

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	งานรับ-ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ(service scope)	
1.หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 2.บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย 3.นักศึกษาและบุคคลทั่วไป	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
งานไปรษณีย์มหาวิทยาลัย ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา	วันจันทร์ - ศุกร์ หยุดวันเสาร์ อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.00 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ
งานรับ-ส่งไปรษณีย์
<ol style="list-style-type: none">ให้บริการเฉพาะไปรษณีย์ภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ เช่น จดหมาย ลงทะเบียน พัสดุ EMS และสิ่งตีพิมพ์ประเภทต่าง ๆให้บริการหน่วยงานภายใน บุคลากร นักศึกษา และบุคคลทั่วไปช่วงเวลาให้บริการของงานไปรษณีย์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 16.30 น.เวลานำส่งบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มี 2 เทียบ เวลา 09.30 น. และ 13.30 น.ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่นำส่งทุกประเภท ต้องสมบูรณ์ จ่าหน้าซองหรือกล่องให้ถูกต้อง ชัดเจนบริการฝากส่งทุกครั้งที่ต้องการหลักฐานชนิดบริการ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศที่บรรจุกล่องทุกขนาด หรือบรรจุของตั้งแต่ขนาด C 5 ขึ้นไป ต้องสำเนาบัตรประชาชนเพื่อบันทึกข้อมูลผู้ฝากส่งด้วยเครื่องอ่านบัตรประชาชนแบบ Smart Card ตามมาตรการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ส่งสำเนาบัตรให้บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด)

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา	ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน
เงื่อนไข	การจำหน่าย เอกสารทุกชิ้นต้องสมบูรณ์ ถูกต้อง ชัดเจน
คุณภาพ	1. มีการจัดวางขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ 2. ไม่มีไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ค้างส่ง 3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานรับ-ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ อยู่ในระดับดีมาก

ขั้นตอนการให้บริการ

งานรับ-ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์

1. รับ ไปรษณีย์ภัณฑ์ประเภทต่างๆ จากหน่วยงานภายใน บุคลากร นักศึกษาและบุคคลทั่วไป
2. สอบถามประเภทของไปรษณีย์ภัณฑ์ที่นำส่ง
3. ตรวจสอบความเรียบร้อยของไปรษณีย์ภัณฑ์
4. ชั่งน้ำหนัก และคิดอัตราค่าฝากส่งตามประเภทที่จัดส่ง
5. ฝากส่งสิ่งของต้องแสดงบัตรประชาชนประชาชนทุกครั้ง(ขอสำเนาบัตรประชาชน)
6. ลงรายละเอียดในสถิติไปรษณีย์การนำส่งประจำวัน
7. ตรวจสอบจำนวนชิ้นที่นำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์
8. นำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ไปบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
ในช่วงเวลาเช้า 9.30 น. และช่วงบ่าย 13.30 น.

ผู้รับผิดชอบ

- ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์
สำนักบริการการศึกษา

ขั้นตอนการรับบริการ

1. ผู้รับบริการต้องเตรียมไปรษณีย์ภัณฑ์ที่จะนำส่งให้เรียบร้อย
2. ผู้รับบริการต้องเตรียมสำเนาบัตรประชาชน เพื่อใช้เป็นหลักฐานการฝากส่ง
3. สอบถามอัตราค่าฝากส่งไปรษณีย์ภัณฑ์
4. นำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ พร้อมชำระค่าบริการ
5. ลงหลักฐานการนำส่งในแบบขอใช้บริการ
6. ผู้ใช้บริการมารับหลักฐานการนำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานการจัดส่ง

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าหากนักศึกษาไม่ได้รับเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา ได้รับไม่ถูกต้องหรือได้รับล่าช้า สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา
หมายเลขโทรศัพท์ 025047623, 02 5047626
e-mail co.esoffices@stou.ac.th

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	งานจัดส่งสื่อการศึกษา
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ (service scope)

ให้บริการด้านการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ 1. ให้บริการจัดส่งเอกสารการสอน และวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ 2. ให้บริการจ่ายเอกสารการสอนแก่นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนที่มหาวิทยาลัย ณ ศูนย์บริการครบวงจร (OSS)	วันจันทร์ – เสาร์ หยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ

- ให้บริการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาแก่นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาทางไปรษณีย์
- บริการจ่ายเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาแก่นักศึกษาที่มาลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการครบวงจร (OSS) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา	ดำเนินการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาได้แล้วเสร็จ ภายใน 1-7 วันทำการ นับตั้งแต่การตั้งข้อมูลที่อยู่นักศึกษาจากระบบสารสนเทศสงงานทะเบียนและบริการการศึกษา โดยส่งออกในปริมาณงานไม่เกิน 3,500 ชิ้น/วัน
เงื่อนไข	1) มีเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาพร้อมให้จัดส่งได้

