



สรุปสาระความรู้จากการจัดกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง การสร้างมาตรฐานในงานบริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา



จัดทำโดย
สำนักบริการการศึกษา

สรุปสาระความรู้จากการจัดกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การสร้างมาตรฐานในงานบริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา

1. ความหมายการบริการ มาตรฐานการบริการ และการสร้างมาตรฐานการบริการการศึกษา

ความหมายการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป การบริการเชิงพาณิชย์ หรือการบริการภาครัฐ สำหรับ “การให้บริการ” จึงหมายถึง การจัดให้หรือการนำเสนอการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อมอบให้หรือตอบสนองความต้องการของผู้มาขอใช้บริการนั่นเอง

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ขั้นตอนการให้บริการ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

ความหมายของมาตรฐานการบริการ สิ่งจำเป็นที่ทำให้องค์กร มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เช่น องค์กรชั้นนำในสากล คือ มาตรฐานบริการ

มาตรฐานการบริการ เป็นการจัดทำเพื่อออกแบบสิ่งที่เจ้าหน้าที่ในองค์กร และระบบงานในองค์กร ควรจะปฏิบัติให้บริการลูกค้าเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นแนวทางขององค์กร สะท้อนถึงแบรนด์องค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้า

มาตรฐานบริการ ประกอบด้วย

- 1) การประเมินคุณภาพบริการ (Service Audit)
- 2) การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และความผูกพัน (Customer Satisfaction & Engagement Survey)
- 3) พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint)
- 4) พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)
- 5) การแต่งกาย บุคลิกภาพ ภาษาท่าทาง (Service Protocol)
- 6) การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)

ผลที่ได้รับ

- 1) องค์การมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า
- 2) พนักงานทุกคนทราบถึงสิ่งที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม
- 3) เป็นพื้นฐานในการอบรมพนักงานใหม่
- 4) องค์การสามารถยกระดับบริการให้สูงขึ้นโดยการปรับปรุงมาตรฐานบริการฉบับใหม่

ลักษณะมาตรฐานงานบริการที่ดี

ลักษณะมาตรฐานงานบริการที่ดี พิจารณาได้จากข้อกำหนดมาตรฐานซึ่งควรประกอบด้วย

1. รายละเอียดของข้อกำหนดต้องเน้นที่งานที่ปฏิบัติ
2. เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือส่งต่อกันให้กัน
3. ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนที่เป็นผู้ปฏิบัติซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องขอบเขตการให้บริการ
4. สามารถวัดประเมินผลได้ว่า สามารถดำเนินการได้บรรลุผลสำเร็จมากน้อยประการใด
5. มีการกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร
6. สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์/ปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไป

ตัวอย่างตัวชี้วัดที่แสดงความสำเร็จในการปรับปรุงงานบริการและมาตรฐานในการดำเนินการ

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์หรือมาตรฐานการทำงาน
การรับโทรศัพท์	- ความรวดเร็ว - ความถูกต้อง	- ไม่ปล่อยให้โทรศัพท์ดังเกิน 2 ครั้ง - ให้ข้อมูลถูกต้อง 95%
งานรักษาความสะอาด	การร้องเรียน	- จำนวนครั้งของการร้องเรียนต้องไม่เกินร้อยละ 3 - จำนวนครั้งในการทำความสะอาดแต่ละวัน
การขออนุญาตติดตั้งประปา	ความรวดเร็ว	ติดตั้งภายใน 2 วัน หลังจากอนุมัติ
การเสนอหนังสือราชการต่อผู้อำนวยการ	- รวดเร็ว - ร้อยละ - ถูกต้อง	- กลับกรองเรื่องแล้วเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการอย่างรวดเร็วภายในวันเดียวกันที่เรื่องเข้ามา - มีการเสนอข้อมูล/ความเห็นประกอบเพื่อความสะดวกในการพิจารณาของผู้อำนวยการ ร้อยละ 95 - ข้อมูล/ความเห็นที่เสนอมีความถูกต้อง

