

## มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ บริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ขอรับบริการผ่านทาง email

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

### ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาการให้บริการ

Email : co.esoffice@stou.ac.th

วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

### ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

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

ระดับการให้บริการ : ตอบกลับอีเมลกลับ ภายใน 1 วันทำการ

- เงื่อนไข :
1. เริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ฝ่ายแนะแนวการศึกษาได้รับอีเมลของผู้ขอรับบริการ และมีข้อมูลในฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศงานทะเบียนและบริการ
  2. กรณีต้องตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ภายใน 3 วันทำการ
- คุณภาพ : ผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์

### ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน

ผู้รับผิดชอบ

1. ผู้ขอรับบริการส่ง email มายัง email ของฝ่ายแนะแนวการศึกษา [co.esoffice@stou.ac.th](mailto:co.esoffice@stou.ac.th)
2. ฝ่ายแนะแนวการศึกษาตอบ email กลับไปยังผู้ขอรับบริการ

### การรับเรื่องร้องเรียน

หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการ สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา โทรศัพท์ 02-504-7630 email : co.esoffice@stou.ac.th

## มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ทุนการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
1. ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทรศัพท์ : 0 2504 7637	วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
2. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง	วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ	
เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. ใบสมัครขอรับทุนการศึกษา กรอกรายละเอียดเรียบร้อย	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. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับทุน	จำนวน 1 ฉบับ
6. หนังสือรับรองรายได้ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการของผู้รับรองรายได้	จำนวน 1 ชุด

ระดับการให้บริการ
<p><b>ระยะเวลา :</b> ภายใน 45 วัน โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่สิ้นสุดกำหนดเวลาการรับใบสมัครพร้อมหลักฐาน</p> <p><b>เงื่อนไข :</b> กรณีที่ผลสอบของภาคการศึกษาที่ 2 ออกล่าช้า อาจส่งผลทำให้การพิจารณาคัดเลือกผู้สมควรได้รับทุนไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา</p> <p><b>คุณภาพ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- การจัดส่งธนบัตรให้กับผู้ที่ได้รับทุน มีความถูกต้องในเรื่องของชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ได้รับทุน โดยไม่มีการตีคืนกลับมาที่มหาวิทยาลัย</li><li>- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับทุนได้คะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากไม่น้อยกว่า 85%</li></ul>

ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1. รับใบสมัคร-หลักฐานการขอรับทุน และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
2. จัดทำฐานข้อมูลผู้สมัครขอรับทุน	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
3. ตรวจสอบผลการเรียน	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
4. จัดประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนการศึกษามสธ.	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
5. จัดประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนการศึกษามสธ.	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
6. ประกาศรายชื่อผู้ได้รับทุนการศึกษา พร้อมจัดทำประกาศแจ้งผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.stou.ac.th">www.stou.ac.th</a>	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
7. เบิกจ่ายเงินทุนเพื่อจัดซื้อธนาณัติให้กับผู้ได้รับทุน	กองคลัง และฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
8. ส่งมอบธนาณัติให้กับผู้ได้รับทุน	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

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

## มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

<b>งานที่ให้บริการ</b>	การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาด้วยกิจกรรมแนะแนวนัดหมาย กิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพการศึกษาด้วยตนเองในระบบการศึกษาทางไกล กิจกรรมพัฒนาการเรียนสู่ความสำเร็จ
<b>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</b>	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

### ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
1. ส่งจดหมายเชิญนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม	ก่อนกำหนดการอบรม 3 สัปดาห์
2. การตอบรับเข้าร่วมกิจกรรมผ่านทางโทรศัพท์ E-mail และทางไปรษณีย์	ก่อนการอบรม 2 สัปดาห์

### ข้อกำหนดการให้บริการ

#### เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. กิจกรรมแนะแนวนัดหมายจัดสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1
2. กิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพการศึกษาด้วยตนเองในระบบการศึกษาทางไกลจัดสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2-3
3. กิจกรรมพัฒนาการเรียนสู่ความสำเร็จจัดสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป

### ระดับการให้บริการ

**ระยะเวลา :** นักศึกษาได้รับจดหมายเชิญเข้าร่วมกิจกรรมล่วงหน้าก่อนการอบรม 3 สัปดาห์

**เงื่อนไข :** นับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ส่งจดหมายจากฝ่ายแนะแนวการศึกษา

**คุณภาพ :** นักศึกษาได้รับความพึงพอใจต่อกิจกรรมโดยภาพรวมในระดับดีและดีมากรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

### ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
- ส่งจดหมายเชิญนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม และให้นักศึกษา ตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรม	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
- จัดฝึกอบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะทางการเรียนใน ระบบการศึกษาทางไกลตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม	
- นักศึกษาประเมินผลกิจกรรม	

### การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการสัมมนาไม่เป็นไปตามที่ระบุข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา โทรศัพท์ 0 2054 7630 E-mail : [co.esoffice@stou.ac.th](mailto:co.esoffice@stou.ac.th)

## มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	โครงการสัมมนาผู้ให้บริการการศึกษาในสถานประกอบการ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
1. ส่งจดหมายเชิญสถานประกอบการเข้าร่วมกิจกรรม	ก่อนกำหนดการสัมมนา
2. การตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านทางโทรศัพท์ E-mail และทางไปรษณีย์	3 สัปดาห์

ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้
การสัมมนาฯ จัดสำหรับผู้รับผิดชอบการให้บริการการศึกษาแก่บุคลากรที่เป็นนักศึกษา มสธ. ในหน่วยงาน โครงการความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ระดับการให้บริการ	
ระยะเวลา : ผู้รับผิดชอบการให้บริการการศึกษาฯ ได้รับจดหมายเชิญเข้าร่วมการสัมมนาล่วงหน้าก่อนการอบรม 3 สัปดาห์	
เงื่อนไข : นับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ส่งจดหมายจากฝ่ายแนะแนวการศึกษา	
คุณภาพ : ผู้เข้ารับการสัมมนาได้รับความพึงพอใจต่อกิจกรรมโดยภาพรวมในระดับดีและดีมากรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1. ส่งจดหมายเชิญผู้เข้ารับการสัมมนา	ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
2. ผู้เข้ารับการสัมมนาตอบรับการเข้าร่วมกิจกรรม	
3. จัดโครงการสัมมนาผู้ให้บริการการศึกษาใน สถานประกอบการ ภายใต้หัวข้อ “กฎหมาย กับการใช้ชีวิตให้เป็นสุขในสังคมปัจจุบัน”	
4. ผู้เข้ารับการสัมมนาประเมินผลกิจกรรม มสธ.	

การรับเรื่องร้องเรียน
ถ้าการสัมมนาไม่เป็นไปตามที่ระบุข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ - หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา โทรศัพท์ 0 2054 7630 E-mail : <a href="mailto:co.esoffice@stou.ac.th">co.esoffice@stou.ac.th</a>

## มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การให้บริการตารางสอนเสริมประจำภาค
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

<b>ขอบเขตการให้บริการ (service scope)</b>
<p>ผู้รับบริการมีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สาขาวิชา</li> <li>2. นักศึกษา</li> <li>3. ชมรมนักศึกษา มสธ.</li> <li>4. ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด</li> <li>5. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.</li> </ol>

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
1.ผ่าน web site ของศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา	ระหว่างเดือนตุลาคม – มกราคม (ภาคการศึกษาที่ 1) ระหว่างเดือนเมษายน – กรกฎาคม (ภาคการศึกษาที่ 2)
2.ข่าว มสธ.	ฉบับประจำเดือน กรกฎาคม (ภาคการศึกษาที่ 1) ฉบับประจำเดือน มกราคม (ภาคการศึกษาที่ 2)
3.ทางจดหมาย	ก่อนการเปิดภาคการศึกษา 1 เดือน
4. ผ่าน sms	ก่อนการเปิดภาคการศึกษา 1 เดือน
5. การติดต่อทาง Line Square	ก่อนการเปิดภาคการศึกษา 1 เดือน

<b>ข้อกำหนดการให้บริการ</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการเฉพาะชุดวิชาที่เปิดสอนเสริมที่มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียน 1,000 คน ขึ้นไป และได้รับอนุมัติให้เปิดสอนเสริมตามมติคณะกรรมการการสอนเสริม</li> <li>2. ข้อมูลการบริการ ประกอบด้วย ชื่อชุดวิชา วัน/เวลา และสถานที่สอนเสริม</li> </ol>

## ระดับการให้บริการ

### ระยะเวลา

ผู้รับบริการจะได้รับบริการตารางสอนเสริมล่วงหน้าก่อนทำการสอนเสริมในสัปดาห์ที่ 1 ไม่น้อยกว่า

1 เดือน

### เงื่อนไข

1. ต้องได้รับข้อมูลนักศึกษาลงทะเบียนเรียนล่วงหน้าตามที่ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคกำหนด
2. ต้องได้รับข้อมูลจากการจัดสอนเสริมจากสาขาวิชาล่วงหน้าตามที่ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคกำหนด
3. สำนักพิมพ์จัดพิมพ์ตารางสอนเสริมแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด
4. ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์จัดส่งข่าวมสธ.ตามเวลาที่กำหนด

## คุณภาพ

นักศึกษาได้รับตารางสอนเสริมประจำภาคถูกต้องและทันเวลา (ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือนก่อนการสอนเสริม )

## ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1. ให้บริการผ่าน ทาง web site มสธ. <a href="http://www.stou.ac.th">http://www.stou.ac.th</a> → บริการนักศึกษา → นักศึกษาปริญญาตรี → การเรียนการสอน → การสอนเสริม	ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค
2. ให้บริการผ่านทางไปรษณีย์ นักศึกษาจะได้รับแจ้ง ตารางสอนเสริมก่อนการสอนเสริมสัปดาห์แรกทาง จดหมายข่าว มสธ.	ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค/ ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์
3. ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ นักศึกษาสามารถ สอบถามทางโทรศัพท์ได้ล่วงหน้าก่อนการ สอนเสริม 1 เดือน	ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค
4. ให้บริการผ่าน Line Square “สอนเสริมประจำ ภาคการศึกษา” โดย สแกน QR Code Line Square	ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 02-5047601
- หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 02-5047610
- หัวหน้างานบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 02-5047814

## มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การให้บริการการสอนเสริมแบบเข้ม มสธ.
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