คุณภาพ

- 2) มีรายชื่อที่อยู่นักศึกษาที่ถูกต้อง สมบูรณ์พร้อมนำมาดำเนินการจัดส่ง
- 1) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้
- 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับดี

ขั้นตอนการให้บริการ

1. ดึงข้อมูลที่อยู่นักศึกษา โดยสำนักทะเบียนและวัดผล, สำนักบัณฑิตศึกษา ได้รับลงทะเบียนเรียนเรียบร้อยแล้วจากระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการการศึกษา
2. จัดทำใบจำหน่ายที่อยู่นักศึกษาเป็นรายวิชาและระบุปลายทางการนำจ่าย
3. บรรจุหีบห่อเอกสารการสอนเป็นรายวิชา
4. ดำเนินการจัดทำใบนำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และคิดค่าฝากส่ง
5. จัดส่งเอกสารการสอนทางไปรษณีย์

ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์

สำนักบริการการศึกษา

การรับเรื่องร้องเรียน

นักศึกษาไม่ได้รับเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา ได้รับไม่ถูกต้องหรือได้รับล่าช้า สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา

หมายเลขโทรศัพท์ 02 504 7623, 02 504 7626

Line-official :@stoupst

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	งานนวัตกรรมเพื่อการบริการการศึกษา
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ (service scope)

ให้บริการด้านการติดตามสถานะเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในแต่ละภาคการศึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ 1. ให้บริการติดตามเอกสารการสอนผ่านช่องโทรศัพท์ 2. ให้บริการติดตามเอกสารการสอนผ่านช่องทาง Line official	วันจันทร์ – ศุกร์ (ในเวลาราชการ) ให้บริการตอบโดยเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.00 น. (นอกเวลาราชการ วันหยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ให้บริการผ่าน Line official ด้วยข้อความอัตโนมัติ

ข้อกำหนดการให้บริการ

- ให้บริการตอบคำถามการติดตามสถานะการจัดส่งเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยในรายวิชาที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษา
- ให้บริการแก่นักศึกษาในกรณีที่เอกสารการสอนพบปัญหาจากการจัดส่ง การสูญหายจากการนำส่ง การชำรุดของเอกสาร

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา	ดำเนินการตรวจสอบการจัดส่งเอกสารการสอนได้แล้วเสร็จ ภายใน 1 วันทำการ จากระบบสารสนเทศงานทะเบียนและบริการการศึกษา ผ่านช่องทางโทรศัพท์, Line official, email ประมาณ 300 ราย/วัน
เงื่อนไข	1) ตรวจสอบจากรายชื่อ รหัสนักศึกษา ภาคการศึกษาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียน 2) ตรวจสอบว่ามีรายการสั่งซื้อเอกสารการสอนมาจากสำนักทะเบียนและวัดผล

คุณภาพ	<p>1) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ใช้ความรอบคอบในการตรวจสอบข้อมูลของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสถานะการจัดส่งเอกสารการสอนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว</p> <p>2) ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดส่งเอกสารการสอนของนักศึกษาอยู่ในระดับดี</p>
--------	---

ขั้นตอนการให้บริการ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบข้อมูลลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาจากระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการการศึกษา ในภาคการศึกษาที่ติดต่อสอบถาม 2. ตรวจสอบสถานะการฝากส่งเอกสารการสอนในระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการการศึกษา 3. ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากกรณี ไม่ได้รับเอกสารการสอน/เอกสารการสอนชำรุด/สูญหายจากการจัดส่ง 4. แจ้งผลการดำเนินการให้นักศึกษาหรือผู้ที่ติดต่อสอบถามทราบ <p>ผู้รับผิดชอบ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา</p>	
การรับเรื่องร้องเรียน	
<p>นักศึกษาไม่ได้รับเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา ได้รับไม่ถูกต้องหรือได้รับล่าช้า สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่</p> <p>ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ 02 504 7623, 02 504 7626 Line-official :@stoupst</p>	

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ทุนการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
1. ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต.บางพุด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทรศัพท์ : 0 2504 7633	วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.
2. ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. 10 แห่ง	วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. ใบสมัครขอรับทุนการศึกษากรอรายละเอียดเรียบร้อย	จำนวน 1 ชุด
2. รูปถ่ายขนาด 1 หรือ 2 นิ้ว (ถ่ายมาแล้วไม่เกิน 6 เดือน)	จำนวน 1 รูป
3. สำเนาบัตรประจำตัวนักศึกษา	จำนวน 1 ฉบับ
4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน กรณีเป็นพระภิกษุให้ใช้ใบสุทธิ	จำนวน 1 ฉบับ
5. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอรับทุน	จำนวน 1 ฉบับ
6. หนังสือรับรองรายได้ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการของผู้รับรองรายได้	จำนวน 1 ชุด