2. การสร้างมาตรฐานการบริการการศึกษา

การสร้างมาตรฐานการบริการของสำนักบริการการศึกษาในครั้งนี้ ได้แบ่งงานตามโครงสร้างของแต่ละศูนย์/ฝ่าย โดยกำหนดกรอบการพิจารณาจาก 1) เกณฑ์ตัวชี้วัดของแต่ละศูนย์/ฝ่าย และ 2) การทำข้อตกลงการให้บริการระดับหน่วยงานของแต่ละศูนย์/ฝ่าย มาใช้เป็นเกณฑ์และเงื่อนไข ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ตามที่แต่ละศูนย์ได้ทำข้อตกลงไว้กับมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย มาตรฐานการบริการของฝ่ายแนะแนวการศึกษา มาตรฐานการบริการของศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค มาตรฐานการบริการของศูนย์บริการการสนทนาไปรษณีย์ มาตรฐานการบริการของศูนย์บริการนักศึกษาพิการ มาตรฐานการบริการของฝ่ายกิจการนักศึกษา ดังรายละเอียดส่วนที่ 2 , 3 , 4 , 5 และส่วนที่ 6 ตามลำดับ

ขั้นตอนการสร้างมาตรฐานการบริการนักศึกษาและประชาชน ของสำนักบริการการศึกษา

1. สัมมนาและระดมสมองบุคลากรของสำนักบริการการศึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับงานการให้บริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาและประชาชน ของแต่ละศูนย์ฯ/ ฝาย
2. จัดบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัด และมาตรฐานการบริการ โดยวิทยากรภายนอก
3. ศึกษาและวิเคราะห์ คู่มือการให้บริการนักศึกษาและประชาชนของแต่ละศูนย์ฯ/ฝาย ที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารสำนักบริการการศึกษาและคำรับรองการปฏิบัติงานให้กับกองกลางเจ้าหน้าที่ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการบริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา
4. จัดทำรวบรวมและเรียบเรียงประเด็นเนื้อหาที่เกี่ยวกับตัวชี้วัด มาตรฐานการบริการ และเงื่อนไขการปฏิบัติงานของแต่ละศูนย์ฯ/ฝาย ที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารสำนักบริการการศึกษา
5. สรุปมาตรฐานการบริการของงานแต่ละศูนย์ฯ/ฝาย
6. จัดทำเป็นคู่มือมาตรฐานการบริการของสำนักบริการการศึกษา



แผนภาพแสดงขั้นตอนการสร้างมาตรฐานการบริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาและประชาชน

3. มาตรฐานการบริการในงานบริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา

3.1 มาตรฐานการบริการนักศึกษาและประชาชนของฝ่ายแนะแนวการศึกษา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายแนะแนวการศึกษา

1) งานบริการ ประกอบด้วย 3 งาน ดังนี้

- 1.1) การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาด้วยกิจกรรมแนะแนวนัดหมาย
- 1.2) กิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพการศึกษาด้วยตนเองในระบบการศึกษาทางไกล
- 1.3) กิจกรรมพัฒนาการเรียนการสอน

2) ขอบเขตการบริการ

- 2.1 ส่งจดหมายเชิญนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม
- 2.2 การตอบรับเข้าร่วมกิจกรรมผ่านทางโทรศัพท์ E – mail และส่งแบบตอบรับทางไปรษณีย์

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการบริการ
กิจกรรมแนะแนวนัดหมาย	นักศึกษาได้รับความ	ระยะเวลา - นักศึกษาได้รับจดหมายเชิญเข้าร่วมกิจกรรมล่วงหน้าก่อนการอบรม 3 สัปดาห์ เงื่อนไข - นับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ส่งจดหมายจากฝ่ายแนะแนวการศึกษา
กิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพการศึกษาด้วยตนเองในระบบการศึกษาทางไกล	พึงพอใจต่อกิจกรรมโดยภาพรวมในระดับดีและดีมากรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	
กิจกรรมพัฒนาการเรียนและทักษะชีวิต		

3.2 มาตรฐานการบริการนักศึกษาและประชาชนของศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค

1) งานบริการ ประกอบด้วย 3 งาน ดังนี้

- 1.1) การให้บริการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษาระดับปริญญาตรี มสธ.
- 1.2) การให้บริการการสอนเสริมแบบเข้ม มสธ.
- 1.3) การให้บริการตารางสอนเสริมประจำภาค

1.1) การบริการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษาระดับปริญญาตรี มสธ.

ขอบเขตการบริการ (service scope)

บริการนักศึกษาที่จะต้องเข้ารับการฝึกปฏิบัติที่ มสธ. ดังนี้

- 1.1.1 แจ้งกำหนดการฝึกเสริมทักษะแต่ละภาคการศึกษา
- 1.1.2 แจ้งนักศึกษาเข้าฝึกเป็นรายบุคคลทางจดหมาย
- 1.1.3 บริการตอบรับการเข้าฝึกเสริมทักษะและไม่เข้าฝึกของนักศึกษาฝึกเสริมทักษะ
- 1.1.4 มีระบบการป้องกันการสูญหายของจดหมายทุกฉบับที่จัดส่งให้นักศึกษา โดยใช้ระบบการจัดส่ง

ด้วยไปรษณีย์รับรอง

1.1.5 บริการตอบปัญหาและติดตามแก้ไขปัญหานักศึกษาเป็นรายบุคคล เกี่ยวกับชุดวิชาที่มีการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ จนเสร็จสิ้น

1.1.6 บริการนักศึกษาในวันฝึกเสริมทักษะ (3-5 วัน) ได้แก่ จัดหา จัดเตรียมความพร้อม และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาตลอดการฝึก

1.1.7 บริการอาจารย์ในวันฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ (3-5 วัน) ได้แก่ จัดหา จัดเตรียมความพร้อม และอำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ตลอดการฝึก

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการบริการ
การบริการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มสธ.	- ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในวันฝึก อยู่ในระดับดีมาก อย่างน้อย 5 ชุดวิชา ชุดวิชาละ 1 รุ่นในแต่ละภาคการศึกษา	ระยะเวลา 1) ก่อนการฝึก ใช้ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ข้อ 1.1.1 -1.1.5 ล่วงหน้า 1 เดือน
		2) ในวันฝึกเจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการบริการ
		<p>เงื่อนไข</p> <p>1) ต้องได้รับข้อมูลนักศึกษาและกำหนดการฝึกล่วงหน้า อย่างน้อย 1 เดือน (22-30 วัน)</p> <p>2) เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีจุดหมายแจ้งเข้าฝึกล่วงหน้า 1 เดือน ก่อนการฝึก</p> <p>3) อุปกรณ์สนับสนุนมีอย่างเพียงพอ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ พาหนะรับส่งนักศึกษา</p> <p>4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในวันฝึกมีเพียงพอและมีจิตสำนึกการให้บริการ</p> <p>5) สถานที่ฝึกและสถานที่พักอยู่ภายในอาคารเดียวกัน</p> <p>6) ไม่มีการจัดกิจกรรมฝึกตรงกับสาขาวิชาอื่นๆ หรือมีการใช้ทรัพยากรร่วมกับสาขาวิชาอื่น (ตามข้อ 3 -5)</p>

2) การบริการการสอนเสริมแบบเข้ม มสธ.

2.1) ขอบเขตการบริการ (service scope)

บริการนักศึกษาและติดต่อประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1.1 นักศึกษาที่ลงทะเบียนในชุดวิชาที่ได้รับอนุมัติให้มีการสอนเสริมแบบเข้ม