<b>ขอบเขตการให้บริการ (Service scope)</b>
<p>บริการนักศึกษาและติดต่อประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นักศึกษาที่ลงทะเบียนในชุดวิชาที่ได้รับอนุมัติให้มีการสอนเสริมแบบเข้ม (นักศึกษา)</li> <li>2. อาจารย์ที่ได้รับการจัดเชิญเป็นอาจารย์สอนเสริมแบบเข้ม (อาจารย์)</li> <li>3. การติดต่อประสานงานกับสถานที่สอนเสริมแบบเข้ม (ศูนย์บริการการศึกษา)</li> </ol>

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
<b>นักศึกษา</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การติดต่อทางหนังสือราชการ</li> <li>2. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร</li> <li>3. การติดต่อทาง E-mail</li> <li>4. การติดต่อทาง Line Square</li> <li>5. เข้ารับการสอนเสริมแบบเข้ม ณ สถานที่ที่กำหนด (4 แห่ง)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระหว่างเดือนกันยายน-มกราคม (ภาคการศึกษาที่ 1)</li> <li>ระหว่างเดือนมีนาคม-กรกฎาคม (ภาคการศึกษาที่ 2)</li> <li>ระหว่างเดือนตุลาคม - มกราคม (ภาคการศึกษาที่ 1)</li> <li>ระหว่างเดือนเมษายน - กรกฎาคม (ภาคการศึกษาที่ 2)</li> </ul>
<b>อาจารย์สอนเสริม</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การติดต่อทางหนังสือราชการ</li> <li>2. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร</li> <li>3. การติดต่อทาง E-mail</li> <li>4. การติดต่อทาง Line</li> <li>5. ทำการสอนเสริม ณ สถานที่สอนเสริมแบบเข้มที่กำหนด</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระหว่างเดือนกันยายน-มกราคม (ภาคการศึกษาที่ 1)</li> <li>ระหว่างเดือนมีนาคม-กรกฎาคม (ภาคการศึกษาที่ 2)</li> <li>ระหว่างเดือนตุลาคม - มกราคม (ภาคการศึกษาที่ 1)</li> <li>ระหว่างเดือนเมษายน - กรกฎาคม (ภาคการศึกษาที่ 2)</li> </ul>
<b>ศูนย์บริการการศึกษา (สถานที่)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การติดต่อทางหนังสือราชการ</li> <li>2. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร</li> <li>3. การติดต่อทาง E-mail</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระหว่างเดือนกันยายน-มกราคม (ภาคการศึกษาที่ 1)</li> <li>ระหว่างเดือนมีนาคม-กรกฎาคม (ภาคการศึกษาที่ 2)</li> </ul>

<b>ข้อกำหนดการให้บริการ</b>
<b>นักศึกษา</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการลงทะเบียนเรียนและแสดงความจำนงเข้ารับการสอนเสริมแบบเข้ม</li> <li>2. มีการโอนเงินค่าธรรมเนียมเข้ารับการสอนเสริมแบบเข้ม ชุดวิชาละ 650.- บาท</li> </ol> <b>อาจารย์</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้รับหนังสือเชิญเป็นอาจารย์สอนเสริมกิจกรรมการสอนเสริมแบบเข้ม</li> <li>2. ได้รับคำสั่ง/ประกาศ จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช</li> </ol> <b>ศูนย์บริการการศึกษา</b> <p>ได้รับอนุมัติให้เป็นสถานที่จัดกิจกรรมการสอนเสริมแบบเข้ม รวม 4 แห่ง ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หรือ ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดนนทบุรี (โรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม)</li> <li>2. ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ (โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย)</li> <li>3. ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดขอนแก่น (โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน)</li> <li>4. ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี (โรงเรียนสุราษฎร์ธานี)</li> </ol>
<b>ระดับการให้บริการ</b>
<b>ระยะเวลา</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>นักศึกษา</b>  นักศึกษาจะได้รับหนังสือแจ้งให้เข้าร่วมกิจกรรมการสอนเสริมแบบเข้มล่วงหน้าก่อนกำหนดวัน สอนเสริมแบบเข้ม อย่างน้อย 30 วันทำการ  <b>เงื่อนไข</b> นักศึกษาจะต้องแสดงความจำนงตามกำหนดเวลา</li> <li>2. <b>อาจารย์สอนเสริม</b>  อาจารย์สอนเสริมจะได้รับหนังสือเชิญเป็นอาจารย์สอนเสริมแบบเข้มล่วงหน้าก่อนวันสอนเสริมแบบเข้ม อย่างน้อย 20 วันทำการ  <b>เงื่อนไข</b> สาขาวิชาจัดส่งรายชื่ออาจารย์ให้สำนักบริการการศึกษาตามกำหนดเวลา</li> <li>3. <b>ศูนย์บริการการศึกษา</b>  ศูนย์บริการการศึกษาจะได้รับหนังสือประสานงานให้มีการจัดเตรียมสถานที่สอนเสริมแบบเข้มล่วงหน้าก่อนวันสอนเสริม อย่างน้อย 30 วันทำการ  <b>เงื่อนไข</b> มีการสำรวจข้อมูลจำนวนนักศึกษาเรียบร้อยแล้วตามกำหนดเวลา</li> </ol>
<b>คุณภาพ</b>
มีการปรับปรุงการให้บริการตามแนวคิด Deming Cycle (PDCA)

ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>นักศึกษา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำรวจความต้องการของนักศึกษาที่จะเข้ารับการสอนเสริมแบบเข้มในชุดวิชาที่ได้รับการอนุมัติ</li> <li>2. นักศึกษาแสดงความต้องการและชำระค่าธรรมเนียมเข้ารับการสอนเสริมมาที่สำนักบริการการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>3. วิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาโดยจำแนกตามชุดวิชาและภูมิลำเนาของนักศึกษา</li> <li>4. เตรียมการด้านสถานที่สอนเสริมแบบเข้มและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>5. จัดสอนเสริมแบบเข้มตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนด (สอนเสริมวันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 09.00 – 15.00 น.)</li> <li>6. ประเมินผลการสอนเสริมแบบเข้มประจำภาคการศึกษา</li> <li>7. จบการให้บริการ</li> </ol> <p><b>อาจารย์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หนังสือเชิญเป็นอาจารย์สอนเสริมแบบเข้ม</li> <li>2. คำสั่ง/ประกาศ แต่งตั้งเป็นอาจารย์สอนเสริมแบบเข้ม</li> </ol> <p><b>สถานที่ (ศูนย์บริการการศึกษา)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หนังสือประสานงานการเตรียมการด้านสถานที่สอนเสริมแบบเข้ม</li> <li>2. จัดเตรียมอุปกรณ์เกี่ยวข้องสำหรับการสอนเสริมแบบเข้ม</li> </ol>	<p>ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา</p>

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 0 2504 7601
- หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 0 2504 7610
- หัวหน้างานบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 0 2504 7814

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การให้บริการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มสธ.
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ (service scope)
<p>บริการนักศึกษาที่จะต้องเข้ารับการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะที่ มสธ. ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 แจกกำหนดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะแต่ละภาคการศึกษา</li> <li>1.2 แจกนักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะเป็นรายบุคคลทางจดหมาย</li> <li>1.3 บริการตอบรับการเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะและไม่เข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะของนักศึกษา</li> <li>1.4 มีระบบการป้องกันการสูญหายของจดหมายทุกฉบับที่จัดส่งให้นักศึกษา โดยใช้ระบบการจัดส่งด้วยไปรษณีย์รับรอง</li> <li>1.5 บริการตอบปัญหาและติดตามแก้ไขปัญหานักศึกษาเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับชุดวิชาที่มีการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะจนเสร็จสิ้น</li> <li>1.6 บริการนักศึกษาในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ( 3-5 วัน) ได้แก่ จัดหา จัดเตรียมความพร้อม และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาตลอดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ</li> <li>1.7 บริการอาจารย์ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ( 3-5 วัน) ได้แก่ จัดหา จัดเตรียมความพร้อม และอำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ตลอดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ</li> </ol>

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผ่าน web site ของศูนย์บริการการศึกษา ประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา</li> <li>2. อาคารสัมมนาและฝึกอบรม 1 และ 2 มสธ.</li> <li>3. อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา</li> <li>4. ฝ่ายจัดฝึกอบรมเทคโนโลยีการพิมพ์ สำนักพิมพ์</li> <li>5. อาคารบริการ 1 ชั้น 4 สำนักคอมพิวเตอร์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) วันทำงานปกติ ( จันทร์-ศุกร์ ) ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่ เวลา 08.30 – 16.00 น. ( ไม่พักเที่ยง )</li> <li>2) ในวันฝึกฯ จำนวน 4 วัน (พฤษภาคม-อาทิตย์) จำนวน 5 วัน (พฤษภาคม หรือ พฤษภาคม-จันทร์) ตั้งแต่เวลา 07.30 - 22.00 น. ( ไม่พักเที่ยง )</li> </ol>

### ข้อกำหนดการให้บริการ

1. ต้องดำเนินการการให้บริการตาม ข้อ 1.1 – 1.5 ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน
2. ในวันทำงานปกติ เจ้าหน้าที่ฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 วัน
3. ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ
  - 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

### ระดับการให้บริการ

#### ระยะเวลา

1. ก่อนการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ใช้ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ข้อ 1.1 -1.5 ล่วงหน้า 1 เดือน
2. ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะเจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น ภายใน 1 วัน