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา : ภายใน 45 วัน โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่สิ้นสุดกำหนดเวลาการรับใบสมัครพร้อมหลักฐาน
เงื่อนไข : กรณีที่ผลสอบของภาคการศึกษาที่ 1 ออกล่าช้า อาจส่งผลทำให้การพิจารณาคัดเลือกผู้สมควรได้รับทุนไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา
คุณภาพ : <ul style="list-style-type: none">- การโอนเงินให้กับผู้ได้รับทุน มีความถูกต้องในส่วนของคุณข้อมูล ชื่อ-สกุล เลขที่บัญชีธนาคาร ของผู้ได้รับทุน และจำนวนเงินทุนที่ได้รับ- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับทุนได้คะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากไม่น้อยกว่า 85 %

ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1. รับใบสมัคร-หลักฐานการขอรับทุน และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
2. จัดทำฐานข้อมูลผู้สมัครขอรับทุน	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
3. ตรวจสอบผลการเรียน	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
4. จัดประชุมคณะกรรมการกองทุนการศึกษามสธ.	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
5. จัดประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนการศึกษามสธ.	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
6. ประกาศรายชื่อผู้ได้รับทุนการศึกษา พร้อมจัดทำประกาศแจ้งผ่านเว็บไซต์ www.stou.ac.th -บริการนักศึกษา-นักศึกษาปริญญาตรี-การบริการนักศึกษา-ทุนการศึกษา	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
7. ประสานงานเพื่อโอนเงินให้กับผู้ได้รับทุนผ่านบัญชีธนาคาร	กองคลัง และฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
8. จัดส่งจดหมายแจ้งผู้ได้รับทุน	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

การรับเรื่องร้องเรียน
<p>1. หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา</p> <p>ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา</p> <p>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ต.บางพูด</p> <p>อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120</p> <p>โทรศัพท์ : 0 2504 7630 โทรสาร : 0 2503 3868</p>

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ บริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ขอรับบริการผ่านทาง email

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาการให้บริการ

Email : co.esoffice@stou.ac.th

วันจันทร์ – อาทิตย์

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้

ผู้ขอรับบริการส่ง email มายัง co.esoffice@stou.ac.th

จำนวน 1 ชุด

ระดับการให้บริการ : ตอบกลับอีเมลภายใน 1 วันทำการราชการ

เงื่อนไข : 1. เริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ได้รับอีเมลของผู้ขอรับบริการ และมีข้อมูล
ในฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศงานทะเบียนและบริการ

2. กรณีต้องตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ภายใน 3 วันทำการ

คุณภาพ : ผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน

ผู้รับผิดชอบ

1. ผู้ขอรับบริการส่ง email มายังฝ่ายแนะแนว
การศึกษา co.esoffice@stou.ac.th

ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

2. ฝ่ายแนะแนวการศึกษาตอบ email กลับไปยังผู้
ขอรับบริการ

ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

การรับเรื่องร้องเรียน

หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการ สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา โทรศัพท์ : 0 2504 7630 email : co.esoffice@stou.ac.th

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาด้วยกิจกรรมแนะแนวนัดหมาย
กิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพการศึกษาด้วยตนเองในระบบการศึกษาทางไกล
กิจกรรมพัฒนาการเรียนสู่ความสำเร็จ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาการให้บริการ

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. ส่งจดหมายเชิญนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม | ก่อนกำหนดการอบรม 3 สัปดาห์ |
| 2. การตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านทางโทรศัพท์ Line Email และทางไปรษณีย์ | ก่อนกำหนดการอบรม 3 สัปดาห์ |

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. กิจกรรมแนะแนวนัดหมาย สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1
2. กิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพการศึกษาด้วยตนเองในระบบการศึกษาทางไกล สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2-3
3. กิจกรรมพัฒนาการเรียนสู่ความสำเร็จ สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา :	นักศึกษาได้รับจดหมายเชิญเข้าร่วมกิจกรรมล่วงหน้าก่อนการอบรม 3 สัปดาห์
เงื่อนไข :	นับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ส่งจดหมายจากฝ่ายแนะแนวการศึกษา
คุณภาพ :	นักศึกษาได้รับความพึงพอใจต่อกิจกรรมโดยภาพรวมในระดับดี และดีมาก รวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 %