2.1.2 อาจารย์ได้รับการจัดเชิญเป็นอาจารย์สอนเสริมแบบเข้ม

2.1.3 การติดต่อประสานงานกับสถานที่สอนเสริมแบบเข้ม

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการบริการ
นักศึกษา 1) มีการลงทะเบียนเรียนและแสดงความจำนงเข้ารับการสอนเสริม 2) มีการโอนเงินค่าธรรมเนียมเข้ารับการสอนเสริมแบบเข้ม ชุดวิชาละ 650.- บาท	- มีการปรับปรุงการให้บริการตามแนวคิด Deming Cycle (PDCA)	ระยะเวลา 1) นักศึกษาจะได้รับหนังสือแจ้งให้เข้าร่วมกิจกรรมการสอนเสริมแบบเข้มล่วงหน้าก่อนกำหนดวันสอนเสริมแบบเข้ม อย่างน้อย 30 วันทำการ
อาจารย์ 1) ได้รับหนังสือเชิญเป็นอาจารย์สอนเสริมกิจกรรมสอนเสริมแบบเข้ม 2) ได้รับคำสั่ง/ประกาศ จาก มสธ.		2) อาจารย์สอนเสริมจะได้รับหนังสือเชิญเป็นอาจารย์สอนเสริมแบบเข้มล่วงหน้าก่อนวันสอนเสริมแบบเข้ม อย่างน้อย 20 วันทำการ
ศูนย์บริการการศึกษา 1) ศูนย์บริการการศึกษารุงเทพมหานคร (โรงเรียนสารวิทยา) 2) ศูนย์บริการการศึกษาลำปาง (โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย) 3) ศูนย์บริการการศึกษาลำปาง (โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน) 4) ศูนย์บริการการศึกษาลำปาง (โรงเรียนสุราษฎร์ธานี) ธานี (โรงเรียนสุราษฎร์ธานี)		3) ศูนย์บริการการศึกษารับหนังสือประสานงานให้มีการจัดเตรียมสถานที่สอนเสริมแบบเข้มล่วงหน้าก่อนวันสอนเสริม อย่างน้อย 30 วันทำการ
		เงื่อนไข 1) นักศึกษาต้องแสดงความจำนงตามกำหนดเวลา
		2) สาขาวิชาจัดส่งรายชื่ออาจารย์ให้กับสำนักบริการการศึกษารับตามกำหนดเวลา
		3) มีการสำรวจข้อมูลจำนวนนักศึกษาเรียบร้อยตามกำหนดเวลา

3) การบริการตารางสอนเสริมประจำภาค

3.1 ขอบเขตการบริการ (service scope)

ผู้รับบริการ มีดังนี้

3.1.1 สาขาวิชา

3.1.2 นักศึกษา

3.1.3 ชมรมนักศึกษา มสธ.

3.1.4 ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด

3.1.5 ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการบริการ
1) ให้บริการเฉพาะชุดวิชาที่เปิดสอนเสริมที่มีนักศึกษาลงทะเบียนเรียน 1,000 คนขึ้นไป และได้รับอนุมัติให้เปิดสอนเสริมตามมติคณะกรรมการการสอนเสริม	- นักศึกษาได้รับตารางสอนเสริมประจำภาคถูกต้องและทันเวลา	ระยะเวลา - ผู้รับบริการจะได้รับบริการตารางสอนเสริมล่วงหน้าก่อนทำการสอนเสริมในสัปดาห์ที่ 1 ไม่น้อยกว่า 1 เดือน
2) ข้อมูลการบริการ ประกอบด้วย ชื่อชุดวิชา วัน/เวลา และสถานที่สอนเสริม		เงื่อนไข 1) ต้องได้รับข้อมูลนักศึกษาลงทะเบียนล่วงหน้าตามที่ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคกำหนด
		2) ต้องได้รับข้อมูลจากการจัดสอนเสริมจากสาขาวิชาล่วงหน้าตามที่ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาคกำหนด
		3) สำนักพิมพ์จัดพิมพ์ตารางการสอนเสริมแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด
		4) ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์จัดส่งข่าว มสธ.ตามเวลาที่กำหนด

3.3 มาตรฐานการบริการนักศึกษาและประชาชนของศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์

งานบริการ ประกอบด้วย 2 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการการสอนทางไปรษณีย์
- 2) งานจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา

1) งานบริการการสอนทางไปรษณีย์

1.1 ขอบเขตการบริการ

- 1.1.1 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- 1.1.2 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย
- 1.1.3 นักศึกษาและบุคคลทั่วไป

