทบทวนใหม่</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาเพื่อให้สำเร็จการศึกษาด้วยบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายและทันสมัย 2. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาในกิจกรรมการสอนเสริมและฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ </td> </tr> </tbody> </table>	ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	การปรับปรุงการทำงาน	1. ควรปรับปรุงการเขียนโครงสร้างองค์กร เพราะยังมีข้อขัดแย้งกัน	คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการ ได้จัดอบรมให้ความรู้ผู้ทำงานในคณะทำงาน หัวข้อ การเขียนโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นสาระส่วนหนึ่งของการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2561	2. ควรทบทวนพันธกิจให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้	<p>คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน ได้พิจารณาทบทวนการกำหนดพันธกิจของสำนักบริการการศึกษา <u>จากเดิม</u> พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการแนะแนวช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปด้วยบริการอย่างมืออาชีพ 2. บริการจัดสอนเสริมและฝึกปฏิบัติด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย 3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง <p><u>พันธกิจที่พิจารณาทบทวนใหม่</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาเพื่อให้สำเร็จการศึกษาด้วยบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายและทันสมัย 2. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาในกิจกรรมการสอนเสริมและฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ 	<p>สพศ. 7-4 (1) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา ครั้งที่ 4/2561 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2561 วาระที่ 1.4</p> <p>สพศ. 7-4 (2) วาระการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักบริการการศึกษา เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2561</p>
ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	การปรับปรุงการทำงาน							
1. ควรปรับปรุงการเขียนโครงสร้างองค์กร เพราะยังมีข้อขัดแย้งกัน	คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการ ได้จัดอบรมให้ความรู้ผู้ทำงานในคณะทำงาน หัวข้อ การเขียนโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นสาระส่วนหนึ่งของการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2561							
2. ควรทบทวนพันธกิจให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้	<p>คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน ได้พิจารณาทบทวนการกำหนดพันธกิจของสำนักบริการการศึกษา <u>จากเดิม</u> พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการแนะแนวช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปด้วยบริการอย่างมืออาชีพ 2. บริการจัดสอนเสริมและฝึกปฏิบัติด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย 3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง <p><u>พันธกิจที่พิจารณาทบทวนใหม่</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาเพื่อให้สำเร็จการศึกษาด้วยบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายและทันสมัย 2. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาในกิจกรรมการสอนเสริมและฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 3. บริการจัดส่งสื่อการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการ 							

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์		รายการเอกสารอ้างอิง
	ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	การปรับปรุงการทำงาน	
	3. ควรปรับปรุงในเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เช่น การนำลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้กับงานการเงิน	สำนักไม่สามารถดำเนินการเรื่องการนำลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้กับงานการเงินตามข้อเสนอแนะได้ เนื่องจากต้องปฏิบัติตามระเบียบและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย โดยกองคลัง แต่ได้มีการปรับแก้ไขประกาศที่ใช้สำหรับการดำเนินงานการจัดบริการการศึกษาให้มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน คือ การปรับแก้ไขประกาศฯ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการบริการการศึกษา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561	สพศ. 7-4 (3) แบบเสนอเรื่องการแก้ไขประกาศ ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการบริการการศึกษา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561 ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
	4. ควรนำเสนอแนวทางการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการจัดบริการการศึกษา เพื่อ ช่วยแก้ไข ปัญหา สภาพการ 5 ประการที่ระบุอยู่ใน โครงร่างองค์กร หัวข้อ สภาพด้านการแข่งขัน คือ 1) สภาพะยอดผู้สมัครลดลงของมหาวิทยาลัย 2) อัตราการลาออกกลางคันของนักศึกษา 3) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรม การจัดบริการการศึกษาในระบบ การศึกษาทางไกล	สำนักบริการการศึกษา ได้ดำเนินการกิจกรรมโครงการ เพิ่มผลสัมฤทธิ์การจัดบริการการศึกษาเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหา สภาพการ 5 ประการ ดังนี้ 1. รณรงค์เพิ่มยอดผู้สมัครนักศึกษาใหม่ โดยการเสนอทางเลือกเพิ่มรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ Box course เสนอต่อกรมราชทัณฑ์ เพื่อจัดการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขังในเรือนจำทั่วประเทศ โดยได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้ต้องขัง รวมทั้งมีการสำรวจความต้องการ/ความสนใจการศึกษาต่อกับมสธ. ผู้ต้องขังในเรือนจำทั่วประเทศ นอกจากนี้ได้ดำเนินการเช่นเดียวกันกับสถานประกอบการ คือ บริษัท Western Digital นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	สพศ. 7-4 (4) สื่อประชาสัมพันธ์ การจัดการเรียนการสอนแก่ผู้ต้องขัง สพศ. 7-4 (5) เอกสารการสำรวจความต้องการ/สนใจศึกษาต่อกับมสธ. ของผู้ต้องขังในเรือนจำ ต่างๆ สพศ. 7-4 (6) เอกสาร ประชาสัมพันธ์การจัดการเรียนการสอนแบบ Box course