#### เงื่อนไข

1. ต้องได้รับข้อมูลนักศึกษาและกำหนดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะล่วงหน้า อย่างน้อย 1 เดือน
2. เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีจดหมายแจ้งเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะล่วงหน้า 1 เดือน ก่อนการฝึก
3. สถานที่จัดฝึกปฏิบัติเสริมทักษะมีเพียงพอ ได้แก่ ห้องประชุม ห้องพักและห้องอาหาร
4. อุปกรณ์สนับสนุนมีเพียงพอ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ พาหนะรับส่งนักศึกษา
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะมีเพียงพอและมีจิตสำนึกการให้บริการ
6. สถานที่ฝึกปฏิบัติเสริมทักษะและสถานที่พักอยู่ภายในอาคารเดียวกัน
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 และขอควรทราบในการเข้าฝึกปฏิบัติฯ พร้อมกับส่งแบบตอบรับการเข้าฝึกปฏิบัติฯ ให้กับนักศึกษา (เพื่อใช้ตอบรับและส่งกลับคืน มสธ. โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง)	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
3. ให้นักศึกษาตอบรับการเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1) ผ่านหน้าจอกอมพิวเตอร์ ทาง web site ของศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา ก่อนการฝึก 1 เดือน (รายชื่อชุดวิชาระบุไว้ในคำจำกัดความ) 2) ผ่าน LINE SQUARE (รายชื่อชุดวิชา) 3) สแกน QR Code ผ่าน Google forms 4) ทางจดหมาย อย่างน้อย 15 วันก่อนฝึก (โดยให้นักศึกษาส่งแบบตอบรับการเข้าฝึกปฏิบัติกลับคืนสำนักบริการการศึกษาถือเป็นสิ้นสุด นักศึกษาไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่งแบบตอบรับการเข้าฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ใช้บริการธุรกิจตอบรับของ มสธ.) 5) ทางโทรศัพท์ เฉลี่ย 10 นาที (โดยแจ้งกับผู้รับผิดชอบชุดวิชานั้นๆ บันทึกการตอบรับการเข้าฝึกเป็นรายบุคคล ถือเป็นสิ้นสุด) 6) มาด้วยตนเอง (เฉลี่ย 10 คน ต่อภาคการศึกษา) ที่สำนักบริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค ชั้น 2 อาคารบริหาร	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

ขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)	
4. ส่งจดหมายทุกฉบับให้นักศึกษา ด้วยไปรษณีย์ รับรอง เพื่อป้องกันและตรวจสอบการสูญหาย ของจดหมายทุกฉบับที่จัดส่งให้นักศึกษา	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา
5. บริการตอบปัญหาและติดตามแก้ไขปัญหานักศึกษาเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับชุดวิชาที่มีการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ จนเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
6. บริการนักศึกษาในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (3-5 วัน) ได้แก่ จัดเตรียมความพร้อม และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาตลอดการฝึก เช่น จัดทำบอร์ดต้อนรับนักศึกษา บอร์ดแสดงขั้นตอนการลงทะเบียน บอร์ดสำหรับนักศึกษา ตรวจสอบรายชื่อเข้าฝึกฯ มีการรับลงทะเบียนเข้าฝึกฯ แบ่งกลุ่มนักศึกษา วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (notebook) เครื่องมืออุปกรณ์การฝึกฯ จัดห้องพักและจัดอาหาร สมุดบันทึก กระดาษเปล่า กล่องยาสามัญประจำบ้าน พาหนะรับส่งกรณีเจ็บป่วย เป็นต้น	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค บุคลากรของศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค จำนวน 3-4 คน สำนักบริการการศึกษา
7. บริการอาจารย์ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (3-5 วัน) ได้แก่ จัดเตรียมความพร้อม และอำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ตลอดการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ ได้แก่ การจองห้องพัก การจัดเตรียมและจัดทำเอกสารเบิกจ่าย การลงลายมือชื่อเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดซื้อจัดหาวัสดุในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ เป็นต้น	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
8. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะใน มสธ.	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา
9. จัดส่งผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะใน มสธ. ให้สาขาวิชา และศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 02 504 7601
- หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 02 504 7610
- หัวหน้างานบริการการศึกษาประจำท้องถิ่น  
หมายเลขโทรศัพท์ 02 504 7813

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	งานจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการให้บริการ(service scope)	
ให้บริการด้านเอกสารการสอนและวัสดุศึกษากับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ 1. ให้บริการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ 2. ให้บริการจ่ายเอกสารการสอนแก่นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนที่มหาวิทยาลัยที่ศูนย์บริการร่วมครบวงจร(OSS)	วันจันทร์-วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 น-16.30 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ
1. ให้บริการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุศึกษากับนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาทางไปรษณีย์ 2. บริการจ่ายเอกสารการสอนและวัสดุศึกษากับนักศึกษาที่มาลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วมครบวงจร(OSS)

### ระดับการให้บริการ

- ระยะเวลา ดำเนินการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาได้แล้วเสร็จ ภายใน 1-7 วันทำการ นับตั้งแต่ตั้งข้อมูลที่อยู่นักศึกษาจากระบบสารสนเทศงานทะเบียนบริการ และปริมาณงาน ไม่เกิน 3,500 ชิ้น/วัน
- เงื่อนไข 1) มีเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาพร้อมให้จัดส่งได้  
2) มีรายชื่อที่อยู่นักศึกษาที่ถูกต้อง สมบูรณ์พร้อมนำมาดำเนินการจัดส่ง
- คุณภาพ 1) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรวจสอบได้  
2) ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับดี

### ขั้นตอนการให้บริการ

1. ตั้งข้อมูลที่อยู่นักศึกษา ซึ่งสำนักทะเบียนและวัดผลได้รับลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว จากระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการการศึกษา
2. จัดสายรถขนส่งตามที่อยู่ผู้รับปลายทางของระบบไปรษณีย์
3. ทำใบนำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และคิดค่าฝากส่ง
4. บรรจุหีบห่อเอกสารการสอนเป็นรายวิชา
5. บรรจุหีบห่อเอกสารการสอนลงถุงไปรษณีย์ และระบุปลายทางนำจ่ายฯ