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการบริการ
1) งานรับ – ส่งไปรษณีย์ 1.1) ให้บริการเฉพาะไปรษณีย์ภัณฑ์ประเภทต่างๆ เช่น จดหมาย ลงทะเบียน พัสดุ EMS และสิ่งตีพิมพ์ประเภทต่างๆ	1. มีการจัดวางขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้	ระยะเวลา - ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน
1.2) ให้บริการหน่วยงานภายใน บุคลากร นักศึกษา และบุคคลทั่วไป	2. ไม่มีไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ค้างส่ง	เงื่อนไข - การจำหน่ายเอกสารทุกชิ้นต้องสมบูรณ์ ถูกต้อง ชัดเจน
1.3) ช่วงเวลาให้บริการของงานไปรษณีย์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.	3. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงาน รับ-ส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ อยู่ในระดับดีมาก	
1.4) เวลानำส่งบริษัทไปรษณีย์ไทย จก. มี 2 เทียว เวลา 09.30 น. และ 13.30 น.		
1.5) ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่นำส่งทุกประเภทต้องสมบูรณ์ จำหน่ายหรือกล่องให้ถูกต้อง ชัดเจน		
1.6) ถ้ำส่งของน้ำหนักเกิน 2000 กรัม ขึ้นไปต้องมีหมายเลขบัตรประชาชนกำกับหน้ากล่อง		

2) งานจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษา

2.1) ขอบเขตการบริการ

ให้บริการด้านเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการบริการ
1) ให้บริการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาแก่นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา	1. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้	ระยะเวลา - ดำเนินการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาได้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่ถึงข้อมูลที่อยู่นักศึกษาจากระบบสารสนเทศงานทะเบียนบริการ และปริมาณงานไม่เกิน 3,500 ชิ้น/วัน
2) ให้บริการเบิกจ่ายเอกสารการสอนแก่นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนที่มหาวิทยาลัย ณ ศูนย์บริการครบวงจร (OSS)	2. ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับดี	เงื่อนไข 1) มีเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาพร้อมให้จัดส่งได้ 2) มีรายชื่อที่อยู่นักศึกษาที่ถูกต้อง สมบูรณ์พร้อมนำมาดำเนินการจัดส่ง

3.4. มาตรฐานการบริการนักศึกษาและประชาชนของศูนย์บริการนักศึกษาพิการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ

งานบริการ : ประกอบด้วย 1 งาน คือ

1) การให้บริการแผนการจัดบริการศึกษารายบุคคลสำหรับนักศึกษาพิการ

1.1) ขอบเขตการบริการ

บริการแผนการจัดบริการการศึกษารายบุคคลสำหรับนักศึกษาพิการ

- 1.1.1 สสำรวจความต้องการจำเป็นทางการเรียน และจัดทำสารสนเทศนักศึกษาพิการรายบุคคล
- 1.1.2 จัดทำแผนการจัดบริการการศึกษารายบุคคล (ISP : Individual Services Plan)
- 1.1.3 บริการให้คำปรึกษารายบุคคลสำหรับนักศึกษาพิการผ่านช่องทางการให้บริการ (โทรศัพท์/ อีเมลล์/ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย)
- 1.1.4 บริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครองและผู้ช่วยเหลือนักศึกษาพิการ
- 1.1.5 ประสานงานการจัดหาสื่อสนับสนุนการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการตามแผนการจัดบริการการศึกษารายบุคคล ISP
- 1.1.6 เงินอุดหนุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด

ลักษณะงาน		ตัวชี้วัด		มาตรฐานการบริการ
ประเภทความพิการ	ระยะเวลาที่ให้บริการ (นาที่ : ครั้ง / คน)			ระยะเวลา - ใช้เวลา 1-3 ชั่วโมง ต่อนักศึกษา 1 ราย ตามลำดับความซับซ้อนของเรื่องที่ปรึกษา และประเภทความพิการของนักศึกษาที่ขอรับบริการ เงื่อนไข 1) นักศึกษาต้องแจ้งข้อสนเทศสำคัญ ได้แก่
	ความซับซ้อนของเรื่องที่ปรึกษา			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
การมองเห็น	60-90	60	30	- เลขประจำตัวนักศึกษา ชื่อ - สกุล
การเคลื่อนไหว	60-90	60	30	- ประวัติการลงทะเบียนเรียน
พฤติกรรมและอารมณ์	60-90	60	30	- ประวัติผลการเรียน
การได้ยิน	90-180	90	30-60	- แผนการเรียนและโครงสร้างหลักสูตรของตนเอง
ออทิสติก/การเรียนรู้/สติปัญญา	180	90	60	

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการบริการ
		<p>เงื่อนไข (ต่อ)</p> <p>2) นักศึกษาที่ขอรับบริการเงินอุดหนุนทางการศึกษา ควรจัดเตรียมเอกสารสำคัญที่ต้องใช้ในการยื่นแบบฟอร์ม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - บัตรประจำตัวประชาชน - บัตรประจำตัวผู้พิการ - บัตรประจำตัวนักศึกษา - สำเนาใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษาปัจจุบัน - สำเนาบัญชีธนาคารกรุงไทยที่มีชื่อบัญชีเป็นชื่อนักศึกษา <p>3) นักศึกษาที่ขอรับบริการให้คำปรึกษารายกรณี ต้องให้ข้อมูลที่เป็นจริงและไม่ปกปิดข้อมูลที่จำเป็นต่อการให้บริการปรึกษา เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประวัติการรักษาทางการแพทย์ทางการบำบัด การฟื้นฟู การทำจิตบำบัด การใช้ยา (แล้วแต่กรณี) - การฝึกอบรม ทักษะการเรียนรู้ ความถนัด ความสามารถ ความสนใจพิเศษ <p>4) ข้อมูลสำคัญของนักศึกษาจะได้รับการเก็บรักษาเป็น <u>ความลับ</u> ตามจรรยาบรรณในการให้บริการนักศึกษา</p>

3.5 มาตรฐานการบริการนักศึกษาและประชาชนฝ่ายกิจการนักศึกษา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายกิจการนักศึกษา

งานบริการ : ประกอบด้วย 1 งาน คือ

1) งานนักศึกษาวิชาทหาร

1.1 ขอบเขตการบริการ (service scope)

เป็นบริการแก่นักศึกษาทั้งชายและหญิงที่มีความประสงค์จะเรียนวิชาทหารต่อจนจบหลักสูตรชั้นปีที่ 3 หรือ 5 ของกรมการรักษาดินแดนระหว่างที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สามารถสมัครเรียนได้

ลักษณะงาน	ตัวชี้วัด	มาตรฐานการบริการ
งานนักศึกษาวิชาทหาร	- เมื่อนักศึกษาสมัครเรียนและมีคุณสมบัติครบถ้วนสามารถดำเนินการให้นักศึกษาสำเร็จหลักสูตรตรงตามเวลาที่กำหนดได้	ระยะเวลา 1) การบริการนักศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม-เดือนมิถุนายนของทุกปี 2) เมื่อได้หนังสือรับรองผลการเรียนใบสมัครพร้อมหลักฐานต่างๆของนักศึกษา - สามารถให้บริการดำเนินการสมัครนักศึกษาวิชาทหารภายในระยะเวลา 30 วัน
		เงื่อนไข 1) สำเร็จการศึกษาวิชาทหารไม่น้อยกว่าชั้นปีที่ 2 2) ต้องศึกษาต่อเนื่องโดยไม่เคยหยุดพักการศึกษา 3) มีอายุไม่เกิน 26 ปีบริบูรณ์ (นับถึงวันสมัคร) 4) ไม่เป็นทหารกองประจำการ หรือทหารกองประจำการหรือถูกกำหนดตัวเข้ากองประจำการแล้ว 5) มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดใดก็ได้ แต่ต้องไปรายงานตัวเข้ารับการศึกษา ณ ศูนย์ฝึกกำลังสำรอง กรมการรักษาดินแดน ถ. วิทยาดิรั้งสิต กทม. ก่อนจึงขอโอนย้ายไปเรียน ณ ศูนย์ฝึกในจังหวัดที่ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ 15 มกราคม – 30 มิถุนายนของทุกปี และรายงานตัวประมาณเดือนสิงหาคมของทุกปี การศึกษา เวลา 17.00 น. ณ ศูนย์ฝึกกำลังสำรอง ถนนวิทยาดิรั้งสิต กทม.