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์		รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน</p> <p>4) สถาบันการศึกษา ระบบปิดมีการจัดการศึกษาผ่านสื่อมากขึ้น</p> <p>5) การลดระดับการให้ความร่วมมือของคู่ความร่วมมือ เช่น ศูนย์บริการการศึกษา</p>	<p>การปรับปรุงการทำงาน</p> <p>2. ดำเนินการ/จัดกิจกรรม เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกกลางคันของนักศึกษา ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทดลองจัดสอนเสริมรูปแบบใหม่ คือ การสอนเสริมแบบเก็บคะแนน เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา • การติดตามนักศึกษากลุ่มวิกฤต • การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักบริการการศึกษากับนักศึกษา ที่ทำให้การติดต่อ สื่อ เป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก และเข้าถึงได้มาก เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Line@ Google Forms <p>3. นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาสร้างนวัตกรรมบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล โดยสำนักบริการการศึกษาได้รับรางวัล รองชนะเลิศอันดับหนึ่ง ในการประกวดนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ได้มีการเสนอจัดทำโครงการพัฒนา Mobile Application</p> <p>4. พัฒนาระบบ Stou e-Support เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการจัดบริการการศึกษา และช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษา</p> <p>5. ตรวจสอบศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เพื่อรับฟังความคิดเห็น และความต้องการของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. เพื่อนำข้อมูลมาเสนอต่อมหาวิทยาลัยในการพัฒนาศูนย์ฯ</p>	<p>สบศ. 7-4 (7) รายงานการประชุมผู้บริหารสำนัก ครั้งที่ 2/2561 เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561 วาระที่ 1.15</p> <p>สบศ. 7-4 (8)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ - ระบบ Line@ ศูนย์บริการการศึกษา สอนทางไปรษณีย์ <p>สบศ. 7-4 (9) บันทึกการอนุมัติโครงการพัฒนา Mobile Application</p> <p>สบศ. 7-4 (10) ระบบ Stou e-Support</p> <p>สบศ. 7-4 (11) เอกสารการรายงานผลการตรวจเยี่ยมศูนย์บริการการศึกษา</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์		รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน</p> <p>5. ควรเพิ่มการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกให้มากยิ่งขึ้น เพื่อถ่ายทอดความคิดไปสู่บุคลากรในทุกระดับ</p>	<p>การปรับปรุงการทำงาน</p> <p>สำนักบริการการศึกษา มีการสื่อสารกับบุคลากรภายใน และสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก โดย</p> <p>1. การสื่อสารกับบุคลากรภายใน สื่อสารผ่านช่องทาง ดังนี้</p> <p>1.1 การจัดประชุม ได้แก่</p> <p>1.1.1 การประชุมผู้บริหารสำนักประจำทุกเดือน</p> <p>1.1.2 การประชุมผู้บริหารพบบุคลากรทุก 3 เดือน</p> <p>1.1.3 การประชุมบุคลากรเฉพาะกิจ</p> <p>1.2 การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่</p> <p>1.2.1 Line กลุ่มผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา</p> <p>1.2.2 Line กลุ่มบุคลากรสำนักบริการการศึกษา</p> <p>1.3 การสื่อสารโดยการแจ้งหนังสือเวียนต่าง ๆ</p> <p>2. การสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก สื่อสารผ่านช่องทาง ดังนี้</p> <p>2.1 การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น ได้แก่</p> <p>2.1.1 การจัดประชุมร่วมกับกรมราชทัณฑ์</p> <p>2.1.2 การประชุมสัมมนาศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจในเรือนจำ</p> <p>2.1.3 การประชุมร่วมกับคู่ความร่วมมือบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด</p>	<p><u>สบศ. 7-4 (12)</u> อ้างถึง</p> <p><u>สบศ. 7-4 (1)-(3)</u></p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์		รายการเอกสารอ้างอิง
	ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	การปรับปรุงการทำงาน	สพศ. 7-4 (13) เอกสาร ประกอบวาระการประชุม วาระการติดตามงานโครงการ ต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ 2561
		2.2 การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ 2.2.1 สื่อสารผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 2.2.2 สื่อสารผ่าน Line@ ของศูนย์บริการการสอนทาง ไปรษณีย์ 2.2.3 สื่อสารผ่าน Line กลุ่ม เช่น Line กลุ่มชุดวิชา Line กลุ่ม อาจารย์ที่ปรึกษาชมรมนักศึกษา Line กลุ่มผู้นำชมรมนักศึกษาและ Line กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา 2.2.4 การพบปะเยี่ยมเยียนกับศูนย์บริการการศึกษา	
6. ควรพัฒนา Work Flow, Work Process เพื่อนำไปสู่รูปแบบการให้บริการแบบใหม่		จากการที่มหาวิทยาลัยได้จัดสายงานการบริการการศึกษา ให้แก่นักศึกษา โดยมีสำนักบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ดำเนินงานในส่วนกลางและมีศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง รับผิดชอบในส่วนภูมิภาค ดังนั้นการปฏิบัติงานการให้บริการแก่นัก ศึกษาในกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักบริการการศึกษาและศูนย์วิทย พัฒนา มสธ. 10 แห่ง จึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ 1. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 2. กิจกรรมการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 3. กิจกรรมช่วยเหลือนักศึกษา 4. กิจกรรมทุนการศึกษา	