### ผู้รับผิดชอบ

- ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์  
สำนักบริการการศึกษา

### การรับเรื่องร้องเรียน

นักศึกษาไม่ได้รับเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา ได้รับไม่ถูกต้องหรือได้รับล่าช้า สามารถติดต่อสอบถามได้ที่

ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์  
หมายเลขโทรศัพท์ 02-5047623, 02-5047626  
e-mail [co.esoffices@stou.ac.th](mailto:co.esoffices@stou.ac.th)

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 อาทิตย์และวันหยุดนักชัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.00 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ
งานรับ-ส่งไปรษณีย์ <ol style="list-style-type: none"> <li>ให้บริการเฉพาะไปรษณีย์ภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ เช่น จดหมาย ลงทะเบียน พัสดุ EMS และสิ่งตีพิมพ์ประเภทต่าง ๆ</li> <li>ให้บริการหน่วยงานภายใน บุคลากร นักศึกษา และบุคคลทั่วไป</li> <li>ช่วงเวลาให้บริการของงานไปรษณีย์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 16.30 น.</li> <li>เวลานำส่งบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มี 2 เที่ยวบิน เวลา 09.30 น. และ 13.30 น.</li> <li>ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่นำส่งทุกประเภท ต้องสมบูรณ์ จำหน่ายหรือกล่องให้ถูกต้อง ชัดเจน</li> <li>บริการฝากส่งทุกครั้งที่ต้องการหลักฐานชนิดบริการ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศที่บรรจุกล่องทุกขนาด หรือบรรจุของตั้งแต่ขนาด C 5 ขึ้นไป ต้องสำเนาบัตรประชาชนเพื่อบันทึกข้อมูลผู้ฝากส่งด้วยเครื่องอ่านบัตรประชาชนแบบ Smart Card ตามมาตรการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ส่งสำเนาบัตรให้บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด)</li> </ol>

## 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. ลงหลักฐานการนำส่งในรูปแบบขอใช้บริการ
6. ผู้ใช้บริการมารับหลักฐานการนำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานการจัดส่ง

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าหากให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 02 5047601  
e-mail [Chalermtrakoo@stou.ac.th](mailto:Chalermtrakoo@stou.ac.th)
- หัวหน้าศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา  
หมายเลขโทรศัพท์ 025047620  
e-mail [natchanok.tra@stou.ac.th](mailto:natchanok.tra@stou.ac.th)
- หัวหน้างานไปรษณีย์มหาวิทยาลัย  
หมายเลขโทรศัพท์ 02 5047627  
e-mail [sukanya.tor@stou.ac.th](mailto:sukanya.tor@stou.ac.th)  
e-mail [co.esoffices@stou.ac.th](mailto:co.esoffices@stou.ac.th)

## มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	งานนวัตกรรมเพื่อการบริการการศึกษา
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา

### ขอบเขตการให้บริการ (service scope)

ให้บริการด้านการติดตามสถานะเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราชในแต่ละภาคการศึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่นักศึกษาในการติดต่อสอบถาม เช่น สื่อสังคมออนไลน์ Line official และ Facebook

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ 1. ให้บริการติดตามเอกสารการสอนผ่านช่องโทรศัพท์ 2. ให้บริการติดตามเอกสารการสอนผ่านช่องทาง Line official 3. ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และ ให้บริการติดตามเอกสารการสอนผ่าน Facebook 4. ให้บริการติดตามสถานะการจัดส่งเอกสารการสอนผ่าน Application SISA	วันจันทร์ – ศุกร์ (ในเวลาราชการ) ให้บริการตอบโดยเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ เวลา 08.30-16.00 น. (นอกเวลาราชการ วันหยุดวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ให้บริการผ่าน Line official ด้วยข้อความอัตโนมัติ และเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ผ่าน Facebook

### ข้อกำหนดการให้บริการ

1. ให้บริการตอบคำถามการติดตามสถานะการจัดส่งเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัยในรายวิชาที่นักศึกษาได้ลงทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษา
2. ให้บริการแก่นักศึกษาในกรณีที่เอกสารการสอนพบปัญหาจากการจัดส่ง การสูญหายจากการนำส่ง การชำรุดของเอกสาร

### ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา	ดำเนินการตรวจสอบการจัดส่งเอกสารการสอนได้แล้วเสร็จ ภายใน 1 วันทำการ จากระบบสารสนเทศงานทะเบียนและบริการการศึกษา ผ่านช่องทางโทรศัพท์, Line official, email, Facebook ประมาณ 300 ราย/วัน
เงื่อนไข	1) ตรวจสอบจากรายชื่อ รหัสนักศึกษา ภาคการศึกษาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียน 2) ตรวจสอบว่ามีรายการสั่งซื้อเอกสารการสอนมาจากสำนักทะเบียนและวัดผล
คุณภาพ	1) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ใช้ความรอบคอบในการตรวจสอบข้อมูลของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง กับสถานะการจัดส่งเอกสารการสอนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว 2) มีการพัฒนาระบบติดตามเอกสารการสอนเพื่อให้สอดคล้องยุคดิจิทัล ในช่องทางที่หลากหลายผ่านโซเชียลมีเดีย และ Application STOU SISA ของมหาวิทยาลัย 3) ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดส่งเอกสารการสอนของนักศึกษายู่ในระดับดี