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1. ส่งจดหมายเชิญนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม และให้นักศึกษาตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรม	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
2. จัดฝึกอบรมให้ความรู้ และพัฒนาทักษะทางการเรียนในระบบการศึกษาทางไกลตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
3. นักศึกษาประเมินผลกิจกรรม	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการสัมมนาไม่เป็นไปตามที่ระบุข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา โทรศัพท์ : 0 2504 7630 email : co.esoffice@stou.ac.th

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ	
งานให้บริการ	การให้บริการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษาระดับปริญญาตรี
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ (service scope)
<p>บริการนักศึกษาที่จะต้องเข้ารับการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะรูปแบบเผชิญหน้า และรูปแบบออนไลน์ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 แจกกำหนดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะแต่ละภาคการศึกษา 1.2 แจกนักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะเป็นรายบุคคลทางจดหมาย 1.3 บริการตอบรับการเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะและไม่เข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะของนักศึกษา 1.4 บริการตอบปัญหาและติดตามแก้ไขปัญหานักศึกษาเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับชุดวิชาที่มีการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะจนเสร็จสิ้น 1.5 บริการนักศึกษาในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (2-5 วัน) ได้แก่ จัดหา จัดเตรียมความพร้อม และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาตลอดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ กรณีฝึกเผชิญหน้า 1.6 บริการอาจารย์ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (2-5 วัน) ได้แก่ จัดหา จัดเตรียมความพร้อมและอำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ตลอดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ กรณีฝึกเผชิญหน้า 1.7 บริการนักศึกษาและอาจารย์ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (2 – 15 วัน) ได้แก่ ติดตามนักศึกษาให้เข้ารับการฝึกฯ รูปแบบออนไลน์ ส่ง link ห้องฝึกฯ ออนไลน์ให้นักศึกษา แนะนำวิธีการเข้าใช้งานห้องฝึกฯ ออนไลน์แก่นักศึกษาและอาจารย์ กรณีฝึกรูปแบบออนไลน์

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. ผ่าน web site ของศูนย์บริการการศึกษา ประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา 2. อาคารสัมมนาและฝึกอบรม1 และ 2 มสธ. 3. อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 4. ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์ สำนักพิมพ์ 5. อาคารบริการ 1 ชั้น4 สำนักคอมพิวเตอร์ 6. โปรแกรม Microsoft Teams หรือ e-learning 	<ol style="list-style-type: none"> 1) วันทำงานปกติ (จันทร์-ศุกร์) ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.00 น. (ไม่พักเที่ยง) 2) ในวันฝึกฯ ตามกำหนดการที่สาขาวิชา กำหนดตั้งแต่เวลา 07.30 - 22.00 น. (ไม่พักเที่ยง)

ข้อกำหนดการให้บริการ

1. ต้องดำเนินการการให้บริการตาม ข้อ 1.1 – 1.4 ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน
2. ในวันทำงานปกติ เจ้าหน้าที่ฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน
3. ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (กรณีฝึกแบบเผชิญหน้า)
 - 3.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
 - 1) บัตรประจำตัวนักศึกษา
 - 2) บัตรประจำตัวประชาชน
 - 3) ใบลงทะเบียนเรียน
 - 4) การบ้านที่ต้องนำมาส่งกับวิทยากร (ถ้ามี)
 - 3.2 รับลงทะเบียนนักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ใช้เวลาเฉลี่ย 5 นาที ต่อคน
 - 3.3 เจ้าหน้าที่จัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 วัน
4. ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (กรณีฝึกฯ รูปแบบออนไลน์)
 - 4.1 ตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาที่เข้าห้องฝึกฯ ออนไลน์ ให้แล้วเสร็จภายในเวลา 20 นาที
 - 4.2 ติดตามนักศึกษาให้เข้าห้องฝึกฯ ออนไลน์ ให้แล้วเสร็จภายในเวลา 30 นาที

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

1. ก่อนการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ใช้ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ข้อ 1.1 -1.4 ล่วงหน้า 1 เดือน
2. ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะเจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น ภายใน 1 วัน
เงื่อนไข
 1. ต้องได้รับข้อมูลนักศึกษาและกำหนดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะล่วงหน้า อย่างน้อย 1 เดือน
 2. เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีจดหมายแจ้งเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะล่วงหน้า 1 เดือน ก่อนการฝึกฯ
 3. สถานที่จัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะมีเพียงพอ ได้แก่ ห้องประชุม ห้องพักและห้องอาหาร
 4. อุปกรณ์สนับสนุนมีอย่างเพียงพอ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ พาหนะรับส่งนักศึกษา
 5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะมีเพียงพอและมีจิตสำนึกการให้บริการ
 6. สถานที่ฝึกปฏิบัติเสริมทักษะและสถานที่พักอยู่ในอาคารเดียวกัน
 7. ไม่มีการจัดกิจกรรมฝึกตรงกับสาขาวิชาอื่นๆ หรือมีการใช้ทรัพยากรร่วมกับสาขาวิชาอื่น
(ตามข้อ 3-5)

คุณภาพ

- ♣ ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ อยู่ในระดับดีมาก อย่างน้อย 5 ชุดวิชา ชุดวิชาละ 1 รุ่น ในแต่ละภาคการศึกษา

ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1. แจ้งกำหนดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะแต่ละภาค การศึกษา พร้อมระบุชื่อผู้รับผิดชอบของชุดวิชานั้นๆ และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ผ่านทาง web site ของสำนักบริการการศึกษา	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
2. แจ้งนักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะเป็นรายบุคคลทางจดหมาย โดยแจ้งกำหนดการฝึกฯ และข้อควรทราบในการเข้าฝึกปฏิบัติฯ พร้อม QR Code สำหรับการตอบรับเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ผ่านระบบสารสนเทศงานฝึกปฏิบัติ	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
3. ให้นักศึกษาตอบรับการเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1) ผ่านทาง web site ของศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา ก่อนการฝึก 1 เดือน 3) สแกน QR Code เพื่อเข้าตอบรับในระบบสารสนเทศงานฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ 4) ทางโทรศัพท์ เฉลี่ย 10 นาที (โดยแจ้งกับผู้รับผิดชอบชุดวิชานั้นๆ บันทึกการตอบรับการเข้าฝึกเป็นรายบุคคล ถือเป็นสิ้นสุด) 5) มาด้วยตนเอง (เฉลี่ย 10 คน ต่อภาคการศึกษา) ที่สำนักบริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค ชั้น 2 อาคารบริรักษ์	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
4. บริการตอบปัญหาและติดตามแก้ไขปัญหา ให้นักศึกษาเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับชุดวิชาที่มีการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ จนเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

ขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)	
5. บริการนักศึกษาในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (2-5 วัน) ได้แก่ จัดเตรียมความพร้อม และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาตลอดการฝึก เช่น จัดทำบอร์ดต้อนรับนักศึกษา บอร์ดแสดงขั้นตอนการลงทะเบียน บอร์ดสำหรับนักศึกษา ตรวจสอบรายชื่อเข้าฝึกฯ มีการลงทะเบียนเข้าฝึกฯ แบ่งกลุ่มนักศึกษา วัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (notebook) เครื่องมืออุปกรณ์การฝึกฯ จัดห้องพักและจัดอาหาร สมุดบันทึก กระดาษเปล่า กล่องยาสามัญประจำบ้าน พาหนะรับส่งกรณีเจ็บป่วย เป็นต้น	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค บุคลากรของศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค จำนวน 1-2 คน สำนักบริการการศึกษา
6. บริการอาจารย์ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (2-5 วัน) ได้แก่ จัดเตรียมความพร้อม และอำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ตลอดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ได้แก่ การจองห้องพักการจัดเตรียมและจัดทำเอกสารเบิกจ่าย การลงลายมือชื่อเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดซื้อจัดหาวัสดุในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ เป็นต้น	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
7. ให้บริการนักศึกษาและอาจารย์ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ กรณีฝึกในรูปแบบออนไลน์ (2 – 15 วัน) ได้แก่ ติดตามนักศึกษาให้เข้ารับการฝึกฯ รูปแบบออนไลน์ ส่ง link ห้องฝึกฯ ออนไลน์ให้นักศึกษา แนะนำวิธีการเข้าใช้งานห้องฝึกฯ ออนไลน์แก่นักศึกษาและอาจารย์ การจัดกลุ่มนักศึกษาตามจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการฝึก การประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์ กรณีนักศึกษาและอาจารย์ไม่สามารถใช้ user ของ มสธ.ได้	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์
8. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะใน มสธ.	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
9. จัดส่งผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการปฏิบัติเสริมทักษะใน มสธ. ให้สาขาวิชา และศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา

หมายเลขโทรศัพท์ 02 504 7601

- หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

หมายเลขโทรศัพท์ 02 504 7610

- หัวหน้างานบริการฝึกปฏิบัติและสหกิจศึกษา

หมายเลขโทรศัพท์ 02 504 7611