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์		รายการเอกสารอ้างอิง
	ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	การปรับปรุงการทำงาน	
		5. กิจกรรมการส่งเอกสารการสอน 6. กิจกรรมสอนเสริมรูปแบบต่าง ๆ 7. การตัดจงบประมาณค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงานพิธี พระราชทานปริญญาบัตร เพื่อให้การดำเนินงานของสายงานการจัดบริการการศึกษา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักบริการการศึกษาจึงได้จัดทำ Flow Chart แนวทางการดำเนินงานระหว่างสำนักบริการ การศึกษาและศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. 10 แห่ง	

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. เครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการสรุปทริบทเรียนรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์</p>	<p>1. สำนักบริการการศึกษามีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยหน่วยงาน ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักบริการการศึกษา - สำนักวิชาการ - สำนักเทคโนโลยีการศึกษา - สำนักทะเบียนและวัดผล - สำนักพิมพ์ - สำนักบัณฑิตศึกษา - สำนักบรรณสารสนเทศ - สำนักการศึกษาต่อเนื่อง - สถาบันวิจัยและพัฒนา - ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา <p>2. สำนักบริการการศึกษาและหน่วยงานเครือข่ายได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้</p> <p>2.1 การประชุมเตรียมความพร้อม การประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2560 เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2561 จัดโดยศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีสาระบทเรียนจากการแลกเปลี่ยนที่นำไปใช้ประโยชน์ เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน ประจำปีการศึกษา 2559 - แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2560 	<p>สพศ. 7-5 (1) บันทึกเชิญประชุมเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2560</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none"> - กรอบการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 - การปรับปรุงตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปี 2560 - การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปี 2560 <p>2.2 การร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน กับหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2561 ซึ่งสำนักพิมพ์เป็นเจ้าของภาพจัด ประจำปี 2561 โดยมีสาระบทเรียนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่นำไปใช้ประโยชน์มีรายละเอียดตามเอกสารหลักฐาน สบศ 7-5 (4)</p> <p>ทั้งนี้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่เป็นเครือข่าย สำนักบริการการศึกษาได้นำวิธีดำเนินการเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานสำหรับเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 8 เกณฑ์ ข้อ 5 ที่สำนักทะเบียนและวัดผล ได้ดำเนินการแล้วได้ผลดี คือ การได้หลักฐานที่แสดงว่า การจัดเก็บข้อมูลสนับสนุน ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษา มีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย โดยการทำบันทึกสอบถามความคิดเห็นสาขาวิชา เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ของข้อมูลผลการประเมินการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะแก่นักศึกษา</p>	<p>สบศ. 7-5 (2) สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 ซึ่งจัดโดยศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>สบศ. 7-5 (3) บันทึกเชิญประชุมร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษาจากสำนักพิมพ์</p> <p>สบศ. 7-5 (4) สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2561 /รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม</p> <p>สบศ. 7-5 (5) แบบสอบถามและผลการสอบถามความคิดเห็นการใช้ประโยชน์ของข้อมูลการประเมินผลการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะแก่นักศึกษา</p>

ผลการประเมิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมินตนเอง
ค่าเป้าหมาย	5 ข้อ	✓	5
ผลการดำเนินงาน	5 ข้อ		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย X= ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 8 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย

รอบการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ต.ค. 60 – ก.ย. 61)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร	<p>สำนักบริการการศึกษาได้รับมอบหมายจากศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ C.11 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 กลุ่มคือ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มศิษย์เก่า และสำนักบริการการศึกษาได้มอบหมายให้คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษารับผิดชอบการดำเนินการ ซึ่งในการดำเนินการของคณะทำงานประกันคุณภาพได้กำหนดผู้รับผิดชอบ การรายงานข้อมูลของแต่ละกิจกรรม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลการจัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษา มอบ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค - ข้อมูลการจัดกิจกรรมกฐมนิเทศนักศึกษาใหม่และศิษย์เก่า มอบ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา - ข้อมูลการจัดกิจกรรมนักศึกษา มอบ ฝ่ายกิจการนักศึกษา 	<p>สพศ. 8-1 (1) บันทึกขอข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560</p> <p>สพศ. 8-1 (2) รายงานการประชุมคณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>2. มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>ในการจัดกิจกรรมบริการการศึกษาต่าง ๆ ได้มีการจัดทำแบบสำรวจ/แบบสอบถาม เพื่อให้นักศึกษาได้ตอบข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในบริการที่ได้จัดให้ ซึ่งประเด็นที่สอบถามจะเกี่ยวกับข้อมูลที่ระบุในตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย ตัวอย่าง เช่น</p> <p>1) ข้อมูลการจัดการเรียนการสอน ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคจะจัดเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมและการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ประเด็นสอบถาม คือ การสอน/การถ่ายทอดเนื้อหาสาระ</p> <p>2) ข้อมูลความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อและสนับสนุนการเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคจะจัดเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมประจำภาคการศึกษา สอนเสริมแบบเข้ม และการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ประเด็นสอบถาม ได้แก่ ขนาดห้องเรียน การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม การจำหน่ายอาหาร ห้องสุขา เป็นต้น</p> <p>3) ข้อมูลการให้คำปรึกษาแนะแนว ฝ่ายแนะแนวการศึกษาจัดเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่เข้ารับการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2561 ประเด็นสอบถาม ได้แก่ เหตุผลสำคัญที่สุดที่สมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การได้รับข่าวสารการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ความต้องการบริการด้านต่างๆ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ความคิดเห็นที่มีต่อความรู้ความเข้าใจ และประโยชน์ที่ได้รับจากการปฐมนิเทศ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการจัดปฐมนิเทศและบริการการศึกษาที่ต้องการเพิ่มเติม</p>	<p>สบศ. 8-2 (1) แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการสอนเสริม พร้อมตารางสรุปผลการประเมิน</p> <p>สบศ. 8-2 (2) แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดกิจกรรมสอนเสริมแบบเข้ม พร้อมตารางสรุปผลการประเมิน</p> <p>สบศ. 8-2 (3) แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษา พร้อมตารางสรุปผลการประเมิน</p> <p>สบศ. 8-2 (4) แบบประเมินผลการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 พร้อมสรุปผลการประเมิน</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
3. มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลโดยผู้บริหารหน่วยงาน หรือหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย	<p>คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักบริการการศึกษาได้มีการติดตามการจัดทำข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้ที่ C.11 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของนักศึกษาและศิษย์เก่า โดยการจัดประชุมคณะกรรมการ เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2561ซึ่งในการประชุมที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาได้มอบให้ ศูนย์/ฝ่าย ที่มีผลการประเมินการจัดกิจกรรม จัดส่งผลการประเมินให้ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมอบให้หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย ได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ก่อนเสนอผู้อำนวยการสำนักพิจารณาเพื่อลงนามส่งเรื่องให้ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา</p>	<p>สพศ. 8-3 (1) รายงานการประชุม คณะทำงานการประกันคุณภาพ การศึกษา</p> <p>สพศ. 8-3 (2) บันทึกแจ้งให้ศูนย์/ฝ่าย จัดทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการ ประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี การศึกษา 2560</p>
4. มีการรายงานข้อมูลตามตัว บ่งชี้ของมหาวิทยาลัยที่ได้รับ มอบหมายตามรอบระยะเวลา ที่กำหนด	<p>สำนักบริการการศึกษาได้มีการจัดส่งข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพ การศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 ตัวบ่งชี้ที่ C.11 ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็น ฝ่ายจัดเก็บข้อมูลให้แก่หน่วยงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา 2) สาขาวิชาจำนวน 7 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ วิทยาการ จัดการ วิทยาศาสตร์สุขภาพ มนุษยนิเวศศาสตร์ เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ นิเทศศาสตร์ และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี <p>ทั้งนี้ ข้อมูลที่จัดส่งคือข้อมูลความพึงพอใจด้านเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนในการเข้ารับการศึกษาฝึกปฏิบัติเสริมทักษะและการ สอนเสริมแบบเข้ม ซึ่งจัดในปีการศึกษา 2560</p>	<p>สพศ. 8-4 (1) บันทึกส่งข้อมูลความ พึงพอใจของนักศึกษาด้านเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการ เรียนการสอน ในกิจกรรมฝึกปฏิบัติ เสริมทักษะ</p> <p>สพศ. 8-4 (2) บันทึกส่งข้อมูลความ พึงพอใจของนักศึกษาด้านเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการ เรียนการสอน ในกิจกรรมสอนเสริม แบบเข้ม</p>