### ขั้นตอนการให้บริการ

1. ตรวจสอบข้อมูลลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาจากระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการการศึกษา  
ในภาคการศึกษาที่ติดต่อสอบถาม
2. ตรวจสอบสถานะการฝากส่งเอกสารการสอนในระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการการศึกษา
3. ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากกรณี ไม่ได้รับเอกสารการสอน/เอกสารการสอนชำรุด/สูญหายจากการ  
จัดส่ง
4. แจ้งผลการดำเนินการให้นักศึกษาหรือผู้ที่ติดต่อสอบถามทราบ

ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์

สำนักบริการการศึกษา

## การรับเรื่องร้องเรียน

นักศึกษาไม่ได้รับเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา ได้รับไม่ถูกต้องหรือได้รับล่าช้า  
สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ สำนักบริการการศึกษา

หมายเลขโทรศัพท์ 02 504 7623, 02 504 7626

Line-official :@stoupst

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การให้บริการแผนการจัดการับบริการศึกษารายบุคคลสำหรับนักศึกษาพิการ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ สำนักบริการการศึกษา

<p>ขอบเขตการให้บริการ (Service Scope)</p> <p>บริการแผนการจัดการับบริการบริการการศึกษารายบุคคลสำหรับนักศึกษาพิการ มีรายละเอียดดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ตรวจสอบความต้องการจำเป็นทางการเรียน และจัดทำสารสนเทศนักศึกษาพิการรายบุคคล</li> <li>(2) จัดทำแผนการจัดการับบริการการศึกษารายบุคคล (ISP : Individual Services Plan)</li> <li>(3) บริการให้คำปรึกษารายบุคคลสำหรับนักศึกษาพิการผ่านช่องทางการให้บริการ (โทรศัพท์/อีเมล/ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย)</li> <li>(4) บริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครองและผู้ช่วยเหลือนักศึกษาพิการ</li> <li>(5) ประสานงานการจัดหาสื่อสนับสนุนการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการตามแผนการจัดการับบริการการศึกษารายบุคคล ISP</li> <li>(6) เงินอุดหนุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด</li> </ol>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการ
ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ อาคารบริวัฒน์ ชั้น 1 สำนักบริการการศึกษา โทรศัพท์ 0-2504-7821-3 โทรสาร 0-2503-3963 e-mail : ds.esoffice@stou.ac.th	ให้บริการตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

ระดับการให้บริการ ใช้เวลาทั้งสิ้น 1-3 ชั่วโมง ต่อนักศึกษา 1 ราย ตามลำดับความซับซ้อนของเรื่องที่ปรึกษาและประเภทความพิการของนักศึกษาที่ขอรับบริการ			
ประเภทความพิการ	ระยะเวลาที่ให้บริการ (นาที : ครั้ง/คน)		
	ความซับซ้อนของเรื่องที่ปรึกษา		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
การมองเห็น	60-90	60	30
การเคลื่อนไหว	60-90	60	30
พฤติกรรมและอารมณ์	60-90	60	30
การได้ยิน	90-180	90	30-60
ออทิสติก/การเรียนรู้/สติปัญญา	180	90	60

\*ความซับซ้อนของเรื่องที่ปรึกษา หมายถึง การให้บริการมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล หน่วยงาน เอกสาร การสื่อความหมาย ช่องทางการสื่อสาร โดยคำนึงถึงความต้องการจำเป็นของผู้พิการ ตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551

## มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

<b>งานที่ให้บริการ</b>	งานนักศึกษาวิชาทหาร
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา
<p><b>ขอบเขตการให้บริการ (service scope)</b></p> <p>เป็นบริการแก่นักศึกษาทั้งชายและหญิงที่มีความประสงค์จะเรียนวิชาทหารต่อจนจบหลักสูตรชั้นปีที่ 3 หรือ 5 ของกรมการรักษาดินแดนระหว่างที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สามารถสมัครเรียนได้</p> <p>คุณสมบัติผู้สมัครนักศึกษาวิชาทหาร</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาไม่ต่ำกว่าชั้นปีที่ 2</li> <li>2. ต้องศึกษาต่อเนื่องโดยไม่เคยหยุดพักการศึกษา</li> <li>3. มีอายุไม่เกิน 26 ปีบริบูรณ์ (นับถึงวันสมัคร)</li> <li>4. ไม่เป็นทหารประจำการ หรือทหารกองประจำการ หรือถูกกำหนดตัวเข้ากองประจำการแล้ว</li> <li>5. มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดใดก็ได้ แต่ต้องไปรายงานตัวเข้ารับการศึกษา ณ ศูนย์ฝึกกำลังสำรอง กรมการรักษาดินแดน ถ.วิภาวดีรังสิต กทม. ก่อนจึงขอโอนย้ายไปเรียน ณ ศูนย์ฝึกในจังหวัดที่ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ 15 มกราคม - 31 กรกฎาคม ของทุกปี และรายงานตัวประมาณเดือนสิงหาคมของทุกปีการศึกษา เวลา 07.00 น. ณ ศูนย์ฝึกกำลังสำรอง ถนนวิภาวดี-รังสิต กทม.</li> </ol>	
<b>สถานที่/ช่องทางการให้บริการ</b>	<b>ระยะเวลาการให้บริการ</b>
1.ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา	1.วันทำงานปกติ (จันทร์-ศุกร์) ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่ 08.30-16.30 น. ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.
<b>ข้อกำหนดการให้บริการ</b>	
<p>1.บริการใบสมัครเรียนวิชาทหารด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา หรือ Download จาก <a href="http://www.stou.ac.th">www.stou.ac.th</a> และเข้ามาที่ สำนักบริการการศึกษา- ฝ่ายกิจการนักศึกษา</p>	

2. ส่งเอกสารหลักฐานการสมัครเรียนวิชาทหารทางไปรษณีย์ มายังฝ่ายกิจการนักศึกษา มสธ. ระหว่างวันที่ 15 มกราคม - 31 กรกฎาคม ของทุกปี หรือ

3. นักศึกษายื่นเอกสารหลักฐานการสมัครเรียนวิชาทหารด้วยตนเอง ที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา มสธ. ระหว่างวันที่ 15 มกราคม - 31 กรกฎาคม ของทุกปี (วัน - เวลาราชการ)

4. นักศึกษาไปรายงานตัวเข้ารับการฝึกวิชาทหารด้วยตนเอง ณ ศูนย์ฝึกกำลังสำรอง กรมการรักษาดินแดน (วัน - เวลา รายงานตัวเข้ารับการฝึกประมาณสัปดาห์ที่ 1 ของเดือนกันยายน (กำหนดวันจริงจะแจ้งให้ทราบทางไปรษณีย์ โอน และทางโทรศัพท์อีกครั้ง))

โดยนักศึกษาต้องเตรียมหลักฐานการสมัคร ดังนี้

1. ภาพถ่ายนักศึกษา หน้าตรง ไม่สวมหมวก ขนาด 3x4 ซม. หรือ 1 นิ้ว จำนวน 2 ภาพ
2. สำเนาทะเบียนบ้าน 2 ฉบับ สำเนาบัตรประชาชน 2 ฉบับ
3. สำเนา สด.9 หรือ 10 แล้วแต่กรณี (เฉพาะนักศึกษาวิชาทหารชั้นปีที่ 3 ชาย) 2 ฉบับ
4. หนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร (สำเนา) 2 ฉบับ (ฉบับจริงนำไปวันรายงานตัว)
5. สำเนาใบแสดงวุฒิการศึกษา 1 ฉบับ
6. กรอกรายละเอียดในแบบรายงานตัว (รต.2) กรณีนักศึกษาเก่า มสธ. (รต.3) ในกรณี

โอนย้ายสถานศึกษา นักศึกษาต้องส่งหลักฐานการสมัครให้ครบ พร้อมใบสมัครเรียนนักศึกษาวิชาทหาร ภายในวัน-เวลาที่กำหนด หรือสอบถามรายละเอียด และขอใบสมัครได้ที่ download ใบสมัครนักศึกษาวิชาทหาร มสธ.

**ระดับการให้บริการ**

**ระยะเวลา**

1. การบริการนักศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม-เดือนกรกฎาคม ของทุกปี
2. เมื่อได้หนังสือรับรองผลการเรียน ใบสมัครพร้อมหลักฐานต่างๆของนักศึกษา
  - สามารถให้บริการดำเนินการสมัครนักศึกษาวิชาทหารภายในระยะเวลา 30 วัน

**ขั้นตอน**

1. ประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาวิชาทหาร
2. รวบรวมใบสมัครพร้อมตรวจสอบหลักฐานของนักศึกษาที่ส่งเข้ามาว่าครบตามที่กำหนดหรือไม่
3. บริการจัดทำหนังสือรับรองและตรวจสอบผลการเรียนของนักศึกษา
4. บริการส่งใบสมัครและตรวจสอบหลักฐานที่ศูนย์ฝึกกำลังสำรอง กทม.
5. บริการพานักศึกษารายงานตัวศูนย์ฝึกกำลังสำรอง ถนนวิภาวดี-รังสิต กทม.
6. บริการเปลี่ยน/ย้าย การฝึกภาคสนามกรณีที่นักศึกษาติดธุระ ป่วย หรือ เกิดอุบัติเหตุ
7. บริการตรวจเยี่ยมนักศึกษาที่กำลังฝึกภาคสนามที่เขาน้อยไค้ จังหวัดกาญจนบุรี
8. บริการช่วยเหลือนักศึกษาวิชาทหารที่สอบภาคทฤษฎีตกเพื่อขอเข้าสอบซ่อมภาคทฤษฎีใหม่
9. บริการติดตามนักศึกษาวิชาทหารที่ขาดสอบ/ขาดฝึกภาคสนาม

**ผู้รับผิดชอบ**

1. ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา
1. สำนักทะเบียนและวัดผล
2. ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา
1. ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา
1. ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา
1. ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักบริการการศึกษา

10.บริการให้คำปรึกษาในเรื่องการเรียนวิชาทหาร และการเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	
---------------------------------------------------------------------------------------------	--

**การรับเรื่องร้องเรียน**

ถ้าบริการไม่เป็นไปตามที่ระบุข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา

หมายเลขโทรศัพท์ 02-504-7601

- หัวหน้าฝ่ายกิจการนักศึกษา

หมายเลขโทรศัพท์ 02-504-7638

- เจ้าหน้าที่ในฝ่ายกิจการนักศึกษา

หมายเลขโทรศัพท์ 02-504-7639,02-504-7697