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน โดยการประเมินระดับหลักสูตร/ระดับสาขาวิชา (เทียบเท่าคณะ)/ระดับมหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	<p>สำนักบริการการศึกษาได้จัดส่งข้อมูล การประเมินผลการจัดกิจกรรม บริการการศึกษาให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพ การศึกษา ดังนี้</p> <p>1) ส่งให้ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับการ ประเมินระดับมหาวิทยาลัย</p> <p>2) ส่งให้สาขาวิชาสำหรับใช้ในการประเมินระดับสาขาวิชาและหลักสูตร โดยได้มีการสอบถามความคิดเห็นการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนา และปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูล</p>	สพศ. 8-5 (1) บันทึกสอบถามความคิดเห็นการใช้ประโยชน์ของข้อมูล

ผลการประเมิน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561		การบรรลุ เป้าหมาย	คะแนนการประเมินตนเอง
ค่าเป้าหมาย	5 ข้อ	✓	5
ผลการดำเนินงาน	5 ข้อ		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย X= ไม่บรรลุเป้าหมาย

ส่วนที่ 4

สรุปผลการประเมิน

ในปีการศึกษา 2560 สำนักบริการการศึกษา ได้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเรียบร้อยแล้ว สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้

ตารางสรุปการประเมินรายตัวบ่งชี้ (ส.1)

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมินตนเอง
1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน	5	5
3	การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	5	5
4	บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	4.8	4.8
5	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	5	5
6	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.23	4.23
7	การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	5	5
8	ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร/ สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย	5	5
	เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้		4.86

ข้อสรุปผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน

จุดแข็ง / แนวทางเสริมจุดแข็ง

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
<ul style="list-style-type: none"> - มีการดำเนินการเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน - ผู้นำของหน่วยงานมีความเข้มแข็งและมีความสามารถในการนำบุคลากรสู่การเปลี่ยนแปลง 	ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมในทุกพันธกิจ

จุดที่ควรพัฒนา / ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี / นวัตกรรม

วิธีปฏิบัติที่ดี (ถ้ามี)	นวัตกรรม (ถ้ามี)
	<p>มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางานบริการการศึกษาตามพันธกิจ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในงานการจัดส่งเอกสารการสอน - Line ชุมวิขาที่จัดสอนเสริม สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนชุดวิชาที่จัดสอนเสริมกับสำนักบริการการศึกษา - Line@ สำหรับการติดตามสถานการณ์รับเอกสารการสอนของนักศึกษา - ระบบ STOU e-Support

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

จุดแข็ง / แนวทางเสริมจุดแข็ง

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
มีการจัดการความรู้ซึ่งเป็นความรู้ ทักษะและประสบการณ์ของบุคลากรภายในและภายนอก เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	จัดทำคลังความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรภายใน เพื่อให้สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติของบุคลากร

จุดที่ควรพัฒนา / ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
ควรพัฒนาฐานข้อมูลความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้เพื่อเผยแพร่	-

วิธีปฏิบัติที่ดี / นวัตกรรม

วิธีปฏิบัติที่ดี (ถ้ามี)	นวัตกรรม (ถ้ามี)
-	-

ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา

จุดแข็ง / แนวทางเสริมจุดแข็ง

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง	-

จุดที่ควรพัฒนา / ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานโดยให้ความสำคัญสอดคล้องกับสถานการณ์และความจำเป็นของหน่วยงาน	-

วิธีปฏิบัติที่ดี / นวัตกรรม

วิธีปฏิบัติที่ดี (ถ้ามี)	นวัตกรรม (ถ้ามี)
-	-

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานครอบคลุมทุกพันธกิจ	-

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

วิธีปฏิบัติที่ดี	นวัตกรรม
-	-

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
-	-

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

วิธีปฏิบัติที่ดี	นวัตกรรม
-	-

ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
มีเครือข่ายในการดำเนินงานทั้งด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและด้านการจัดบริการการศึกษา	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

วิธีปฏิบัติที่ดี	นวัตกรรม
-	-

ตัวบ่งชี้ที่ 8 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
-	-

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
-	-

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

วิธีปฏิบัติที่ดี	นวัตกรรม
-	-

ภาคผนวก

- ☞ รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา
- ☞ รายชื่อคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา | ประธานกรรมการ |
| 2. หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา | กรรมการ |
| 3. หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค | กรรมการ |
| 4. หัวหน้าศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ | กรรมการ |
| 5. หัวหน้าฝ่ายกิจการนักศึกษา | กรรมการ |
| 6. หัวหน้าศูนย์บริการนักศึกษาพิการ | กรรมการ |
| 7. ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน | |
| 7.1 รองศาสตราจารย์จันทนา ทองประยูร | กรรมการ |
| 7.2 นางสาวอุไรวรรณ นำแสงวาณิช | กรรมการ |
| 8. เลขานุการสำนักบริการการศึกษา | กรรมการและเลขานุการ |
| 9. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป | ผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1. นางบุญเกื้อ แทนวันชัย | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| 2. ดร.รุจี อมฤตย์ | ผู้ทำงาน |
| 3. นางสาวเนตรนภา อินทอง | ผู้ทำงาน |
| 4. นางอารีรัตน์ อยู่ยอด | ผู้ทำงาน |
| 5. นางสาววิลาสินี ทองอินทร์ | ผู้ทำงาน |
| 6. นางอรนุช กาญจนประกร | ผู้ทำงาน |
| 7. นางสาวสิตา เพียรพิจิตร | ผู้ทำงาน |
| 8. นางสาวอมรรัตน์ หยกจรัส | ผู้ทำงาน |
| 9. นางสาวนัฐกานต์ ชัยขรรค์เมือง | ผู้ทำงาน |
| 10. นางกนกรัตน์ ภู่แย้ม | เลขานุการคณะกรรมการ |
| 11. นางสาวนันทน์ภัส ช้างเยาว์ | ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ |