



รายงานการประเมินตนเอง
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)


ประจำปีการศึกษา 2563
(กันยายน 2563 - สิงหาคม 2564)

สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้จัดทำขึ้นตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นการรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2563 เพื่อให้สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริง ข้อมูลที่ใช้รายงานครั้งนี้ใช้รอบเวลาตามปีการศึกษา 2563 (กันยายน 2563 - สิงหาคม 2564) และตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) ของสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองรับการประเมินคุณภาพภายใน รวมทั้งใช้เป็นกลไกในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการองค์กรตามภารกิจหน่วยงานให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการประเมินตนเองอิงเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563 - 2566 (Education Criteria for Performance Excellence ; EdPEX) เป็นแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวิวัฒนะกุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง

30 กันยายน 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
ส่วนที่ 1	
โครงสร้างองค์กร (OP)	5
P.1 ลักษณะองค์กร	5
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	5
(1) หลักสูตรและบริการที่สำคัญตามพันธกิจ	6
(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรม	8
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	9
(4) สินทรัพย์	10
(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	10
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	11
(1) โครงสร้างองค์กร	12
(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	13
(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	16
P.2 สถานการณ์ขององค์กร	18
ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	18
(1) ลำดับในการแข่งขัน	18
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	19
(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	20
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	21
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	22
ส่วนที่ 2	
การประเมินตนเอง	23
หมวด 1 การนำองค์กร	23
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	23
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	31
หมวด 2 กลยุทธ์	36
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	36
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
หมวด 3 ลูกค้า	47
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	47
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	51
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	55
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร	55
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	56
หมวด 5 บุคลากร	59
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	59
หมวด 6 การปฏิบัติการ	66
6.1 กระบวนการทำงาน	66
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	69
หมวด 7 ผลลัพธ์	74
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	74
7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	85
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	87
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	88
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	92

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile : OP)

P.1 ลักษณะองค์กร (Organizational Environment)

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

สำนักงานการศึกษาต่อเนื่องจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2531 เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2531 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 10 เล่ม 105 ตอนที่ 239 วันที่ 30 ธันวาคม 2531 โดยที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้มีการขยายงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคม เช่น การให้การศึกษาอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ในระยะสั้นแก่ประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและของเอกชน การผลิตสื่อโสตทัศน รวมทั้งการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดตั้งอุทยานการศึกษา เพื่อให้เป็นแหล่งการศึกษาตามอัธยาศัยของประชาชนทุกเพศทุกวัย และเป็นศูนย์กลางของชุมชนในการจัดกิจกรรมทางวิชาการ นันทนาการ ศิลปวัฒนธรรม และงานประเพณีในเทศกาลต่าง ๆ ประกอบกับโครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในขณะนั้นไม่เอื้ออำนวยให้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดตั้งสำนักงานการศึกษาต่อเนื่องขึ้น มีการแบ่งส่วนราชการตามประกาศ ทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2532 ดังนี้

- (1) สำนักงานเลขานุการ
- (2) ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
- (3) ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม
- (4) ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
- (5) ฝ่ายวิเคราะห์โครงการและหลักสูตรการฝึกอบรม
- (6) ฝ่ายอุทยานการศึกษา

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2563 ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรตามแนวทางการปฏิรูปมหาวิทยาลัย โดยสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 14/2563 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2563 ได้อนุมัติการปรับแก้ไขโครงสร้างการบริหารของสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง จาก 6 ฝ่าย เหลือ 5 ฝ่าย ดังนี้

- (1) สำนักงานเลขานุการ
- (2) ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
- (3) ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม
- (4) ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
- (5) ฝ่ายอุทยานการศึกษา

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) แล้ว สามารถแบ่งสภาพแวดล้อมของสำนักงานการศึกษาต่อเนื่อง ออกเป็น 5 ส่วน คือ (1) หลักสูตรและบริการที่สำคัญตามพันธกิจ (2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรม (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (4) ทรัพยากร และ (5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ มีรายละเอียด ดังนี้

(1) หลักสูตรและบริการที่สำคัญตามพันธกิจ (Educational Program and Service and Service Offerings)

พันธกิจ	หลักสูตร/บริการ*	กลไกการส่งมอบแก่ลูกค้า/ ผู้รับบริการ (ผ่านช่องทางใด ผ่าน กระบวนการใด ผ่านโครงการใด)
1. พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	หลักสูตรการฝึกอบรม - หลักสูตรผู้สนใจทั่วไป - หลักสูตรโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก - หลักสูตรทางไกล	1. การจัดฝึกอบรมแบบเข้าชั้น/ แบบเผชิญหน้า 2. การจัดฝึกอบรมทางไกล 3. การจัดฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์
2. สนับสนุนการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. หลักสูตรสัมฤทธิ์บัตร - โครงการสัมฤทธิ์บัตร (สัมฤทธิ์บัตร ป.ตรี) - โครงการสัมฤทธิ์บัตรบัณฑิตศึกษา (สัมฤทธิ์บัตร ป.โท) 2. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม - แบบให้เปล่า - แบบไม่มุ่งหวังผลกำไร - แบบพึ่งพาตนเอง	1. ช่องทางการเรียนของผู้เรียน โครงการสัมฤทธิ์บัตร โดยใช้ระบบการศึกษาทางไกลของมสธ. 2. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์โครงการฯ ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไวเนล และกิจกรรมทางการศึกษา 3. ส่งเอกสารการประชาสัมพันธ์และใบสัมฤทธิ์บัตรผ่านช่องทางไปรษณีย์ 4. การจัดโครงการ/กิจกรรมแบบเข้าชั้น 5. การจัดโครงการ/กิจกรรมรูปแบบออนไลน์
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการเครือข่ายเพื่อการฝึกอบรมและการบริการวิชาการ	โครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก/MOU	1. ช่องทางการจัดฝึกอบรม 2. ช่องทางการจัดกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม
4. บริหารจัดการชุดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสื่อสารการตลาดดิจิทัล	การจัดการเรียนการสอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบ โมดูลการสอนทางไกล	1. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ออนไลน์ และ/หรือ ร่วมกับออฟไลน์

พันธกิจ	หลักสูตร/บริการ*	กลไกการส่งมอบแก่ลูกค้า/ ผู้รับบริการ (ผ่านช่องทางใด ผ่าน กระบวนการใด ผ่านโครงการใด)
		2. การสื่อสารการตลาดผ่านทาง เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์
5. สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย	โครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม - การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ - การจัดนิทรรศการ - การจัดการแสดง - การจัดกิจกรรมประเพณี - การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศาสนา - การจัดโครงการสืบสานศิลป วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	1. การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม 2. เผยแพร่ความรู้ด้านศิลป วัฒนธรรม ผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย ทั้งกิจกรรม สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ 4. เว็บไซต์แหล่งเรียนรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรม
6. พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีสมรรถนะตามมาตรฐาน วิชาชีพ	การพัฒนาบุคลากร	1. การจัดประชุม/สัมมนา/ ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน 2. การสอนงาน
7. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาลแบบมีส่วนร่วม	สนับสนุนการบริหารจัดการงานของ สำนัก	คณะทำงาน/สนับสนุน การดำเนินงานของฝ่าย การเข้าร่วม ประชุม

หมายเหตุ : * สาขาวิชา คือ หลักสูตร/บริการ (วิจัย บริการวิชาการแก่สังคม)

หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ คือ บริการตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรม (Mission, Vision, Values and Culture)

วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย	เป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษาทางไกล เพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิตสำหรับทุกคน (แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 20 ปีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, น. 8)
วิสัยทัศน์ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง	องค์กรชั้นนำด้านการฝึกอบรม การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการชุดการเรียนรู้เพื่อการศึกษาตลอดชีวิต ด้วยการบูรณาการเครือข่ายและเทคโนโลยีดิจิทัล สืบสานการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม (วิสัยทัศน์ของสำนักการศึกษาต่อเนื่องมีความเชื่อมโยงและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ด้านจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ได้แก่ โครงการสัมฤทธิ์บัตร การจัดการเรียนการสอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล และสอดคล้องด้านบริการวิชาการ เพื่อบูรณาการความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชนสังคม และประเทศให้มั่นคงและยั่งยืน ได้แก่ การจัดฝึกอบรม และการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านเรียนรู้ อนุรักษ์ พัฒนา สืบสานและเผยแพร่ ศิลปะและวัฒนธรรม ได้แก่ การจัดโครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยการดำเนินงานของสำนักแต่ละด้านใช้เทคโนโลยีการศึกษาทางไกลในรูปแบบออนไลน์ในการให้บริการแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการ (ร่างแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี พ.ศ. (2561-2565) สำนักการศึกษาต่อเนื่อง)
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ 2. สนับสนุนการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการเครือข่ายเพื่อการฝึกอบรมและการบริการ วิชาการ 4. บริหารจัดการชุดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสื่อสารการตลาดดิจิทัล 5. สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย 6. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ 7. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแบบมีส่วนร่วม
ค่านิยม	<ol style="list-style-type: none"> 1. การทำงานเป็นทีม (Team Work) 2. มืออาชีพ (Professional) 3. คุณภาพ (Quality) 4. ประทับใจ (Impression)
วัฒนธรรมองค์กร	การทำงานเป็นทีม
สมรรถนะหลัก	ความชำนาญในการบริหารจัดการทรัพยากรและเครือข่าย เพื่อการบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (Organizer)

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

จำนวนบุคลากรสำนักการศึกษาต่อเนื่อง จำแนกตามตำแหน่ง ประเภท วุฒิการศึกษา อายุ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	วุฒิการศึกษา				อายุ (ปี)				ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน (ปี)		
		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≤ 5	6 - 15	> 15
ข้าราชการ	19	-	7	12	-	-	-	-	19	-	-	19
พนักงานมหาวิทยาลัย	10	-	5	4	1	-	2	5	3	5	3	2
ลูกจ้างประจำเงินแผ่นดิน	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	2	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-	2
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	6	2	3	1	-	-	5	1	-	3	3	-
รวม	38	2	18	17	1	-	7	8	23	8	6	24

จำนวนข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาชีพ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตำแหน่งทางวิชาชีพ	จำนวน (คน)	วุฒิการศึกษา				อายุ (ปี)				ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน (ปี)		
		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≤ 5	6 - 15	> 15
ระดับปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ระดับชำนาญงาน	4	-	4	-	-	-	-	-	4	-	-	4
ระดับชำนาญงานพิเศษ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ระดับปฏิบัติการ	11	-	5	5	1	-	2	5	4	5	3	3
ระดับชำนาญการ	9	-	2	7	-	-	-	-	9	-	-	9
ระดับชำนาญการพิเศษ	5	-	1	4	-	-	-	-	5	-	-	5
ระดับเชี่ยวชาญ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	29	-	12	16	1	-	2	5	22	5	3	21

(4) สินทรัพย์ (Assets)

อาคารสถานที่	อุปกรณ์และเทคโนโลยี	ทรัพย์สินทางปัญญา
อาคารตรีศร สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการจัดฝึกอบรม 2. ระบบสารสนเทศด้านการฝึกอบรม 3. สื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม 4. ระบบการประชาสัมพันธ์โครงการสัมฤทธิ์บัตร 5. ระบบสารสนเทศโครงการสัมฤทธิ์บัตร 6. สื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้ในโครงการสัมฤทธิ์บัตร 7. ระบบการบริการวิชาการแก่สังคม 8. ระบบสารสนเทศการบริการวิชาการแก่สังคม 9. ระบบการจัดการเรียนการสอนในระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล 10. ระบบสารสนเทศด้านศิลปวัฒนธรรม 11. สื่อรูปแบบต่าง ๆ ด้านศิลปวัฒนธรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการ/หลักสูตรการฝึกอบรม 2. เอกสารการฝึกอบรม 3. ชุดวิชาโครงการสัมฤทธิ์บัตร 3. เอกสารโครงการสัมฤทธิ์บัตร 5. รายวิชาระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

พันธกิจ	กฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับสำคัญมาใช้ในการกำกับการดำเนินงานของสาขาวิชา/หน่วยงาน
1. พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย การบริหารโครงการฝึกอบรมที่มีลักษณะพิเศษ พ.ศ. 2537
2. สนับสนุนการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย โครงการสัมฤทธิ์บัตร พ.ศ. 2546 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย การบริการวิชาการแก่สังคม พ.ศ. 2563 3. ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย ค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะพึ่งพาตนเอง พ.ศ. 2564 4. ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติวิธีการเบิกค่าใช้จ่าย และการบริหารจัดการสำหรับการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในลักษณะพึ่งพาตนเอง พ.ศ. 2564
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการเครือข่ายเพื่อการฝึกอบรมและการบริการวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย การบริหารโครงการฝึกอบรมที่มีลักษณะพิเศษ พ.ศ. 2537 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย การบริการวิชาการแก่สังคม พ.ศ. 2563

พันธกิจ	กฎหมาย ประกาศ ข้อบังคับสำคัญที่ใช้ในการกำกับการดำเนินงาน ของสาขาวิชา/หน่วยงาน
4. บริหารจัดการชุดการเรียนรู้ ที่มีคุณภาพ และสื่อสาร การตลาดดิจิทัล	ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วย การบริการวิชาการแก่สังคม พ.ศ. 2563
5. สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย	ระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วย กองทุนและงบประมาณเงิน รายได้ พ.ศ. 2563
6. พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีสมรรถนะตามมาตรฐาน วิชาชีพ	ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
7. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาลแบบมีส่วนร่วม	ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationship)

สำนักการศึกษาต่อเนื่อง แบ่งการบริหารงานออกเป็น 5 ฝ่าย ฝ่ายให้บริการที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม ฝ่ายที่ให้บริการวิชาการแก่สังคม 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล ฝ่ายอุทยานการศึกษา และฝ่ายที่อำนวยความสะดวกด้านการบริหารและจัดการสำนักงาน คือ สำนักงานเลขานุการ มีการดำเนินการตามนโยบายภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดี ฝ่ายบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แต่ละฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. **สำนักงานเลขานุการ** รับผิดชอบในฐานะหน่วยงานสนับสนุนด้านการบริหารและส่งเสริมฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและนโยบายที่ผู้บริหารกำหนดไว้ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการกำกับ ตรวจสอบ วิเคราะห์ กลั่นกรองงานในด้าน ต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

2. **ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล** มีหน้าที่จัดทำโครงการสัมฤทธิ์บัตร โครงการสัมฤทธิ์บัตรบัณฑิตศึกษา โครงการเรียนปริญญาตรีล่วงหน้า จัดงานพิธีมอบประกาศนียบัตรและสัมฤทธิ์บัตร จัดทำผลวิเคราะห์ข้อมูลผู้เรียน โครงการสัมฤทธิ์บัตร จัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษา วางกลยุทธ์ทางการตลาด วางแผนการณรงค์และประชาสัมพันธ์เชิงรุก และผลิตสื่อประชาสัมพันธ์สัมฤทธิ์บัตร ให้คำแนะนำปรึกษาผู้สนใจเรียน และผู้เรียน แนะนำแนวการศึกษาต่อหรือการเทียบโอนเรียนต่อ มสธ. สร้างและพัฒนาระบบเครือข่ายผู้เรียน/กลุ่มเป้าหมาย เป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการแก่สังคม ประสานความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคม กำหนดกรอบและจัดทำแผนการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และนำเสนอผลการดำเนินโครงการแก่ผู้บริหารเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและผลกระทบที่ดีต่อสังคม

3. ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดอบรมและให้คำปรึกษาบริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบการจัดฝึกอบรม ได้แก่ หลักสูตรผู้สนใจทั่วไป (Public training) หลักสูตรโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (In-house training) หลักสูตรฝึกอบรมทางไกล (e-training)

4. ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม มีหน้าที่รับผิดชอบศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตร Non-degree พัฒนาชุดการเรียนรู้ งานบริการและเผยแพร่ทางวิชาการ ศึกษาค้นคว้า การประยุกต์ใช้วิทยาการ เทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ การวัดและประเมินผลสัมฤทธิ์ในการเรียนร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ ประเมินผลการจัดหลักสูตร Non-degree วิเคราะห์โครงสร้างและกำหนดเกณฑ์การเทียบโอนหน่วยกิตร่วมกับสาขาวิชา การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสมรรถนะบัตร

5. ฝ่ายอุทยานการศึกษา รับผิดชอบในการบริหารจัดการกิจกรรมวิชาการและนันทนาการ โดยมุ่งเน้นการอนุรักษ์ ส่งเสริม ฟื้นฟู ทำนุบำรุง เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่น บริหารจัดการงบประมาณ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเหมาะสม วางแผนกิจกรรมปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรม คุณธรรม ความเป็นเอกลักษณ์ไทย พัฒนาและสร้างมาตรฐานระบบงานด้านศิลปวัฒนธรรม ผลิตและเผยแพร่สื่อด้านศิลปวัฒนธรรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อดิจิทัล สื่อกิจกรรม สร้างเครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรมกับหน่วยงานต่าง ๆ

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)



รายชื่อผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2563 ผู้บริหารสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ประกอบด้วย

ตำแหน่งบริหาร	ชื่อ - สกุล
ผู้อำนวยการสำนักการศึกษาต่อเนื่อง	รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวิวัฒนะกุล
รองผู้อำนวยการสำนักการศึกษาต่อเนื่อง	-
เลขานุการสำนักการศึกษาต่อเนื่อง	นางนันทภักดิ์ อินทุยศ
หัวหน้าฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล	นางเปรมปรีดี ไทยเที่ยง
หัวหน้าฝ่ายบริหารการฝึกอบรม	นางสาวฐิติตารีย์ พัทธนันท์ศรี
หัวหน้าฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม	นางสาวจินตนา ปรีสพันธ์
หัวหน้าฝ่ายอุทยานการศึกษา	นายธนกฤต หาดทวยกาญจน์

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other Customers and Stakeholders)

พันธกิจหลัก	ทำเพื่อลูกค้ำกลุ่มใด ระบุ Key Customer (Customer Segmentation)	ความต้องการและ ความคาดหวังของ ลูกค้ำแต่ละกลุ่ม	ส่งมอบให้แก่ลูกค้ำผ่าน ช่องทางใด หรือ กระบวนการใด หรือ โครงการใด
1. พัฒนาการฝึกอบรม ที่มีมาตรฐานและ เป็นที่ยอมรับ	1. หน่วยงานภาครัฐ 2. หน่วยงานภาคเอกชน 3. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 4. ผู้สนใจทั่วไป	1. ค่าลงทะเบียน ที่เหมาะสม 2. วิทยากรมีเทคนิค การนำเสนอ ที่น่าสนใจ 3. หลักสูตรมีคุณภาพ ตรงตามความ ต้องการและ นำไปใช้ได้จริง 4. สถานที่และ บรรยากาศดี 5. การบริการที่ ประทับใจ	1. การจัดฝึกอบรมแบบ เข้าชั้น/แบบเผชิญหน้า 2. การจัดฝึกอบรมทางไกล 3. การจัดฝึกอบรม แบบออนไลน์
2. สนับสนุนการบริการ วิชาการเพื่อการ เรียนรู้ตลอดชีวิต	1. ผู้สนใจทั่วไป 2. นักศึกษา มสธ. 3. นักเรียน/นักศึกษา	1. ค่าลงทะเบียน ที่เหมาะสม 2. เรียนได้ทุกที่	1. การจัดทำเอกสาร การสมัครเรียนและ ประชาสัมพันธ์

พันธกิจหลัก	ทำเพื่อลูกค้ากลุ่มใด ระบุ Key Customer (Customer Segmentation)	ความต้องการและ ความคาดหวังของ ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	ส่งมอบให้แก่ลูกค้าผ่าน ช่องทางใด หรือ กระบวนการใด หรือ โครงการใด
	สถาบันการศึกษาอื่นๆ 4. หน่วยงานภาครัฐ เอกชนและ รัฐวิสาหกิจ	ทุกเวลา 3. เรียนได้ทุกคน ไม่จำกัดเพศ วัย และวุฒิการศึกษา 4. เรียนสะสมชุดวิชา นำไปโอนได้ 5. โครงการตรงตาม ความต้องการของ บุคคล ชุมชน และ สังคม 6. นำไปใช้ประโยชน์ ในการประกอบ วิชาชีพและพัฒนา คุณภาพชีวิต 7. ยกย่องวิทยฐานะ ในวิชาชีพของ ตนเอง	2. การจัดทำข้อมูล เผยแพร่ทาง อินเทอร์เน็ต 3. การให้บริการ คำแนะนำและ ตอบคำถาม 4. การจัดพิธีมอบ ประกาศนียบัตร และสัมฤทธิ์บัตร 5. การจัดโครงการ/ กิจกรรมบริการ วิชาการแก่สังคม
3. ส่งเสริมและ สนับสนุน การบูรณาการ เครือข่ายเพื่อการ ฝึกอบรมและการ บริการวิชาการ	1. หน่วยงานภาครัฐ 2. หน่วยงานภาคเอกชน 3. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	1. หลักสูตร เนื้อหา ตรงตามความ ต้องการของ หน่วยงาน 2. นำไปใช้ประโยชน์ ได้จริง	1. การจัดฝึกอบรม 2. การจัดกิจกรรม บริการวิชาการ แก่สังคม
4. บริหารจัดการชุด การเรียนรู้ที่มี คุณภาพ และสื่อสาร การตลาดดิจิทัล	1. หน่วยงานภาครัฐ 2. หน่วยงานภาคเอกชน 3. ผู้สนใจทั่วไป 4. นักศึกษาและศิษย์เก่า มสธ. 5. บุคลากร มสธ.	1. รายวิชา STOU Modular ที่ตอบสนองต่อ ความต้องการใน การพัฒนาทักษะ และความรู้ในการ	ผ่านช่องทาง ออนไลน์และ ออฟไลน์

พันธกิจหลัก	ทำเพื่อลูกค้ากลุ่มใด ระบุ Key Customer (Customer Segmentation)	ความต้องการและ ความคาดหวังของ ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	ส่งมอบให้แก่ลูกค้าผ่าน ช่องทางใด หรือ กระบวนการใด หรือ โครงการใด
		<p>ประกอบวิชาชีพ และการดำรงชีพ</p> <p>2. การสื่อสาร การตลาดที่สามารถ เข้าถึงกลุ่ม เป้าหมาย ได้ตรงกลุ่ม</p>	
5. สืบสานศิลป วัฒนธรรมไทย	<p>1. บุคลากร มสธ.</p> <p>2. นักศึกษา มสธ.</p> <p>3. ผู้สนใจทั่วไปในเขต พื้นที่รับผิดชอบ ของศูนย์วิทยบริการ และชุมชนสัมพันธ์ฯ</p> <p>4. ผู้สนใจทั่วไป</p>	<p>1. มีการบริการ ที่ดีแก่ผู้เข้าร่วม กิจกรรม</p> <p>2. กิจกรรมมีความ หลากหลาย</p> <p>3. การมีส่วนร่วม ในกิจกรรมส่งเสริม ทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรม</p>	<p>1. การจัดกิจกรรม เผยแพร่ความรู้</p> <p>2. การจัดนิทรรศการ</p> <p>3. การจัดการแสดง</p> <p>4. การจัดกิจกรรมประเพณี</p> <p>5. การจัดกิจกรรม ทำนุบำรุงศาสนา</p> <p>6. กิจกรรมเผยแพร่ สืบสานวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น</p>
6. พัฒนาศักยภาพของ บุคลากรให้มี สมรรถนะตาม มาตรฐานวิชาชีพ	บุคลากรสำนัก	<p>1. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ตรงตามสมรรถนะ</p> <p>2. ปฏิบัติหน้าที่ได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ</p>	<p>1. การจัดประชุม/ สัมมนา/ฝึกอบรม/ ศึกษาดูงาน</p> <p>2. การสอนงาน</p>
7. เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารและการ จัดการตามหลัก ธรรมาภิบาล แบบมีส่วนร่วม	ผู้บริหาร/บุคลากรสำนัก	ความเป็นเลิศด้าน การบริหารจัดการ	การประชุม

(3) ผู้ส่งมอบ (Supplier) คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Partners and Collaborators)

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทของผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ	มีส่วนช่วยและรวม ทำให้เกิดนวัตกรรม	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ผู้ส่งมอบ			
1. ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม	1. บริการอาหาร/ เครื่องดื่ม 2. บริการห้องประชุม/ ห้องพัก	-	มาตรฐานการให้บริการ
2. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	1. บริการซอฟต์แวร์ 2. ผลิตภัณฑ์	-	- มาตรฐานการให้บริการ - คุณภาพสื่อ
3. สำนักพิมพ์	จัดพิมพ์สิ่งพิมพ์	-	คุณภาพสิ่งพิมพ์
4. กองคลัง	บริการเบิกจ่ายเงิน	-	- มาตรฐานการให้บริการ - ความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงเวลา
5. กองพัสดุ	บริการจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ	-	- มาตรฐานการให้บริการ - เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ - ความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงเวลา
6. กองกลาง	1. บริการยานพาหนะ 2. บริการจัดสถานที่	-	- มาตรฐานการให้บริการ - ความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงเวลา
7. สำนักคอมพิวเตอร์	บริการห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อการฝึกอบรม	-	- มาตรฐานการให้บริการ - คุณภาพของอุปกรณ์
8. สำนักทะเบียนและวัดผล	1. ข้อมูลผู้เรียนโครงการ สัมฤทธิ์บัตร 2. ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา โครงการสัมฤทธิ์บัตร	-	มาตรฐานการให้บริการ ผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์ บัตร
9. สำนักบัณฑิตศึกษา	1. ข้อมูลผู้เรียนโครงการ สัมฤทธิ์บัตรบัณฑิต ศึกษา 2. ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา	-	มาตรฐานการให้บริการ ผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์ บัตรบัณฑิตศึกษา

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทของผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ	มีส่วนช่วยและรวม ทำให้เกิดนวัตกรรม	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	โครงการสัมฤทธิ์บัตร บัณฑิตศึกษา		
10. หน่วยงานเครือข่าย	1. บริการสถานที่ จัดกิจกรรม 2. บริการจัดการแสดง ด้านศิลปวัฒนธรรม 3. จัดวิทยากร/เจ้าหน้าที่ ร่วมปฏิบัติงาน	-	- มาตรฐานการให้บริการ - การใช้ทรัพยากร ร่วมกันอย่างเหมาะสม
11. สาขาวิชา 12 สาขา	1. พัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรม 2. ชุติวิชาที่เปิดสอน ในโครงการสัมฤทธิ์บัตร 3. ชุติวิชาที่เปิดสอน ในโครงการสัมฤทธิ์บัตร บัณฑิตศึกษา	-	- โครงการฝึกอบรม - โครงการสัมฤทธิ์บัตร - โครงการสัมฤทธิ์ บัตรบัณฑิตศึกษา
คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ 1. โรงเรียนบริหารธุรกิจ ไอ-เซฟ โรงแรมตะวันนา	ส่งนักศึกษาเข้าเรียนใน โครงการสัมฤทธิ์บัตร		ต่อยอดทางการศึกษา ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ เอกการจัการ ท่องเที่ยว
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร	การจัดโครงการประชุม วิชาการระดับชาติและ นานาชาติด้านศิลปะ และวัฒนธรรม ประจำปี 2564 “วิถีศิลปวัฒนธรรมร่วม สมัย”	-	การสร้างเครือข่ายทาง วัฒนธรรม

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทของผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือ	มีส่วนช่วยและรวม ทำให้เกิดนวัตกรรม	ข้อกำหนดที่สำคัญ
<u>คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็น ทางการ</u> อาจารย์ประจำสาขาวิชา	พัฒนา/ปรับปรุง หลักสูตรฝึกอบรม	-	หลักสูตรฝึกอบรม ที่ได้มาตรฐาน

P.2 สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการแข่งขัน (Competitive Position)

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง	ประเด็น การแข่งขัน	ปัจจัย แห่งความสำเร็จ
1. การฝึกอบรม	มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์	1. ค่าลงทะเบียน 2. วิทยากร 3. เนื้อหาหลักสูตร 4. วิธีการให้บริการ	1. ค่าลงทะเบียน 2. วิทยากร
2. โครงการ สัมฤทธิ์บัตร	มหาวิทยาลัย รามคำแหง	1. ค่าลงทะเบียน 2. หลักสูตร/สาขาวิชา/ ชุดวิชาที่เปิดสอน 3. วิธีการให้บริการ	1. ค่าลงทะเบียน 2. หลักสูตร/สาขาวิชา/ ชุดวิชาที่เปิดสอน
3. การจัดการเรียน การสอนในระดับ ต่ำกว่าปริญญา ในระบบโมดูล การสอนทางไกล	1. สถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ 2. สถาบันอุดมศึกษา เอกชน 3. หน่วยงานภาครัฐ 4. หน่วยงาน ภาคเอกชน	1. ประเภทและ รายละเอียด การจัดหลักสูตร การศึกษา 2. การเก็บสะสม หน่วยกิต 3. กลุ่มเป้าหมาย 4. รูปแบบการจัด การเรียนการสอน 5. ค่าใช้จ่าย	1. รายวิชาที่จัด 2. รูปแบบการจัด การเรียนการสอน 3. ค่าใช้จ่าย 4. ความสะดวก ในการเรียน

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

หลักสูตร/บริการ*	ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อสภาพการแข่งขัน และสร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและ ความร่วมมือ
1. พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับ	ภายใน	1. ความคล่องตัวในการบริหารจัดการฝึกอบรม 2. การร่วมมือกับหน่วยงานภายในจัดฝึกอบรม
	ภายนอก	1. ค่าลงทะเบียน 2. ชีตความสามารถและความคล่องตัวในการ จัดฝึกอบรม 3. ร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น
2. สนับสนุนการบริการวิชาการ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ภายใน	1. การให้บริการผู้เรียนยังไม่มีความสำเร็จ 2. การร่วมมือกันของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - สำนักการศึกษาต่อเนื่อง - สำนักทะเบียนและวัดผล - สาขาวิชา
	ภายนอก	1. ผลลัพธ์ที่มีลักษณะคล้ายกันผู้บริโภคมักมีทางเลือก มากขึ้น 2. การบริการแก่ผู้เรียนให้เป็นที่ประทับใจ
4. บริหารจัดการชุดการเรียนรู้ที่มี คุณภาพ และสื่อสารการตลาด ดิจิทัล	ภายใน	1. อัตรากำลังและทักษะความสามารถที่จำเป็นของ บุคลากร 2. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สาขาวิชา สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
	ภายนอก	1. ความต้องการ Upskill Reskill ของกลุ่ม เป้าหมายในตลาดแรงงาน 2. การแข่งขันทางตลาดการเรียนออนไลน์

หมายเหตุ : * สาขาวิชา คือ หลักสูตร, หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ คือ บริการ

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ประเภทการแข่งขัน	ประเด็น	คู่แข่งชั้น	แหล่งข้อมูล เชิงเปรียบเทียบ	ข้อจำกัดใน การ ได้ข้อมูล
1. การฝึกอบรม	1. ค่าลงทะเบียน 2. วิทยากร 3. เนื้อหาหลักสูตร 4. การให้บริการ	มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์	เว็บไซต์	-
2. โครงการ สัมฤทธิ์บัตร	หลักการโครงการ/ หลักสูตร 1. คุณสมบัติของ ผู้เรียน 2. ค่าใช้จ่ายในการ ศึกษา 3. สาขาวิชา/คณะ วิชาที่เปิดสอน 4. วิธีการเรียน 5. การสอบซ่อม 6. การโอนชุดวิชา	มหาวิทยาลัย รามคำแหง	- คู่มือนักศึกษา - เว็บไซต์	-
3. การจัดการเรียน การสอนในระดับ ต่ำกว่าปริญญาใน ระบบโมดูล การสอนทางไกล	1. ประเภทและ รายละเอียด การจัดหลักสูตร การศึกษา 2. การเก็บสะสม หน่วยกิต 3. กลุ่มเป้าหมาย 4. รูปแบบการจัด การเรียนการสอน 5. ค่าใช้จ่าย	1. สถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ 2. สถาบันอุดมศึกษา เอกชน 3. หน่วยงานภาครัฐ 4. หน่วยงาน ภาคเอกชน	เว็บไซต์	-

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

<p>ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge) (จุดอ่อน/คุกคาม) แก้ไขจุดอ่อนหรือสิ่งที่เข้ามาคุกคามด้วยแนวทาง ใหม่ๆ</p>	<p>ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage) (จุดแข็ง/โอกาส) ต่อยอดจากสมรรถนะหลักด้วยแนวทางใหม่ๆ</p>
<p>ด้านการฝึกอบรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเพิ่มจำนวนผู้อบรม 2. การเพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรม 3. คุณภาพการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดฝึกอบรมตามระบบบริหารงานคุณภาพ 2. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดฝึกอบรมแบบออนไลน์
<p>ด้านโครงการสัมฤทธิ์บัตร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเพิ่มจำนวนผู้เรียน 2. การเพิ่มชุดวิชาให้เลือกเรียน 3. คุณภาพการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การรับสมัครผู้เรียนโดยไม่จำกัดอายุ และวุฒิการศึกษา 2. การมีสนามสอบทั่วประเทศ
<p>ด้านการจัดการเรียนการสอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 2. การขับเคลื่อนการตลาดเชิงรุกด้วยดาต้า (Data-Driven Marketing) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนารายวิชา STOU Modular ที่พัฒนาสมรรถนะการทำงานที่หลากหลาย 2. การเรียนในระบบโมดูลการสอนทางไกลที่เข้าถึงได้ทุกคน ทุกที่ ทุกเวลา 3. การขยายโอกาสทางการการศึกษาให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีความต้องการเพิ่มทักษะความรู้เพื่อ Upskill และ Reskill

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement System)

หลักสูตร/บริการ	ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ และกระบวนการ
1. หลักสูตรฝึกอบรม - หลักสูตรผู้สนใจทั่วไป - หลักสูตรโครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน ภายนอก - หลักสูตรทางไกล	- ผู้บริหารสำนักการศึกษาต่อเนื่อง - ผู้อำนวยการโครงการหลักสูตรฝึกอบรม
2. โครงการสัมฤทธิ์บัตร - โครงการสัมฤทธิ์บัตร (ระดับปริญญาตรี) - โครงการสัมฤทธิ์บัตรบัณฑิตศึกษา (ระดับปริญญาโท)	สภาวิชาการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม - รูปแบบให้เปล่า - รูปแบบไม่มุ่งหวังผลกำไร - รูปแบบพึ่งพาตนเอง	คณะกรรมการโครงการบริการวิชาการแก่สังคม
4. การจัดการเรียนการสอนระดับต่ำกว่าปริญญา ในระบบโมดูลการสอนทางไกล	คณะกรรมการประจำสำนักการศึกษาต่อเนื่อง
5. โครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม - การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ - การจัดนิทรรศการ - การจัดการแสดง - การจัดกิจกรรมประเพณี - การจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศาสนา - การจัดโครงการสืบสานวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ผู้บริหารสำนักการศึกษาต่อเนื่อง
6. การพัฒนาบุคลากร	- กระบวนการจัดการความรู้ (KM) - คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษา ทางไกล

ส่วนที่ 2 การประเมินตนเอง

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานโดยยึดถือวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี จากการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อให้ทราบทิศทางการขับเคลื่อนสำนัก ตลอดจนได้วางระบบการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทั้งในรูปแบบการสื่อสาร 2 ทาง คือ ผู้บริหารสื่อสารกับบุคลากร ลูกค้ายูรับบริการ และบุคลากร และลูกค้ายูรับบริการ สื่อสารถึงผู้บริหารโดยตรง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้ผลการดำเนินงานของสำนักบรรลุประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยผู้บริหารสำนักเป็นต้นแบบที่ดี (Role model) ในการสร้างพลังบวก สร้างแรงจูงใจ เปิดโอกาสให้บุคลากรให้ข้อเสนอแนะในเรื่องสำคัญ ๆ และเป็นผู้นำการปฏิบัติจริงในแต่ละพันธกิจให้เป็นไปตามกฎหมายเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา โดยคำนึงถึงผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักการศึกษาต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (Vision and Values)

ผู้อำนวยการสำนักมีกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร ผ่านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม ก่อนการจัดทำแผนได้มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ได้เชิญผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จริงให้แก่บุคลากร และลงมือฝึกปฏิบัติด้วยการแบ่งกลุ่มระดมสมองประเมินสภาพแวดล้อมของสำนักโดยนำเทคนิค SWOT มาใช้ แบ่งเป็นการประเมินสภาพแวดล้อมภายในเป็นการประเมินจุดแข็ง (strength) และการประเมินจุดอ่อน (weakness) ส่วนการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นการประเมินโอกาส (opportunity) และการประเมินภาวะคุกคาม (threat) จากนั้นได้นำผลการประเมินสภาพแวดล้อมทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนัก โดยทั้งหมดได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ในการประชุมครั้งที่ 4/2564 เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2564 ได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ ในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์

“องค์กรชั้นนำด้านการฝึกอบรม การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการชุดการเรียนรู้เพื่อการศึกษาตลอดชีวิต ด้วยการบูรณาการเครือข่ายและเทคโนโลยีดิจิทัล สืบสานการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม”

พันธกิจ

1. พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ
2. สนับสนุนการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการเครือข่ายเพื่อการฝึกอบรมและการบริการวิชาการ
4. บริหารจัดการชุดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสื่อสารการตลาดดิจิทัล
5. สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย
6. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ
7. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแบบมีส่วนร่วม

ในการประชุมบุคลากรสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2564 ผู้อำนวยการสำนักได้แจ้งทราบวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนัก พร้อมทั้งขอให้ที่ประชุมร่วมแสดงความคิดเห็นทบทวนค่านิยมของสำนัก และมีมติกำหนดค่านิยม ไว้ดังนี้

ค่านิยมองค์กร

1. ทำงานเป็นทีม (TeamWork)
2. มืออาชีพ (Professional)
3. คุณภาพ (Quality)
4. ประทับใจ (Impression)

ผู้อำนวยการสำนักได้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร สู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรสำนัก ผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปยังกลุ่มผู้เรียน ผู้รับบริการ เช่น เว็บไซต์สำนัก เอกสารเผยแพร่ และการประชุมคณะทำงานต่าง ๆ ทั้งนี้ ผู้อำนวยการสำนักมีความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของสำนักในการปฏิบัติภารกิจทุกด้าน มีการมอบหมายสั่งการแก่ผู้รับผิดชอบ การเร่งรัดติดตามงานเป็นระยะ ตลอดจนการเข้าร่วมประชุมชี้แจงต่อคณะกรรมการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and Ethical Behavior)

ผู้อำนวยการสำนักมีการบริหารงานที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ในการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านการพัฒนาองค์กร ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และมติที่สำคัญต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด โดยยึดประโยชน์ของสำนักและมหาวิทยาลัยเป็นที่ตั้ง ดังนี้

ด้านการวางแผน มีการจัดทำแผนทั้งระยะยาวและระยะสั้น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) และแผนปฏิบัติการประจำปี การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ ตลอดจนกำกับ ติดตาม เร่งรัด การดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก และตามระบบติดตามของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการบริหารงาน มีการกำหนดกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติงาน มอบหมาย กำกับ ติดตาม ให้คำแนะนำ วินิจฉัยสั่งการ ปรับปรุงแก้ไขเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนัก รวมทั้งเข้าชี้แจงข้อเท็จจริง พิจารณาให้ความเห็นชอบ และให้ข้อเสนอแนะต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก คณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้ง

ด้านบริหารงานบุคคล มีการปฏิบัติตามระเบียบ แบบแผน ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เช่น การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือน การแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลการปฏิบัติราชการเพื่อการประเมินผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรม มีการปิดประกาศรายชื่อผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีเด่น ดีมาก ให้ทราบโดยทั่วกัน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย มีการคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินผลเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อตัวผู้รับการประเมิน และเป็นไปตามมติคณะกรรมการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา

ด้านบริหารทรัพยากรและงบประมาณ มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ตามที่ได้รับอนุมัติ และบริหารจัดการทรัพยากรและงบประมาณเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องทางพัสดุและการเงิน เช่น การปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 รวมทั้งการปฏิบัติตามคำสั่งของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนัก การศึกษาต่อเนื่องเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ ดำเนินการสั่งซื้อ สั่งจ้างพัสดุ วงเงินไม่เกิน 100,000 บาท โดยวิธีตกลงราคา ตามคำสั่ง มสธ. ที่ 3911/2560 เรื่อง การมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้จัดการศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2560 การกำกับติดตาม ตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การแสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมอย่างมีจริยธรรมของผู้อำนวยการสำนัก ด้านการปฏิบัติงานยึดหลักความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากรอย่างตรงไปตรงมาผ่านการประชุมผู้บริหาร การประชุมบุคลากร เอกสารเวียนแจ้ง ไลน์กลุ่มสำนัก พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินของสำนักต่อที่ประชุมผู้บริหารให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ การกระจายอำนาจการบริหารงานและการตัดสินใจให้หัวหน้าฝ่าย การมอบหมายอำนาจการทำงานให้แก่คณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ ด้วยการมีคำสั่งแต่งตั้งและกำหนดอำนาจหน้าที่ในการทำงานไว้อย่างชัดเจน โดยผู้อำนวยการสำนักจะทำหน้าที่เป็นประธานในการให้คำปรึกษาแนะนำ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรค หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักและมหาวิทยาลัย เช่น การเลือกผู้แทนหน่วยงานเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ข. การสื่อสาร

ผู้อำนวยการสำนักมีวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรในเรื่องทิศทางและนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและของสำนักให้บุคลากรได้รับทราบและตระหนักในทิศทางและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยและสำนัก ตลอดจนสื่อสารไปยังผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือที่สำคัญ และลูกค้ากลุ่มอื่น ในหลายช่องทางทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ แบบทางเดียวและสองทาง

ตารางที่ 1.1-1 ช่องทางการสื่อสารแต่ละกลุ่ม

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร	การดำเนินการ	ระยะเวลา
บุคลากร	การประชุมผู้บริหารสำนัก	ร่วมกัน แสดงความคิดเห็น กำหนดนโยบายการดำเนินงาน ของสำนัก กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตลอดจนกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ	1-2 ครั้ง/เดือน
	การประชุมบุคลากรสำนัก	รับทราบนโยบายการดำเนินงาน การแจ้งมติสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักจากที่ประชุมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	1-2 ครั้ง/ไตรมาส
	การประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ของสำนัก	เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วม แสดงความคิดเห็น กำหนดแนวทางการดำเนินงาน วางแผนปรับปรุงงาน ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เช่น คณะทำงานปฏิบัติหน้าที่งานล่อยกระทาง คณะทำงานประชาสัมพันธ์และ พัฒนาเว็บไซต์ของสำนัก เป็นต้น	เป็นประจำ
	การจัดประชุม อบรม สัมมนา และ ศึกษาดูงานประจำปี	เพื่อส่งเสริม สนับสนุนบุคลากร ทุกกลุ่มให้ได้รับการพัฒนา เพิ่มพูน ทักษะ ความรู้ ความสามารถ กรณีจัดสัมมนา ภายนอกมหาวิทยาลัย/ต่างจังหวัด จะมีกิจกรรมสาระสร้างสรรค์เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากร	1-2 ครั้ง/ปี
	การใช้สื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มไลน์ ผู้บริหาร/กลุ่มไลน์สำนัก	เพื่อรับทราบความเป็นไปในสำนัก สภาพปัญหา การแก้ไขปัญหา การสั่งการเรื่องเร่งด่วน ทำให้ การสื่อสารเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันอย่างทั่วถึง การสร้างขวัญและกำลังใจ การยกย่องเชิดชู การร่วมแสดงความยินดี/ความเสียใจกับบุคลากรใน	เป็นประจำ

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทางการสื่อสาร	การดำเนินการ	ระยะเวลา
		โอกาสต่าง ๆ เช่น วันเกิด บิดามารดาเสียชีวิต การได้รับการเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น	
	การจัดงานวันสำคัญในโอกาส ต่าง ๆ	การจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความรักความผูกพันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรเช่น งานทำบุญเลี้ยงพระวันครบรอบสำนัก งานแสดงมุทิตาจิตผู้เกษียณอายุราชการ เป็นต้น	1 ครั้ง/ปี
	- หนังสือเวียน - ปัดประกาศ	เวียนแจ้งข่าวสารเรื่องที่เป็นทางการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	เป็นประจำ
ผู้รับบริการ/คู่ความร่วมมือ/ ลูกค้ากลุ่มอื่น	- Website - Facebook - Line Group - पोสเตอร์ประชาสัมพันธ์ - แผ่นพับ , แผ่นปลิว - หนังสือเชิญ	ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารการดำเนินของสำนัก เชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรม	เป็นประจำ

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของหน่วยงาน

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้อำนวยการสำนักมีการดำเนินการเพื่อให้สำนักประสบความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร จากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 และวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์ 2564 เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงาน การให้ความสำคัญกับบุคลากรโดยการส่งเสริมสนับสนุน ให้หัวหน้าฝ่ายและเลขานุการสำนักปฏิบัติงานแทนผู้อำนวยการสำนักในบางเรื่อง การมอบหมายให้รักษาราชการแทน และเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรให้ได้รับการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สามารถทำงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักและมหาวิทยาลัย

การสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเข้าร่วมเป็นคณะทำงาน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักและคณะทำงานเฉพาะกิจ โดยผู้อำนวยการสำนักจะทำหน้าที่เป็นประธานให้คำปรึกษาแนะนำ กำกับติดตามการดำเนินงาน ตลอดจนรับฟังปัญหาที่เกิดจากการทำงานเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น อีกทั้ง ได้กำหนดเป็นค่านิยมองค์กรเรื่องการทำงานเป็นทีม ความเป็นมืออาชีพ คุณภาพ ประทับใจ เพื่อให้บุคลากรยึดถือเป็นหลักการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

การสนับสนุนและเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการส่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ารับการอบรมและเตรียมถ่ายทอดความรู้ให้กับตัวแทนบุคลากรแต่ละฝ่ายเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ

การวางแผนสืบทอดตำแหน่งในอนาคตมีการกำหนดตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถในการบริหารงานในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ยังได้มีการเตรียมความพร้อมบุคลากรขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำผลงานวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญงานพิเศษ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ให้กับบุคลากรที่เป็นข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 31 มีนาคม -1 เมษายน 2564 โดยผู้อำนวยการสำนักทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดทำผลงานเป็นรายบุคคล

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้อำนวยการสำนักได้กำหนดให้ทุกฝ่ายจัดทำแผนปฏิบัติการราชการประจำปี พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ ค่าเป้าหมาย งบประมาณ และผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการทำงาน ซึ่งผู้อำนวยการสำนักได้มีการลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานกับรองอธิการบดีที่กำกับดูแล และใช้เป็นเครื่องมือถ่ายทอดสู่คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีระดับฝ่ายและรายบุคคล และใช้ผลการปฏิบัติงานในการประเมินพิจารณาความดีความชอบ มีการกำกับ ติดตาม โดยให้ทุกฝ่ายรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องผ่านการประชุมผู้บริหารสำนัก เพื่อเป็นการติดตามงานพร้อมระบุปัญหา/อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และสรุปผลการปฏิบัติงานเสนอรองอธิการบดีที่กำกับดูแลให้ทราบสถานการณ์การทำงานของสำนัก ตลอดจนหาแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุตามพันธกิจของหน่วยงาน

ตารางที่ 1.1-2 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1. การบริหารงานทั่วไป สศต.	<ol style="list-style-type: none"> ร้อยละของผลการดำเนินงานตามมติข้อสั่งเกต และข้อเสนอแนะของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย คะแนนความสำเร็จของการพัฒนาหน่วยงานสู่การเรียนรู้ (KM) คะแนนเฉลี่ยของจำนวนเรื่องที่ได้จัดส่งตามระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละของจำนวนรายการงบประมาณ (ค่าครุภัณฑ์) ที่ได้รับจัดสรรจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย จัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างภายในระยะเวลาตามมาตรการที่กองพัสดุกำหนด 	สำนักงานเลขานุการ

ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	5. ร้อยละของจำนวนรายการงบลงทุน (ค่าครุภัณฑ์) ทั้งหมดที่ได้รับจัดสรรจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย (รวมเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงรายการระหว่างปี) มีการเบิกจ่ายภายในปีงบประมาณ 6. ร้อยละประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนฯ เมื่อเทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร/บริหารปีงบประมาณ 2564 (ไม่รวมงบบุคลากรและงบลงทุน)	
2. การบริการวิชาการแก่สังคม	1. ร้อยละของผู้เข้ารับบริการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ 2. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบและฐานข้อมูลการบริการวิชาการแก่สังคม 3. จำนวนโครงการบริการสังคมที่ดำเนินการโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางที่ได้รับอนุมัติทุนสนับสนุนจากภายใน/ภายนอก 4. จำนวนโครงการบริการวิชาการจากศูนย์วิจัยเฉพาะทางที่นำมาใช้ประโยชน์อย่างชัดเจน	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล/ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
3. การพัฒนาการเรียนการสอนสัมฤทธิ์บัตร	1. จำนวนผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร 2. จำนวนผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรในโครงการเรียนล่วงหน้า 3. จำนวนผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรในกลุ่มผู้สูงอายุ 4. จำนวนรายวิชาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีแบบโมดูล่า 5. จำนวนผู้เรียนรายวิชาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีแบบโมดูล่า 6. ร้อยละของรายรับจริงเมื่อเทียบกับประมาณการรายรับ 7. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการโครงการสัมฤทธิ์บัตร 8. ความพึงพอใจของผู้เรียนรายวิชาต่ำกว่าปริญญาตรีแบบโมดูล่า	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
4. การส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย	1. จำนวนโครงการ/กิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น 2. จำนวนนักศึกษา/ประชาชนที่เข้าร่วม	ฝ่ายอุทยานการศึกษา

ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	<p>โครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น</p> <p>3. จำนวนกิจกรรม/โครงการ/หรือจำนวนสื่อสร้างสรรค์ที่ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม ความมีวินัยจิตสาธารณะและค่านิยมที่พึงาม/ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมที่หลากหลายทั้งไทยและภูมิภาคเอเชีย</p> <p>4. มีรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และประเทศชาติ</p> <p>5. จำนวนโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย</p> <p>6. ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษา/ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (นับแต่บุคคลภายนอก)</p>	
5. การฝึกอบรม สศต.	<p>1. จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม</p> <p>2. มีโครงการฝึกอบรมระยะสั้น/e-training ใหม่สำหรับแรงงานระดับต้น ระดับกลาง เยาวชน เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานและ ผู้สูงอายุ/สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้เข้ากับวิถีใหม่ (New Normal) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต</p> <p>3. ร้อยละเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรในแต่ละครั้งเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>4. ร้อยละของรายรับจริงเมื่อเทียบกับประมาณการรายรับ</p> <p>5. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมของหน่วยงาน</p> <p>6. ร้อยละของจำนวนรายการงบประมาณ (ค่าครุภัณฑ์) ที่ได้รับจัดสรรจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย จัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างภายในระยะเวลาตามมาตรการที่กองพัสดุ</p>	

ผลผลิต	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
	กำหนด 7. ร้อยละของจำนวนรายการงบประมาณ (ค่าครุภัณฑ์) ทั้งหมดที่ได้รับจัดสรรจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย (รวมเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงรายการระหว่างปี) มีการเบิกจ่ายภายในปีงบประมาณ 8. ร้อยละประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนฯ เมื่อเทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร/บริหารปีงบประมาณ 2564 (ไม่รวมงบบุคลากรและงบลงทุน	

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance System)

ผู้อำนวยการสำนักกำกับดูแลต่อผลการดำเนินงานของสำนัก ภายใต้วิสัยทัศน์ “องค์กรชั้นนำด้านการฝึกอบรม การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการชุดการเรียนรู้เพื่อการศึกษาตลอดชีวิต ด้วยการบูรณาการเครือข่ายและเทคโนโลยีดิจิทัล สืบสานการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม” และพันธกิจที่ได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ประกอบด้วย

1. พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ
2. สนับสนุนการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการเครือข่ายเพื่อการฝึกอบรมและการบริการวิชาการ
4. บริหารจัดการชุดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสื่อสารการตลาดดิจิทัล
5. สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย
6. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ
7. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแบบมีส่วนร่วม

ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและคำรับรองการปฏิบัติการประจำปีที่ได้ลงนามกับรองอธิการบดีที่กำกับดูแลและถ่ายทอดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ลงสู่การปฏิบัติการในระดับฝ่ายและรายบุคคลในสำนัก โดยให้ความสำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย

- 1) มุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของสำนักแต่ละด้าน
- 2) ส่งเสริมให้บุคลากรยึดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

3) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากร อย่างตรงไปตรงมาผ่านการประชุม เอกสารเวียนแจ้ง และการรายงานการใช้จ่ายเงินของสำนักต่อที่ประชุมผู้บริหารให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

4) กระจายอำนาจการบริหารงาน การตัดสินใจ ให้เลขานุการสำนักและหัวหน้าฝ่าย มอบหมายอำนาจการทำงานให้แก่คณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ ด้วยการมีคำสั่งแต่งตั้งและกำหนดอำนาจหน้าที่ในการทำงานไว้อย่างชัดเจน โดยผู้อำนวยการสำนักจะทำหน้าที่เป็นประธานในการให้คำปรึกษาแนะนำ

5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร โดยการแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรค หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักและมหาวิทยาลัย

ผู้อำนวยการสำนักได้มีการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานผ่านที่ประชุมผู้บริหารสำนัก และรายงานผลการดำเนินงานต่ออธิการบดีและรองอธิการบดี ทูกรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขต่อสำนักเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานต่อไป

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (Performance Evaluation)

การประเมินผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการสำนัก โดยอธิการบดีและรองอธิการบดีที่กำกับดูแล จำนวน 2 รอบการประเมินต่อปี การประเมินแบ่งเป็นประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการบริหาร ยึดตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักที่ได้มีการลงนามกับรองอธิการบดีที่กำกับดูแล และการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติงาน (สมรรถนะ) ส่วนการประเมินผลการดำเนินงานของเลขานุการสำนักและหัวหน้าฝ่ายจะได้รับการประเมินโดยผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 2 รอบการประเมินเช่นเดียวกัน เป็นการประเมินตามตัวชี้วัดที่ได้มีการลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีระดับฝ่ายกับผู้อำนวยการสำนัก การประเมินดังกล่าวใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนประจำปี และเป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2554

ข. การประพฤติดุปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ (Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance)

การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักด้านการบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการพัฒนาองค์กร เป็นไปตามกฎหมาย ภายใต้กฎระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีการออกแบบกระบวนการที่สอดคล้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อส่งมอบคุณค่าไปยังผู้รับบริการ ตลอดจนคำนึงถึงความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อหลักสูตรการศึกษาและบริการของสำนัก ทั้งในด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำนักได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์โอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อกำหนดปัจจัยเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง และมาตรการ/กิจกรรมควบคุม

ตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ 2564 เช่น การกำหนดปัจจัยเสี่ยงเรื่องรูปแบบการให้บริการวิชาการแก่สังคม/ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในปัจจุบันเพื่อพัฒนาชุมชนทั่วประเทศ ภาค และชุมชนในพื้นที่ยังมีน้อยไป ความเสี่ยงเรื่องกฎ ระเบียบ และการบริหารไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น โดยสำนักได้มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินการตามแผนฯ ไปยังคณะทำงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในด้านบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการตลาด และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อรับทราบผลการดำเนินงานในระดับหน่วยงาน จุดอ่อนที่ต้องแก้ไข และข้อเสนอแนะ

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)

นอกเหนือจากการปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแล้ว ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วย การดำเนินงานของสำนักและสถาบัน พ.ศ. 2551 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนัก ในการกำกับดูแลการบริหารงานต้องยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวปฏิบัติต่อบุคลากร ผู้เรียน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการทุกกลุ่ม ตลอดจนปฏิบัติตามหลักด้านวิชาชีพและจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย มีการจัดทำภาระงานที่รับผิดชอบ ข้อตกลงผลงานต่อมหาวิทยาลัยและให้ถือเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการสำนักมีการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การจัดส่งข้อมูลจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่มาเข้ารับการฝึกอบรมของสำนัก เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการให้บริการงานของสำนัก นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ด้านบุคลากรของสำนัก มีการเข้าร่วมการตอบแบบวัดการรับรู้ที่มีต่อหน่วยงาน ใน 5 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจ การใช้ทรัพย์สินของราชการ และการแก้ไขปัญหาการทุจริต นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักเข้าร่วมเป็นคณะทำงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมโครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัย เรื่อง การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2564

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-Being)

ด้วยสมรรถนะหลักของสำนักในเรื่องความชำนาญในการบริหารจัดการทรัพยากรและเครือข่ายเพื่อการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภารกิจหลักด้านบริการวิชาการแก่สังคมของสำนักที่มีการดำเนินการที่หลากหลาย ทั้งในด้านการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ในระยะสั้นแก่ประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน การจัดการเรียนการสอนสัมฤทธิ์บัตรโดยไม่จำกัดเพศ วัย และวุฒิการศึกษา การจัดการเรียน

การสอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล การจัดโครงการบริการวิชาการทั้งในรูปแบบให้เปล่า ไม่มุ่งหวังผลกำไร และในลักษณะพึ่งพาตนเอง ตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะการจัดตั้งอุทยาน การศึกษา เพื่อให้เป็นแหล่งการศึกษาตามอัธยาศัยของประชาชนทุกเพศทุกวัย และเป็นศูนย์กลางของชุมชนในการ จัดกิจกรรมทางวิชาการ นันทนาการ ศิลปวัฒนธรรม และงานประเพณีเทศกาลต่าง ๆ ทุกโครงการ/กิจกรรมล้วน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรม และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและเศรษฐกิจในวง กว้าง โดยมีหน่วยงานความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน เช่น โรงแรมตะวันนา เป็น เครือข่ายความร่วมมือส่งบุคลากรเข้าศึกษาในโครงการสัมฤทธิ์บัตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเป็นหน่วยงานที่ โดดเด่นด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นเครือข่ายความร่วมมือการจัดการแสดงต่าง ๆ ทั้งในการจัดงานเทศกาลวันลอย กระทง การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านศิลปะและวัฒนธรรม ประจำปี 2564 “วิถี ศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย” เป็นต้น

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในการสนับสนุนการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนของหน่วยงานและ มหาวิทยาลัย โดยได้บรรจุแผนการดำเนินงาน ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย ไว้ในแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีการกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งผล กระทบต่อสังคมในวงกว้าง โดยใช้เครือข่ายศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. เป็นกลไกในการบูรณาการ การบริการวิชาการแก่สังคมทุกภาคส่วนในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ชุมชนฐานรากรวมถึงสังคมเกิดความเข้มแข็ง มั่นคง และยั่งยืน ในการดำเนินงานให้มีการสำรวจความต้องการกลุ่มเป้าหมายชุมชนในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี และพื้นที่ การให้บริการของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. เพื่อกำหนดนโยบายการบริการวิชาการแก่สังคมที่ ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน สังคม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และอัตลักษณ์ของ มหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยจะให้การสนับสนุนทรัพยากรด้านงบประมาณ ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งที่เป็นโครงการในลักษณะให้เปล่า และโครงการที่ไม่มุ่งหวังผล กำไร เช่น โครงการเสริมสร้างศักยภาพศูนย์การเรียนรู้ทางไกลเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชน ตามพระราชดำริสมเด็จพระ กนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ดำเนินการโดยสาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ และโครงการรุ่งอีสาน กับการสร้างอาชีพเสริมรายได้แก่ชุมชน ให้กับประชาชนในเขต พื้นที่ตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ดำเนินการโดยศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี เป็นต้น

เอกสารอ้างอิงหมวด 1 การนำองค์กร

1. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.1 ค-1 โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
2. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.1 ค-2 (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
3. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.1 ค-3 คำสั่งที่ 1/2564 เรื่อง ให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โครงการทำบุญ เวียนเทียน ฟังธรรม วันมาฆบูชา ประจำปี 2564
4. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.1 ค-4 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำผลงานวิชาการเพื่อขอกำหนด ตำแหน่งระดับชำนาญงานพิเศษ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ของบุคลากร สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
5. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.1 ค-5 แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
6. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.1 ค-6 ตัวอย่างคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับฝ่าย
7. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.1 ค-7 ตัวอย่างตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับฝ่าย
8. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.2 ก-1 รายงานผลคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ในระบบ e-Performance (หน้าเว็บไซต์กองแผนงาน)
9. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.2 ข-1 แผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ 2564 (บสน.1)
10. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.2 ข-2 แบบรายงานการปฏิบัติงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ 2564 (บสน.2)
11. เอกสารอ้างอิงข้อ 1.2 ค-1 รายงานผลโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โครงการธุงอีสาน กกับการสร้าง อาชีพเสริมรายได้แก่ชุมชน ณ ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี

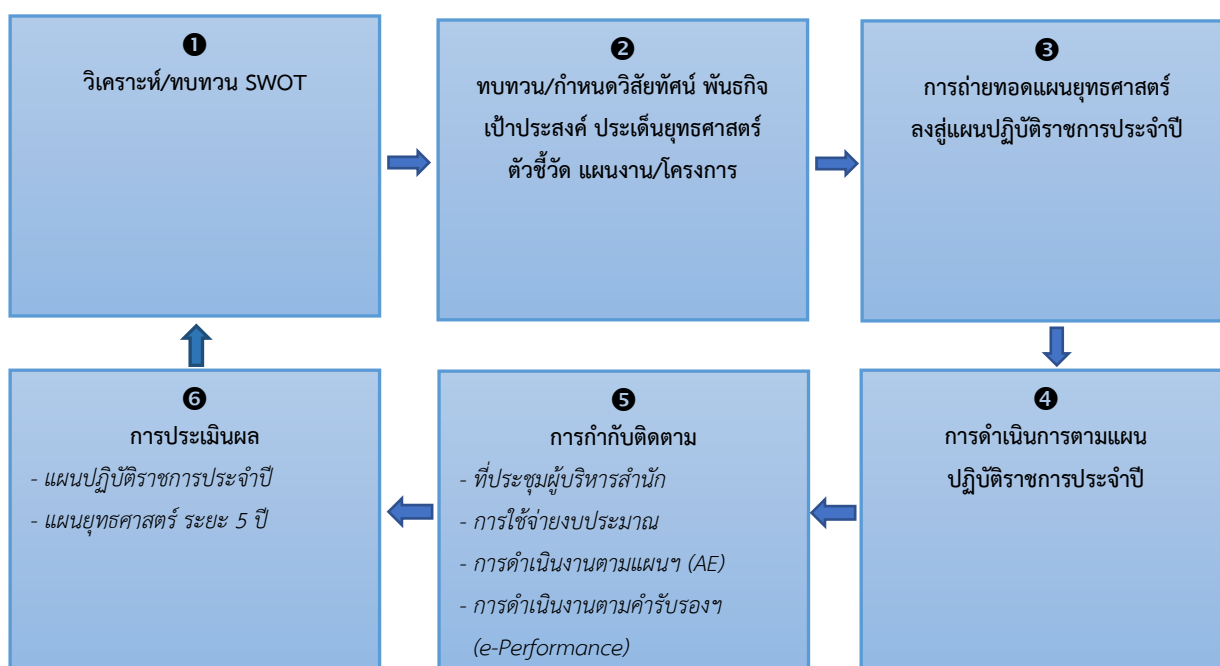
หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process)

การวางแผนยุทธศาสตร์ของสำนักเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรจากทุกฝ่าย โดยผู้บริหารสำนักเป็นผู้กำหนดทิศทางการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) และกิจกรรม/โครงการแผนพัฒนา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) และได้ชี้แจงไปยังบุคลากรเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ก่อนการจัดทำแผนฯ สำนักได้มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร เรื่อง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักการศึกษาต่อเนื่อง เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 และวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 ในการอบรมมีการแบ่งกลุ่มระดมสมองวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนัก เพื่อค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อนภายใน โอกาสและภาวะคุกคามจากภายนอก โดยใช้เทคนิค SWOT จากนั้นได้ร่วมกันทบทวนวิสัยทัศน์ กำหนดพันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด แผนงาน/โครงการ และจัดทำเป็นร่างแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) นำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักและที่ประชุมบุคลากร เพื่อร่วมกันกำหนดค่านิยมองค์กร และเพื่อให้การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี นำไปสู่ผลสำเร็จ ในทุกปีสำนักจะมีการถ่ายทอดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ลงสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ประกอบด้วยแผนงานและงบประมาณรายจ่ายประจำปี พร้อมผู้รับผิดชอบ มีการกำกับติดตามและประเมินผลแต่ละช่วงเวลา ได้แก่ การติดตามผลการดำเนินงานผ่านที่ประชุมผู้บริหารสำนัก เป็นประจำทุกเดือน การรายงานประจำเดือนในระบบ AE การรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำเดือน และการรายงานผลในระบบ e-Performance ทูกรอบ 6 , 9 และ 12 เดือน



ภาพ 2.1-1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์

(2) นวัตกรรม (Innovation)

ตามกรอบนโยบายการดำเนินงาน/แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัย และแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 20 ปี แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี ที่มุ่งเน้นการปรับตัวให้ก้าวทันกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีความท้าทาย การจัดการศึกษาตลอดชีวิตทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ให้ทันต่อการตอบสนองด้านความรู้และ มุ่งเน้นนวัตกรรมทางสังคมที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ การบูรณาการการทำงานจากทุกภาคส่วนและการปรับ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศให้ทันสมัยเพื่อรองรับการเป็น Digital University จากหลักการ ดังกล่าวสำนักได้นำมาถ่ายทอดสู่กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี ให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับ มหาวิทยาลัย โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมคิด ร่วมทำ ตามแนวคิดค่านิยมองค์กรด้านการทำงาน เป็นทีม สำนักมีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้านความต้องการของตลาดแรงงานที่มุ่งเน้นการศึกษาและเรียนรู้ ด้วยการสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็นให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร (Reskill) การพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะ เดิมให้ดีขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต (Upskill) รวมถึงการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ต้องนำมาประยุกต์ใช้กับ การทำงาน (Newskill) เช่น ทักษะทางด้านดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจด้านการจัดการเรียนสอนระดับต่ำกว่า ปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการจัดฝึกอบรมและการให้บริการ วิชาการแก่สังคม จากรูปแบบเดิมที่มีลักษณะการจัดแบบเผชิญหน้าเปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์ ให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สำนักมีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยดำเนินการตาม นโยบายของผู้บริหารสำนักและผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วน

ตารางที่ 2.1-1 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวางแผนกลยุทธ์

ข้อมูลที่ใช้ประกอบ การวางแผนเชิงกลยุทธ์	วิธีการรวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูล
1. แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)	- สำนักงานเลขานุการจัดทำบันทึกเวียนแจ้งแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา ธิราช ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ไปยังฝ่าย - ผู้บริหารสำนักแจ้งทราบแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ต่อที่ประชุม
2. ข้อมูล SWOT ความคิดเห็นของ บุคลากรทุกฝ่าย	สำนักงานเลขานุการนำข้อมูลที่ได้จากการจัดอบรม เรื่อง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565) เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 และวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564 เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนัก กำหนดยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการ
3. รายงานประจำปี	นำข้อมูลจากการวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานทุกด้านของสำนักในรายงาน ประจำปีมาเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผน
4. ข้อมูลและเป้าหมายตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด/โครงการมีการรายงานผลการดำเนินงานในทุกเดือน และรวบรวม รายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ

ข้อมูลที่ใช้ประกอบ การวางแผนเชิงกลยุทธ์	วิธีการรวบรวม/วิเคราะห์ข้อมูล
	12 เดือน หากมีแนวโน้มผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีการติดตามเร่งรัด และร่วมกันหาแนวทางผลักดันให้เป็นไปตามเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่าย นำไปปรับใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
5. ข้อมูลการรับฟังเสียงลูกค้า	นำข้อมูลการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านแบบประเมินความพึงพอใจการจัดกิจกรรม ด้าน โครงการสัมฤทธิ์บัตร การบริการวิชาการแก่สังคม การจัดฝึกอบรม การจัดการเรียน การสอนในระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล และด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม นำมาประกอบการวางแผนการดำเนินงาน

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (Work Systems and Core Competencies)

สำนักมีการออกแบบกระบวนการงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญ ซึ่งครอบคลุมภารกิจและสอดคล้อง กับสมรรถนะหลักด้านความชำนาญในการบริหารจัดการทรัพยากรและเครือข่าย เพื่อการบริการวิชาการและการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประกอบด้วย กระบวนการจัดฝึกอบรม กระบวนการสัมฤทธิ์บัตร กระบวนการบริการ วิชาการแก่สังคม และกระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีกระบวนการสนับสนุน(Support Process) ได้แก่ กระบวนการอำนวยการ และกระบวนการบริหารทั่วไป รองรับการปฏิบัติการกิจของฝ่ายซึ่งส่งผลต่อการ บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและผู้รับบริการ การบริหารจัดการ ทรัพยากรและเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น เครือข่ายความร่วมมือโครงการ สัมฤทธิ์บัตรร่วมกับโรงเรียนบริหารธุรกิจไอ-เซฟ โรงแรมตวัน ในการส่งมอบคุณค่าและบริการไปยังผู้เรียน โครงการสัมฤทธิ์บัตร

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objectives)

สำนักจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยใช้วิสัยทัศน์ และพันธกิจ เป็นกรอบในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดที่ สำคัญ

ตารางที่ 2.1-2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แต่ละด้าน

เป้าประสงค์หลัก	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการฝึกอบรม		
การฝึกอบรมเป็นไปตามความ ต้องการของผู้รับบริการและมี คุณภาพ มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	1. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้ตอบสนองต่อ ความต้องการของสังคม 2. จัดฝึกอบรมตามมาตรฐานและเป็นไปตาม ระบบบริหารงานคุณภาพ	1. จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของสังคม 2. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับ การฝึกอบรมของหน่วยงาน

เป้าประสงค์หลัก	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาประสิทธิภาพการบริการวิชาการเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต		
การบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้รับการสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> ขยายบทบาท โครงการสัมฤทธิ์บัตรให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อขยาย โอกาสทางการศึกษาและส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดโครงการบริการที่สามารถนำความรู้ไปใช้ในการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการวิชาการแก่สังคม 	<ol style="list-style-type: none"> จำนวนผู้เรียนในโครงการสัมฤทธิ์บัตร คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสัมฤทธิ์บัตร ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบและฐานข้อมูลการบริการวิชาการแก่สังคม จำนวนโครงการความร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน ชุมชน องค์กรทางสังคม ทั้งในประเทศ /ต่างประเทศ ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ร้อยละของผู้เข้ารับบริการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการเครือข่ายการทำงาน		
การบูรณาการเครือข่ายเพื่อการฝึกอบรมและการบริการวิชาการได้รับการส่งเสริมและสนับสนุน	การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก	-
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การบริหารจัดการชุดการเรียนรู้และการสื่อสารการตลาดดิจิทัล		
ชุดการเรียนรู้มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนารายวิชา STOU Modular ให้ตรงกับสมรรถนะในการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย มีมาตรฐานการจัดการรายวิชา STOU Modular และสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการเรียนการสอนรายวิชา Non-degree จำนวนรายวิชาระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล ความพึงพอใจของผู้เรียนรายวิชาระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล
การสื่อสารการตลาดได้รับการพัฒนาด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	ส่งเสริมการสื่อสารและทำการตลาดเชิงรุกด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	-
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การส่งเสริม เผยแพร่ และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย		
ศิลปวัฒนธรรมไทยได้รับการส่งเสริม เผยแพร่ และอนุรักษ์	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาโครงการหรือกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคมชุมชน ส่งเสริมโครงการหรือกิจกรรม ที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความมีวินัย จิตสาธารณะ/ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น 	<ol style="list-style-type: none"> จำนวนโครงการ/กิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวนกิจกรรม/โครงการ/หรือจำนวนสื่อสร้างสรรค์ที่ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม ความมีวินัยจิตสาธารณะและค่านิยมที่ดีงาม/ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมที่หลากหลายทั้งไทยและภูมิภาคเอเชีย ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษา/ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

เป้าประสงค์หลัก	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ		
บุคลากรได้รับการพัฒนา ศักยภาพให้มีสมรรถนะตาม มาตรฐานวิชาชีพ	พัฒนาทรัพยากรบุคลากรของสำนักให้มี ความรู้และทักษะที่หลากหลายเป็นไปตาม มาตรฐานวิชาชีพ	1. คะแนนความสำเร็จของการพัฒนา หน่วยงานสู่การเรียนรู้ (KM) 2. ร้อยละของจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน ที่ได้รับการพัฒนา (40 ชม./คน/ปี) เมื่อ เทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 : การพัฒนาการบริหารจัดการสำนักตามหลักธรรมาภิบาล และสร้างเครือข่ายทางการศึกษา แบบมีส่วนร่วม		
ระบบประกันคุณภาพได้รับการ พัฒนาให้ได้มาตรฐาน	พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนัก ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	ระดับคะแนนผลการประเมินการประกัน คุณภาพภายในของหน่วยงาน
องค์กรใช้หลักธรรมาภิบาลในการ บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม	ส่งเสริมให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมา ปรับใช้ในการทำงาน	-

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective Considerations)

สำนักได้พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์โดยใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ การจัดฝึกอบรมตามระบบบริหารงานคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดฝึกอบรมแบบออนไลน์ การรับสมัครผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตรที่ไม่จำกัดอายุและวุฒิการศึกษา รวมถึงการมีสนามสอบที่ครอบคลุมทั่วทุกภาค เพื่อนำไปสู่ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในการเพิ่มจำนวนผู้เข้าอบรมและผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกกลุ่ม และเมื่อพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่มหาวิทยาลัยมีการปรับโครงสร้างการบริหารงานของสำนักที่ได้มีการมอบหมายภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอนในระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล ถือเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนักในการขยายโอกาสทางการศึกษาให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีความต้องการเพิ่มทักษะความรู้เพื่อ Upskill และ Reskill ให้มีความหลากหลายมากขึ้น นอกจากนี้ ความได้เปรียบด้านสมรรถนะหลักของสำนักในการบริการจัดการทรัพยากรและเครือข่าย เพื่อการบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทำให้สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือการดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ (Action Plans)

การจัดทำแผนปฏิบัติการราชการประจำปีของสำนัก ยึดตามแนวทางการดำเนินการของมหาวิทยาลัย ก่อนการจัดทำแผนฯ ประจำปี กองแผนงานจะจัดประชุมชี้แจงการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการและค่าของงบประมาณของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ปฏิทินการจัดทำแผน รายงานผลการดำเนินงานที่ผ่านมา สรุปเป้าหมายการจัดการศึกษา การถ่ายทอดแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 20 ปี และกิจกรรม/โครงการในแผนพัฒนายุทธศาสตร์ 5 ปี

นโยบาย/แนวทางการพัฒนาประจำปี นโยบายงบประมาณ และแบบฟอร์มการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี จากนั้นสำนักได้ชี้แจงไปยังบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ เพื่อจัดทำแผนตามผลผลิตที่รับผิดชอบ การจัดทำแผนปฏิบัติการได้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 20 ปี กิจกรรม/โครงการ ในแผนพัฒนา ระยะ 5 ปี และแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี ของสำนัก ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารพิจารณา และส่งรองอธิการบดีในกำกับดูแลให้ความเห็นชอบ แผนปฏิบัติการประจำปีประกอบด้วยภารกิจหลักของ สำนัก จำนวน 5 ผลผลิต คือ

1. ผลผลิตการบริการวิชาการแก่สังคม รหัส ข 1.2.1
2. ผลผลิตการพัฒนาผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร รหัส ข 2.1.1
3. ผลผลิตการจัดฝึกอบรม สศต. รหัส จ 1.4.1
4. ผลผลิตการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและภูมิปัญญาท้องถิ่น รหัส ง 2.2.1
5. ผลผลิตบริหารทั่วไป สำนักการศึกษาต่อเนื่อง รหัส พ 1.1.8

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (Action Plan Implementation)

เมื่อแผนปฏิบัติการประจำปี ผ่านการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยแล้ว สำนักได้แจ้งทราบต่อที่ประชุมผู้บริหารและเวียนแจ้งไปยังฝ่ายที่รับผิดชอบ การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติ ตามลำดับชั้น โดยกองแผนงานจะเป็นผู้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในคำรับรองการปฏิบัติการประจำปี และจัดให้มีการลงนามคำรับรองในระดับสำนักระหว่างผู้อำนวยการสำนักกับรองอธิการบดีในกำกับดูแล ในระดับ ฝ่ายระหว่างหัวหน้าฝ่ายกับผู้อำนวยการสำนัก และรายบุคคลผ่านการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปีเพื่อเลื่อน เงินเดือนประจำปี (ปม.3.1) สำนักมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและคำรับรองการปฏิบัติ ราชการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และรายงานผลตามระบบของสำนักและของมหาวิทยาลัยตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้แก่ การติดตามผลการดำเนินงานภายในสำนักเป็นประจำทุกเดือนผ่านช่องทาง One Drive และ นำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหาร การรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำเดือน การรายงานผลประจำเดือนในระบบ AE และการรายงานผลตามคำรับรองฯ ในระบบ e-Performance รอบ 6 , 9 และ 12 เดือน ตามระบบ ของมหาวิทยาลัย

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนัก ที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จ และประสิทธิผลของแผน แบ่งตามผลผลิต จำนวน 5 ผลผลิต ดังตารางที่ 2.2-1

ตารางที่ 2.2-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
รหัส พ 1.1.8 ผลผลิตการบริหารงานทั่วไป สศต.			
1	คะแนนความสำเร็จของการพัฒนาหน่วยงานสู่การเรียนรู้ (KM)	6 และ 12 เดือน	สำนักงานเลขานุการ
2	คะแนนเฉลี่ยของจำนวนเรื่องที่ได้จัดส่งตามระยะเวลาที่กำหนด	6 และ 12 เดือน	สำนักงานเลขานุการ
3	ร้อยละของจำนวนรายการงบประมาณ (ค่าครุภัณฑ์) ที่ได้รับจัดสรรจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย จัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างภายในระยะเวลาตามมาตรการที่กองพัสดุกำหนด	6 และ 12 เดือน	สำนักงานเลขานุการ
4	ร้อยละของจำนวนรายการงบประมาณ (ค่าครุภัณฑ์) ทั้งหมดที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย (รวมเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงรายการระหว่างปี) มีการเบิกจ่ายภายในปีงบประมาณ	6 และ 12 เดือน	สำนักงานเลขานุการ
5	ร้อยละประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนฯ เทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร/บริหาร ปีงบประมาณ 2564 (ไม่รวมงบบุคลากรและงบลงทุน)	6 และ 12 เดือน	สำนักงานเลขานุการ
รหัส ข 1.2.1 ผลผลิตการบริการเผยแพร่วิชาการแก่สังคม			
6	ร้อยละของผู้เข้ารับบริการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
7	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริการวิชาการแก่สังคม	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
8	จำนวนโครงการบริการสังคมที่ดำเนินการโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางที่ได้รับอนุมัติทุนสนับสนุนจากภายใน/ภายนอก	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
9	จำนวนโครงการบริการวิชาการจากศูนย์วิจัยเฉพาะทางที่นำมาใช้ประโยชน์อย่างชัดเจน	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
รหัส ข 2.1.1 ผลผลิตการพัฒนาการเรียนการสอนสัมฤทธิ์บัตร			
10	จำนวนผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
11	จำนวนผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรในโครงการเรียนล่วงหน้า	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
12	จำนวนผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรในกลุ่มผู้สูงอายุ	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
13	จำนวนรายวิชาการระดับต่ำกว่าปริญญาตรีแบบโมดูลค่า	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
14	จำนวนผู้เรียนรายวิชาการระดับต่ำกว่าปริญญาตรีแบบโมดูลค่า	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
15	ร้อยละของรายรับจริงเมื่อเทียบกับประมาณการรายรับ	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
16	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสัมฤทธิ์บัตร	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
17	ความพึงพอใจของผู้เรียนรายวิชาการระดับต่ำกว่าปริญญาตรีแบบโมดูลค่า	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
รหัส ง 2.2.1 ผลผลิตการส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย			
18	จำนวนโครงการ/กิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายอุทยานการศึกษา
19	จำนวนนักศึกษา/ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายอุทยานการศึกษา
20	จำนวนโครงการ/กิจกรรม/หรือจำนวนสื่อสร้างสรรค์ที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความมีวินัย จิตสาธารณะ และค่านิยมที่พึงาม/ส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมที่หลากหลายทั้งไทยและภูมิภาคเอเชีย	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายอุทยานการศึกษา
21	มีรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน ประเทศชาติ	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายอุทยานการศึกษา
22	จำนวนโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายอุทยานการศึกษา
23	ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษา/ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายอุทยานการศึกษา
รหัส จ 1.4.1 ผลผลิตการฝึกอบรม สศต.			
24	จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม
25	มีโครงการฝึกอบรมระยะสั้น/e-training ใหม่สำหรับ	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริหาร

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
	แรงงานระดับต้น ระดับกลาง เยาวชนเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานและผู้สูงอายุ/สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้เข้ากับวิถีใหม่ (New Normal) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต		การฝึกอบรม
26	ร้อยละเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรในแต่ละครั้งเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม
27	ร้อยละของรายรับจริงเมื่อเทียบกับประมาณการรายรับ	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม
28	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมของหน่วยงาน	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม
29	ร้อยละของจำนวนรายการงบประมาณ (ค่าครุภัณฑ์) ที่ได้รับจัดสรรจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยจัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างภายในระยะเวลาตามมาตรการที่กองพัสดุกำหนด	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม
30	ร้อยละของจำนวนรายการงบประมาณ (ค่าครุภัณฑ์) ทั้งหมดที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย (รวมเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงรายการระหว่างปี) มีการเบิกจ่ายภายในปีงบประมาณ	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม
31	ร้อยละประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนเทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร/บริหาร ปีงบประมาณ 2564 (ไม่รวมงบบุคลากรและงบลงทุน)	6 และ 12 เดือน	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projection)

สำนักมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ปรากฏในแผนปฏิบัติราชการและคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี การคาดการณ์ผลการดำเนินงานหรือค่าเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการประจำปีที่ถ่ายทอดมาจากแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) โดยใช้กรอบแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น การคำนวณค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดโดยใช้ผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปี หรือใช้ค่าเป้าหมายการจัดการศึกษาของผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตรเป็นตัวคาดการณ์ผลการดำเนินงาน และมีการทบทวนค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามสภาพแวดล้อมของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)

การบริหารงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ผู้บริหารสำนักได้มีการติดตามสถานการณ์และมาตรการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี ทั้งนี้ ผู้บริหารสำนักได้มีการ

ประชุมร่วมกันพิจารณาผลการดำเนินงานแต่ละไตรมาสและช่วงเวลาที่เหลือพร้อมแนวโน้มความเป็นไปได้เมื่อเทียบกับเป้าหมาย เพื่อปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการโดยการปรับลดค่าเป้าหมายและงบประมาณรายจ่าย ตลอดจนปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดฝึกอบรม การบริการวิชาการแก่สังคม จากรูปแบบเดิมที่เป็นการจัดแบบเผชิญหน้าเปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์มากขึ้น พร้อมทั้งสื่อสารไปยังผู้รับผิดชอบแต่ละผลผลิตเพื่อดำเนินการตามแผนที่มีการปรับเปลี่ยน และกำกับติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและรายงานต่อมหาวิทยาลัยได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

เอกสารอ้างอิงหมวด 2 กลยุทธ์

1. เอกสารอ้างอิงข้อ 2.1 ก-1 โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักการศึกษา ตลอดชีวิต ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)
2. เอกสารอ้างอิงข้อ 2.1 ก-2 ร่างแผนยุทธศาสตร์สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565)
3. เอกสารอ้างอิงข้อ 2.1 ก-3 รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ครั้งที่ 4/2564 เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2564 วาระที่ 4.1 ยุทธศาสตร์สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 – 2565)
4. เอกสารอ้างอิงข้อ 2.1 ก-4 รายงานการประชุมบุคลากรสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2564 วาระที่ 1.6 และ วาระที่ 4.1
5. เอกสารอ้างอิงข้อ 2.2 ก-1 แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
6. เอกสารอ้างอิงข้อ 2.2 ก-2 รายงานผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ระบบ e-Performance)
7. เอกสารอ้างอิงข้อ 2.2 ข-1 หนังสือที่ อว 0602.08(01)/858 เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2564 เรื่อง ขอปรับ ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ และแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รอบ 9 เดือน และรอบ 12 เดือน)

หมวด 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

สำนักมุ่งเน้นการให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มตามแนวทางค่านิยมองค์กรที่ได้กำหนดไว้ ในการให้บริการคำนึงถึงการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามเวลา ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other Customers)

สำนักมีวิธีการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ/ความคาดหวัง ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และการลงพื้นที่แนะแนวการศึกษาโครงการสัมฤทธิ์บัตรและหลักสูตรฝึกอบรม การรับฟังเสียงของลูกค้าแบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการตามภารกิจ และกำหนดให้แต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบผู้ดำเนินการ

ตารางที่ 3.1-1 การรับฟังเสียงลูกค้า

ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	การนำสารสนเทศไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เข้ารับการอบรม/ หน่วยงานความร่วมมือ	1. แบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม 2. โทรศัพท์ตอบคำถาม 3. e-mail 4. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook , Line) 5. แบบประเมินผล การฝึกอบรม	ปีละ 1 ครั้ง ประจำ/ต่อเนื่อง " " "	1. หลักสูตรที่ตรงกับความต้องการและนำไปใช้ได้จริง 2. ค่าลงทะเบียนที่เหมาะสม 3. เทคนิคการนำเสนอของวิทยากร 4. สถานที่และบรรยากาศ 5. การบริการที่ประทับใจ	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม
ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร	1. จดหมาย 2. โทรศัพท์ตอบคำถาม 3. e-mail 4. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook , Line) 5. กระดานสนทนา 6. การลงพื้นที่แนะแนวการศึกษาโครงการสัมฤทธิ์บัตรและหลักสูตรฝึกอบรม	ประจำ/ต่อเนื่อง " " " " 4-6 ครั้ง/ปี	1. ค่าลงทะเบียนที่เหมาะสม 2. เรียนได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่จำกัดเพศ วัย และวุฒิ การศึกษา 3. เรียนสะสมชุดวิชา 4. การนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบวิชาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิต	ฝ่ายบริการ เผยแพร่ ทางไกล

ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	การนำเสนอสารสนเทศไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
	7. แบบประเมิน ความพึงพอใจของผู้เรียน สัมฤทธิ์บัตร			
ผู้รับผิดชอบโครงการ / ผู้เข้าร่วมโครงการ บริการวิชาการแก่สังคม	1. โทรศัพท์ตอบคำถาม 2. แบบประเมินความพึง พอใจของผู้เข้าร่วม โครงการบริการวิชาการ แก่สังคม	ประจำ/ต่อเนื่อง ” ”	1. รูปแบบโครงการ 2. การจัดสรรงบประมาณ 3. การตอบสนองต่อความ ต้องการของบุคคล ชุมชน และสังคม 4. นำไปใช้ประโยชน์ ในการประกอบวิชาชีพ และพัฒนาคุณภาพชีวิต	ฝ่ายบริการ เผยแพร่ ทางไกล
ผู้ให้บริการการจัด การเรียนการสอนระดับ ต่ำกว่าปริญญาในระบบ โมดูลการสอนทางไกล	1. โทรศัพท์ 2. e-mail 3. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook , Line) 4. แบบประเมินความ พึงพอใจผู้เรียนรายวิชา ระดับต่ำกว่าปริญญาแบบ โมดูลล่า	ประจำ/ต่อเนื่อง ” ” ”	1. รายวิชาที่ตอบสนอง ต่อความต้องการ 2. การพัฒนาทักษะและ ความรู้ในการประกอบ วิชาชีพและการดำรงชีพ 3. การสื่อสารการตลาด ที่สามารถเข้าถึงและตรง กลุ่มเป้าหมาย	ฝ่ายพัฒนาสื่อ และเทคโนโลยี การฝึกอบรม
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรม	1. โทรศัพท์ 2. e-mail 3. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook , Line) 4. แบบประเมินความพึง พอใจของนักศึกษา/ ประชาชนที่เข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม	ประจำ/ต่อเนื่อง ” ” ”	1. รูปแบบกิจกรรม 2. การบริการที่ดีแก่ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 3. ความหลากหลายของ กิจกรรม 4. การมีส่วนร่วม 5. การนำไปใช้ประโยชน์	ฝ่ายอุทยาน การศึกษา
บุคลากรของสำนัก/ หน่วยงานภายใน/ ภายนอกมหาวิทยาลัย	1. แบบประเมินความพึง พอใจของผู้เข้าร่วม โครงการพัฒนาบุคลากร (กองทุนพัฒนาบุคลากร เพื่อการศึกษาทางไกล , การจัดการความรู้สำนัก) 2. โทรศัพท์ติดต่อ ประสานงาน	1-2 ครั้ง/ปี ประจำ/ต่อเนื่อง	2. ขั้นตอนการให้บริการ 3. คุณภาพการให้บริการ 4. หัวข้อ/หลักสูตร การพัฒนาบุคลากร	สำนักงาน เลขานุการ

ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	ความถี่	การนำเสนอสารสนเทศไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
	3. แบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการ	ปี 1 ครั้ง		

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other Customers)

สำนักมีการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีในอนาคต ด้านการจัดฝึกอบรมนอกจากจะรักษาลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเดิมแล้วยังแสวงหาลูกค้าใหม่ ๆ เข้ารับการอบรมในโอกาสต่อไป ได้แก่ การจัดทำแบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมไปยังหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย โดยมาจุดประสงค์เพื่อสำรวจและวางแผนการจัดอบรม/สร้างหลักสูตรใหม่/บริการใหม่ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคตให้มากที่สุด ในด้านหลักสูตรสัมฤทธิ์บัตรมีการลงพื้นที่แนะนำการศึกษาโครงการสัมฤทธิ์บัตรตามความต้องการของหน่วยงานหรือสถานศึกษา ได้แก่ การมอบมุมการศึกษาโครงการเรียนล่วงหน้าแก่โรงเรียนหรือสถานศึกษาที่ร้องขอ ซึ่งเป็นมุมการศึกษาที่ให้แนวคิดแก่นักเรียนในการเรียนปริญญาตรีล่วงหน้ากับโครงการสัมฤทธิ์บัตร เพื่อให้นักเรียนมัธยมศึกษาหรือทุกระดับชั้นได้รับโอกาสที่เตรียมปริญญาตรีก่อนจบมัธยมปลายและสะสมชุดวิชา เมื่อพร้อมจึงโอนชุดวิชาเข้าหลักสูตรปริญญาตรีของ มสธ. ตามโครงสร้างหลักสูตร นอกจากนี้ ยังได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาการศึกษาแบบผสมผสาน (Blended Learning) ร่วมกับโรงเรียนบริหารธุรกิจไอ-เซฟ โรงแรมวันนาระดับปริญญาตรี สาขาการเกษตร ในการสร้างพื้นที่การศึกษابนแนวคิด ม.ปลาย+ป.ตรี+การเรียนรู้อจากสภาพจริงให้กับเยาวชนชาติพันธุ์ม้งบนภูชี้ฟ้า อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย และขยายผลไปยังระบบการศึกษาทางเลือก (Alternative Education) แก่เยาวชนที่สนใจทำธุรกิจการเกษตร พร้อมทั้งได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะร่วมกันนำไปสู่การให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจแก่ผู้เรียน เป็นต้น

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Segmentation)

สำนักมีการกำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าผู้รับบริการตามหลักสูตรและบริการที่สำคัญ โดยใช้ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ประกอบการจำแนก และให้สอดคล้องกับพันธกิจแต่ละด้าน

ตารางที่ 3.1-2 การจำแนกกลุ่มผู้เรียน/ผู้รับบริการ

หลักสูตร/บริการ	ผู้เรียน/ผู้รับบริการ	กลุ่มเป้าหมาย
หลักสูตรสัมฤทธิ์บัตร	ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร	1. ผู้สนใจทั่วไป 2. นักศึกษา มสธ. 3. นักเรียน/นักศึกษา สถาบันการศึกษาอื่น ๆ

หลักสูตร/บริการ	ผู้เรียน/ผู้รับบริการ	กลุ่มเป้าหมาย
		4. หน่วยงานภาครัฐ 5. หน่วยงานภาคเอกชน 6. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
หลักสูตรการฝึกอบรม	- ผู้เข้ารับการอบรม - หน่วยงานความร่วมมือ	1. ผู้สนใจทั่วไป 2. หน่วยงานภาครัฐ 3. หน่วยงานภาคเอกชน 4. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
โครงการบริการวิชาการแก่สังคม	- สาขาวิชา/หน่วยงานภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย - ผู้เข้าร่วมโครงการ	1. ผู้สนใจทั่วไป 2. หน่วยงานภาครัฐ 3. หน่วยงานภาคเอกชน 4. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
การจัดการเรียนการสอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบ โมดูลการสอนทางไกล	ผู้รับบริการรายวิชา STOU Modular	1. ผู้สนใจทั่วไป 2. หน่วยงานภาครัฐ 3. หน่วยงานภาคเอกชน 4. นักศึกษาและศิษย์เก่า มสธ. 5. บุคลากร มสธ.
โครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- ผู้เข้าร่วมกิจกรรม - หน่วยงานความร่วมมือ	1. ผู้สนใจทั่วไป 2. บุคลากร มสธ. 3. นักศึกษา มสธ. 4. ผู้สนใจทั่วไปในเขตพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ (ศวช.มสธ)
การสนับสนุนการบริหารจัดการงานของสำนัก	- ผู้รับบริการภายในสำนัก - ผู้รับบริการภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	1. บุคลากรของสำนัก 2. สาขาวิชา/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 3. หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

(2) การจัดการศึกษาและบริการฯ (Program and Service Offerings)

การจัดการศึกษาและบริการที่สำคัญตามภารกิจ มีการนำเสนอเสนอเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้ำที่มีต่อหลักสูตรและบริการ เพื่อออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการบริการ/หลักสูตรให้ตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้เรียนและผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม รวมทั้ง มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับกระบวนการให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การปรับปรุงสารสนเทศด้านผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรให้ครอบคลุม สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกทุกที่ ทุกเวลา การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดอบรมและการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมเป็นรูปแบบออนไลน์ให้มากขึ้น เป็นต้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ในแต่ละปีสำนักฯ จะมีการจัดพิธีมอบประกาศนียบัตรและสัมฤทธิ์บัตร เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พบปะเจอกัน และถ่ายรูปร่วมกับอาจารย์ผู้สอน การจัดประชุมแสดงความยินดีให้กับผู้สำเร็จการศึกษา ในส่วนของการให้บริการจัดฝึกอบรมที่เป็นหลักสูตรผู้สนใจทั่วไป และหลักสูตรโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก จะมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรัก ความผูกพันระหว่างผู้เข้ารับการอบรมด้วยกันเองและวิทยากร แบ่งเป็นกิจกรรมก่อนเข้าสู่เนื้อหาหลักสูตรการอบรม เช่น กิจกรรมละลายพฤติกรรม ในระหว่างการอบรมมีการแบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน และหากเป็นหลักสูตรค้างคืนจะมีการจัดกิจกรรมสาระสังสรรค์ โดยมีวิทยากรกลุ่มสัมพันธ์ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ นอกจากนี้ ในด้านความสัมพันธ์หน่วยงาน ในทุกปีช่วงเทศกาลปีใหม่สำนักฯ จะจัดส่งกระเช้าของขวัญและบัตรอวยพรปีใหม่ไปให้แก่ลูกค้าและเครือข่ายความร่วมมือที่สำคัญ เช่น โรงเรียนบริหารธุรกิจไอ-เซฟ โรงแรมวันนา สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสำนักฯ จะจัดทำบัตรอวยพรปีใหม่ส่งไปยังแต่ละหน่วยงานด้วยเช่นเดียวกัน

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer

Access and Support)

สำนักฯ วางระบบการให้บริการเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าแต่ละกลุ่ม ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การให้บริการผ่านการติดต่อทางโทรศัพท์ อีเมลล์ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook , Line) เว็บไซต์ของสำนัก และการลงพื้นที่แนะนำแนวทางการศึกษาโครงการสัมฤทธิ์บัตร และการฝึกอบรม เป็นต้น

ตารางที่ 3.2-1 การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ

ลูกค้า	ช่องทางการเข้าถึง	ข้อมูลสารสนเทศ
ผู้เข้ารับการอบรม/ หน่วยงานความร่วมมือ	โทรศัพท์ , อีเมลล์ , เว็บไซต์ , สื่อสังคมออนไลน์ (Line , Facebook)	การจัดอบรมหลักสูตรฝึกอบรมทั่วไป หลักสูตรฝึกอบรมทางไกล หลักสูตรฝึกอบรมร่วมมือกับหน่วยงาน การสำรองที่นั่งเข้าอบรม เอกสาร/ใบสมัคร/หนังสือเชิญเข้าอบรม การชำระค่าลงทะเบียน
ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร	โทรศัพท์ , อีเมลล์ , เว็บไซต์ , กระดานสนทนา , สื่อสังคม ออนไลน์ (Line , Facebook) , การลงพื้นที่แนะนำแนวทางการศึกษา	ข้อมูลโครงการสัมฤทธิ์บัตร ชุดวิชาที่เปิดสอน การรับสมัคร การชำระเงิน ตารางสอบ กำหนดการสอบและสนามสอบ ผลการสอบโครงการสัมฤทธิ์บัตร

ลูกค้า	ช่องทางการเข้าถึง	ข้อมูลสารสนเทศ
	โครงการสัมฤทธิ์บัตร , App SISA ของมหาวิทยาลัย	
ผู้รับผิดชอบโครงการ/ ผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ แก่สังคม	โทรศัพท์ , อีเมล , เว็บไซต์ , สื่อสังคมออนไลน์ (Line , Facebook)	ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ขั้นตอนการดำเนินโครงการ แบบฟอร์มจัดทำ โครงการ
ผู้รับบริการการจัดการเรียนการ สอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบ โมดูลการสอนทางไกล	โทรศัพท์ , อีเมล , เว็บไซต์ , สื่อสังคมออนไลน์ (Line , Facebook)	ข้อมูลรายวิชา STOU Modular
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม/ หน่วยงานความร่วมมือ	โทรศัพท์ , อีเมล , เว็บไซต์ , สื่อสังคมออนไลน์ (Line , Facebook)	กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การเข้าร่วม กิจกรรม เครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรม แหล่งเรียนรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรม

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สำนักมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของผู้เรียนและลูกค้าผู้รับบริการ ตามตารางที่ 3.1 โดยแต่ละหลักสูตร/บริการจะมีเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ทันที กรณีปัญหา/ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น จะรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบและร่วมกันพิจารณาหาทางแก้ไขหรือส่งต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องแก้ไขปัญหาภายในเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้เรียนและลูกค้าผู้รับบริการทราบ

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement)

การดำเนินงานทุกภารกิจของสำนักได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินงานทั้งที่เป็นทางการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด และแบบไม่เป็นทางการโดยการสังเกตจากพฤติกรรมของผู้รับบริการและการสอบถามด้วยวาจา พร้อมทั้งกำหนดเป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานด้านคุณภาพของแต่ละภารกิจบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการราชการประจำปี เพื่อนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานพร้อมทั้งรายงานต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังได้มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่มีต่อการให้บริการของสำนัก โดยงานสารสนเทศเชิงยุทธศาสตร์ กองแผนงานเป็นผู้จัดทำให้กับทุกหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนางานและเป็นคะแนนรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี มิติด้านคุณภาพ ตัวชี้วัดระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจบริการของหน่วยงาน (กส.4)

ตารางที่ 3.2-2 ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจ

ผลผลิต	ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
การบริหารงานทั่วไป สศต.	ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจบริการของหน่วยงาน (กส.4)	4.00	สำนักงานเลขานุการ
การบริการวิชาการแก่สังคม	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ	86.00	ฝ่ายบริการ เผยแพร่ทางไกล
การพัฒนาการเรียนการสอน สัมฤทธิ์บัตร	1. คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสัมฤทธิ์บัตร	≥ 4.00	ฝ่ายบริการ เผยแพร่ทางไกล
	2. ความพึงพอใจของผู้เรียนรายวิชาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีแบบโมดูลล่า	≥ 3.50	ฝ่ายพัฒนาสื่อและ เทคโนโลยีการฝึกอบรม
การฝึกอบรม สศต.	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมของหน่วยงาน	4.00	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม
การส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา ไทย	ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษา/ ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา ท้องถิ่น	≥ 80.00	ฝ่ายอุทยาน การศึกษา

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)

การดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักฯ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจ แต่ยังไม่มีการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบกับหน่วยงาน/สถาบันการศึกษาอื่น ๆ

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

สำนักฯ มีการนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการแต่ละด้าน เช่น ด้านสัมฤทธิ์บัตร มีการปรับปรุงกระบวนการจัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตรหลังเสร็จสิ้นพิธีมอบฯ จากเดิมเมื่อผู้เรียนไม่สามารถมาเข้าร่วมพิธีมอบฯ ได้ สำนักฯ จะจัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตรให้ภายหลังเสร็จสิ้นพิธีมอบฯ โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 45 วัน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน และไม่ตอบสนองต่อการนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทันท่วงทีของผู้เรียน จึงได้ปรับลดขั้นตอน และระยะเวลาลง โดยปัจจุบันก่อนการจัดพิธีมอบฯ ประจำปี สำนักฯ จะทำการส่งแบบสำรวจความต้องการเข้าร่วมพิธีมอบฯ ไปยังผู้สำเร็จการศึกษา หากผู้เรียนแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้าร่วมพิธีมอบฯ สำนักฯ จะจัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตรไปให้ทางไปรษณีย์ทันที โดยไม่ต้องรอหลังเสร็จสิ้นพิธีมอบฯ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิงหมวด 3 ลูกค้ำ

1. เอกสารอ้างอิงข้อ 3.1 ก-1 [กิจกรรมมอบมุมการศึกษา โครงการเรียนล่วงหน้า ณ โรงเรียนเออาร์พีการบัญชี เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2563](#)
2. เอกสารอ้างอิงข้อ 3.1 ก-2 [การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนาการศึกษาแบบผสมผสาน \(Blended Learning\) ร่วมกับโรงเรียนบริหารธุรกิจไอ-เซฟ โรงแรมวันนา เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2564](#)
3. เอกสารอ้างอิงข้อ 3.2 ข-1 แผนปฏิบัติราชการประจำปีและคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
4. เอกสารอ้างอิงข้อ 3.2 ข-2 รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ครั้งที่ 4/2564 เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2564 วาระที่ 1.4 สรุปการจัดโครงการทำบุญ เวียนเทียน ฟังธรรม วันมาฆบูชา เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564
5. เอกสารอ้างอิงข้อ 3.2 ข-3 รายงานผลการดำเนินงานโครงการทำบุญ เวียนเทียน ฟังธรรม วันมาฆบูชา เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2564
6. เอกสารอ้างอิงข้อ 3.2 ข-4 รายงานผลโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ชุมอีสาน กับการสร้างอาชีพ เสริมรายได้แก่ชุมชน วันที่ 8 เมษายน 2564
7. เอกสารอ้างอิงข้อ 3.2 ข-5 ข้อมูลการจัดอบรมและระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
8. เอกสารอ้างอิงข้อ 3.2 ข-6 รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน มสธ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (สำนักการศึกษาต่อเนื่อง หน้า 41)
9. เอกสารอ้างอิงข้อ 3.2 ค-1 รายงานผลความพึงพอใจการจัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตร

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

ผู้บริหารสำนักให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ตารางที่ 2.2-1) ลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีระดับฝ่ายและถ่ายทอดสู่รายบุคคล มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีเป็นประจำทุกเดือนผ่านทาง One Drive และรายงานในระบบ 3 มิติ (AE) การติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก ก่อนรายงานผ่านระบบ e-Performance ของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่ออธิการบดี รองอธิการบดี เพื่อรับทราบถึงปัญหา/อุปสรรค ทุกรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน ส่วนคะแนนผลการประเมินตามคำรับรองฯ จะนำไปใช้ประกอบการพิจารณาความดี ความชอบในการเลื่อนเงินเดือนประจำปีของบุคลากร

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สำนักมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานปัจจุบันกับผลงานย้อนหลัง 3 ปี (Baseline) และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนัก เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 สำนักได้มีการทบทวน/ปรับปรุงแผนฯ และคำรับรองการปฏิบัติราชการให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งได้มีการนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบการดำเนินงานระหว่างสถาบัน/หน่วยงาน ที่มีความโดดเด่น/เหนือกว่า ด้านการฝึกอบรม โครงการสัมฤทธิ์บัตร และด้านการจัดการเรียนการสอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล โดยเลือกใช้ข้อมูลเชิงการบริหารจัดการของหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาตามภารกิจที่สำคัญของสำนักฯ

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

ระบบการวัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการและคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี สำนักได้ดำเนินการตามแนวทางระบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งในส่วน of ระบบติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน (ระบบ AE) และระบบรายงานผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ (e-Performance) ซึ่งกองแผนงานจะเป็นผู้กำหนดปฏิทินการรายงานผล ดังนั้น เมื่อเกิดสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงานของสำนัก เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ผู้บริหารสำนักได้มีการ

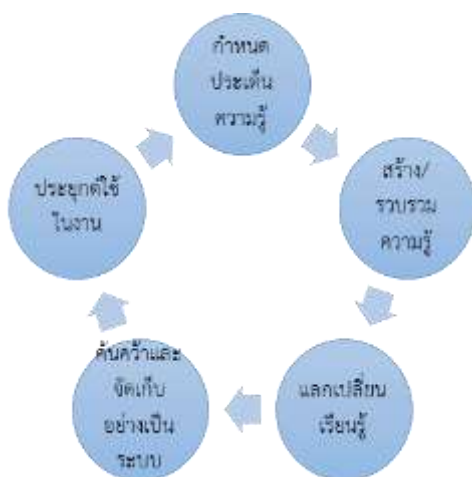
ติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่องและประชุมร่วมกันพิจารณามาตรการต่าง ๆ ตามที่รัฐบาลและมหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อปรับวิธีการปฏิบัติงาน เช่น การจัดประชุมรูปแบบออนไลน์ การติดตามงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ตลอดจนมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและแนวโน้มการดำเนินการเพื่อทบทวนตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนฯ และคำรับรองการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พร้อมทั้งสื่อสารไปยังผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามและรายงานผลการดำเนินงานได้ทันตามกำหนดเวลา

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

ข. ความรู้ของหน่วยงาน

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยอาศัยเครื่องมือการจัดการความรู้ตามภาพ 4.1-1 เป็นกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงาน การสร้างความรู้/กำหนดประเด็นความรู้แต่ละปี คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักจะทำหน้าที่ในการศึกษา พัฒนา สร้าง รวบรวม และจัดระเบียบองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนภารกิจของสำนักด้านบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การสนับสนุนและพัฒนาองค์กร จากการพิจารณาตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ตัวชี้วัดจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงานที่สูงขึ้นภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ประกอบกับปัญหา/อุปสรรคของบุคลากรในการจัดทำผลงานวิชาการ คณะทำงานจึงได้นำเสนอประเด็นความรู้ดังกล่าวต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักเพื่อพิจารณาหัวข้อเรื่อง บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์ตรงที่จะถ่ายทอดความรู้ วันเวลาและสถานที่ กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรที่ร่วมแลกเปลี่ยน จากนั้นสำนักได้ประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม หลังเสร็จสิ้นกิจกรรมมีการสรุปความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความรู้ที่ได้จากการค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลพร้อมทั้งนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนัก เพื่อให้บุคลากรและผู้สนใจสามารถเข้าถึงความรู้และนำไปใช้งาน การติดตามผลการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และรายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย



ภาพ 4.1-1 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนัก

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สำนักได้มีการจัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำผลงานวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญงานพิเศษ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ของบุคลากรสำนักการศึกษาต่อเนื่อง วันที่ 31 มีนาคม - 1 เมษายน 2564 เพื่อขอรับการจัดสรรทุนพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกลในการดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักตระหนักถึงความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร พร้อมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น มีสมรรถนะในการทำงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งสามารถนำความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่ได้รับไปปรับใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้บรรลุผลและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร การสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเป็นกันเองและคุ้นเคย สำนักได้มีการคัดเลือกบุคลากรภายในสำนักที่เป็นต้นแบบความสำเร็จ (รุ่นพี่รุ่นน้อง) ให้เป็นผู้ถ่ายทอดเทคนิคกระบวนการสู่ความสำเร็จการจัดทำผลงานวิชาการ โดยผู้อำนวยการสำนักทำหน้าที่เป็นผู้บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดทำผลงานวิชาการ ได้แก่ ขั้นตอนการประเมินค่างาน โครงสร้างการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน/ผลงานเชิงวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ และมีการแบ่งกลุ่มตามระดับตำแหน่งเพื่อฝึกปฏิบัติก่อนนำเสนอและวิพากษ์งานเป็นรายบุคคล โดยผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะแก่บุคลากรอย่างใกล้ชิด

(3) การเรียนรู้ระดับหน่วยงาน (Organizational Learning)

สำนักได้จัดทำแนวทางในการจัดทำผลงานวิชาการหรือคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การจัดทำผลงานวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญงานพิเศษ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ของบุคลากรสำนักการศึกษาต่อเนื่อง นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนัก (<https://oce.stou.ac.th/media-publish/> หัวข้อ สื่อเผยแพร่ > แนวทางในการจัดทำผลงานวิชาการหรือคู่มือการปฏิบัติงาน) พร้อมตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงาน/งานวิเคราะห์ ของบุคลากร (รุ่นพี่) ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรศึกษาและนำไปใช้ประกอบการจัดทำผลงานวิชาการ ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันโดยเฉพาะผู้ที่มีตำแหน่ง/ระดับตำแหน่งเดียวกัน ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้การจัดทำผลงานวิชาการเป็นไปด้วยความถูกต้องและสัมฤทธิ์ผลได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิงหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

1. เอกสารอ้างอิงข้อ 4.1 ก-1 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. เอกสารอ้างอิงข้อ 4.1 ก-2 คำรับรองการปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. เอกสารอ้างอิงข้อ 4.2 ก-3 หนังสือขอปรับค่าเป้าหมายตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
4. เอกสารอ้างอิงข้อ 4.2 ก-4 การเทียบเคียงผลการดำเนินการด้านโครงการสัมฤทธิ์บัตร ด้านการจัดฝึกอบรม และการจัดการศึกษาในลักษณะ Non-degree
5. เอกสารอ้างอิงข้อ 4.2 ข-1 คำสั่งคณะทำงานจัดการความรู้สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
6. เอกสารอ้างอิงข้อ 4.2 ข-2 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำผลงานวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญงานพิเศษ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ของบุคลากรสำนักการศึกษาต่อเนื่อง เมื่อวันที่ 31 มีนาคม - 1 เมษายน 2564
7. เอกสารอ้างอิงข้อ 4.2 ข-3 รายงานผลการจัดทำผลงานวิชาการเพื่อขอกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญงานพิเศษ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ของบุคลากรสำนักการศึกษาต่อเนื่อง
8. เอกสารอ้างอิงข้อ 4.2 ข-4 [เว็บไซต์สำนักการศึกษาต่อเนื่อง หัวข้อ สื่อเผยแพร่ > แนวทางในการจัดทำผลงานวิชาการหรือคู่มือการปฏิบัติงาน](#)

หมวด 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร สำนักได้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การสรรหา การพัฒนาบุคลากร และการดำเนินการต่าง ๆ ให้มีความพร้อมด้านอัตรากำลังที่เพียงพอและเหมาะสมทั้งด้านปริมาณและขีดสมรรถนะต่อการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- *คะแนนเฉลี่ยของการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทั้งหน่วยงาน*

มหาวิทยาลัยได้กำหนดสมรรถนะบุคลากรแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะทางการบริหาร และ 3) สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก กำหนดให้ใช้สมรรถนะหลักเช่นเดียวกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และกำหนดเพิ่มอีก 1 สมรรถนะ (ความรู้ความเข้าใจในระบบการศึกษาทางไกล) เพื่อให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

2. สมรรถนะทางการบริหาร กำหนดให้ใช้สมรรถนะหลักเช่นเดียวกับสำนักงาน ก.พ.

3. สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ สายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ กำหนดให้ใช้สมรรถนะตามสำนักงาน ก.พ. และที่กำหนดขึ้นใหม่เพื่อให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ในการกำหนดสมรรถนะของสำนัก ได้กำหนดให้ใช้ตามมหาวิทยาลัย และให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของสำนักและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก จำนวน 5 สมรรถนะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การมีจริยธรรม 4) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 5) การทำงานเป็นทีม

2. สมรรถนะทางการบริหาร จำนวน 5 สมรรถนะ คือ 1) ความรู้ความเข้าใจในระบบการศึกษาทางไกล 2) การมีจริยธรรม 3) การบริการที่ดี 4) การพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน 5) การทำงานแบบมุ่งผลสำเร็จของงาน

3. สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน จำนวน 5 สมรรถนะ กำหนดตามภารกิจหลักและลักษณะงานที่ปฏิบัติของฝ่ายต่าง ๆ

การประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนัก อ้างอิงตามโครงสร้างการประเมิน (ตารางที่ 5.1) ของมหาวิทยาลัย โดยใช้มาตรวัดสมรรถนะตามสำนักงาน ก.พ. แบบ Rating Scale ในการพิจารณาจุดอ่อน-จุดแข็งเชิงพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้รับการประเมินว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะในระดับใด โดยตั้งพฤติกรรมในระดับที่คาดหวัง (ตารางที่ 5.2) เป็นฐานในการอ้างอิงเมื่อเทียบกับ Scale ที่กำหนด ค่าคะแนนที่ได้จะแบ่งเป็น 5 ระดับ (ตารางที่ 5.3)

ตารางที่ 5.1-1 โครงสร้างประเมินสมรรถนะบุคลากร

บุคลากร	สัดส่วนคะแนน (%)
ผู้อำนวยการสำนัก	10% <u>แบ่งเป็น</u> - สมรรถนะหลัก 5% - สมรรถนะทางการบริหาร 5%
- หัวหน้าฝ่าย - หัวหน้างาน - ผู้ได้บังคับบัญชา	30% <u>แบ่งเป็น</u> - สมรรถนะหลัก 15% - สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน 15%

ตารางที่ 5.1-2 ระดับค่าคาดหวังสมรรถนะสำหรับบุคลากร

ระดับตำแหน่ง	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะ ทางการบริหาร	สมรรถนะ ประจำตำแหน่งงาน
ข้าราชการ			
ผู้อำนวยการสำนัก	ระดับ 4	ระดับ 4	-
ชำนาญการพิเศษ	ระดับ 3	-	ระดับ 3
ชำนาญการ	ระดับ 2	-	ระดับ 2
ปฏิบัติการ	ระดับ 1	-	ระดับ 1
ชำนาญงาน	ระดับ 1	-	ระดับ 1
พนักงานมหาวิทยาลัย			
ชำนาญการ	ระดับ 2	-	ระดับ 2
ปฏิบัติการ	ระดับ 1	-	ระดับ 1
ลูกจ้างประจำ			
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ระดับ 1	-	ระดับ 1

ตารางที่ 5.1-3 ระดับคะแนนการประเมินสมรรถนะบุคลากร

คะแนน	แปลผล	คำอธิบาย
ระดับ 1	จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างยิ่ง	ผู้ถูกประเมินไม่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะได้
ระดับ 2	ต้องพัฒนา	แสดงพฤติกรรมในที่คาดหวังได้บ้างไม่ได้บ้าง ยังปรากฏจุดอ่อนที่ต้องได้รับการพัฒนา โดยไม่สามารถปรับแก้ไขได้โดยง่าย ต้องใช้เวลาในการพัฒนาอีกระยะหนึ่ง
ระดับ 3	พอใช้	แสดงพฤติกรรมที่คาดหวังได้ดีถึงระดับที่คาดหวังแม้จะมีจุดอ่อนบ้างแต่ก็สามารถปรับแก้ไขได้โดยง่าย

คะแนน	แปลผล	คำอธิบาย
ระดับ 4	ดี	แสดงพฤติกรรมที่คาดหวังได้ดี โดยไม่ปรากฏประเด็นที่เป็นจุดอ่อนต้องปรับแก้ใด ๆ
ระดับ 5	ดีเยี่ยม	แสดงพฤติกรรมที่คาดหวังได้ดีและแสดงออกอย่างเด่นชัดจนถือเป็นจุดแข็งของผู้รับการประเมินสามารถใช้อ้างอิงเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่น

- จัดทำมาตรฐานภาระงาน และทำเป็นประกาศของหน่วยงาน

สำนักมีการจัดทำมาตรฐานภาระงาน โดยแบ่งตามภารกิจงานแต่ละด้าน ประกอบด้วย 1) พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ 2) สนับสนุนการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3) บริหารจัดการชุดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสื่อสารการตลาดดิจิทัล 4) สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย และ 5) สนับสนุนด้านการบริหารภารกิจสำนัก (ตารางที่ 5.4) พร้อมทั้งจัดทำเป็นประกาศของสำนัก

ตารางที่ 5.1-4 มาตรฐานภาระงาน

ภารกิจ	มาตรฐานภาระงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	กระบวนการจัดฝึกอบรม - หน่วยฝึกอบรมหลักสูตรผู้สนใจ - หน่วยฝึกอบรมโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก - หน่วยฝึกอบรมทางไกล	ฝ่ายบริหารการฝึกอบรม
2. สนับสนุนการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	กระบวนการการจัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาหลังจากเสร็จสิ้นพิธีมอบใบสัมฤทธิ์บัตร	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
3. บริหารจัดการชุดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสื่อสารการตลาดดิจิทัล	กระบวนการพัฒนาชุดการเรียนรู้ต้นแบบการจัดการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล	ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
4. สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย	กระบวนการวิชาการศิลปวัฒนธรรมงานส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมงานอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม	ฝ่ายอุทยานการศึกษา
5. สนับสนุนด้านการบริหารภารกิจสำนัก	กระบวนการอำนวยความสะดวกและงานบริหารทั่วไป	สำนักงานเลขานุการ

(2) บุคลากรใหม่ (New Workforce Members)

ตารางที่ 5.1-5 การได้มาของบุคลากรใหม่

บุคลากร	การได้มา
ผู้อำนวยการสำนัก	<p>การสรรหาและคัดเลือกผู้อำนวยการสำนัก มีการดำเนินการตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกขึ้นมาคณะหนึ่ง ตามองค์ประกอบที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ มสธ. ว่าด้วยการคัดเลือกผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน คณะกรรมการออกประกาศรับสมัครบุคลากรในมหาวิทยาลัยเพื่อเข้ารับการศึกษา รวมทั้งแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ เสนอชื่อผู้สมควรดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนัก จากนั้นคณะกรรมการจะเชิญผู้สมัครและผู้ได้รับการเสนอชื่อเข้ารับการศึกษา โดยพิจารณาตามเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดโดยคณะกรรมการ แล้วจึงเสนอชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกต่ออธิการบดีเพื่อเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาแต่งตั้งต่อไป</p>
หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน	<p>การสรรหาและคัดเลือกหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างาน ดำเนินการตามประกาศของมหาวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหารและประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ กรณีปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าหน่วยงาน มหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกตามองค์ประกอบที่กำหนดไว้ในประกาศฯ จากนั้นกองทรัพยากรบุคคลจะประกาศรับสมัคร ผู้ที่ประสงค์จะรับการคัดเลือกยื่นใบสมัครพร้อมแบบคำขอรับการแต่งตั้ง จากนั้นคณะกรรมการคัดเลือกจะประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง สมรรถนะทางการบริหารและผลงาน จากนั้นคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยจะพิจารณาอนุมัติผลการคัดเลือกและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง</p>
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย	<p>การสรรหาและคัดเลือกข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย เป็นหน้าที่ของกองทรัพยากรบุคคล กรณีที่ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยเกษียณอายุราชการ ลาออก โอน/ย้าย เสียชีวิต หรือเหตุอื่นใด สำนักจะทำหนังสือแจ้งกองทรัพยากรบุคคลให้พิจารณาดำเนินการสรรหาบุคลากรมาทดแทนอัตราเดิม</p>
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	<p>การสรรหาและคัดเลือกลูกจ้างประจำเงินรายได้ กรณีสำนักได้รับการจัดสรรอัตรากำลัง/ปรับเปลี่ยนสถานภาพจากลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนมาเป็นลูกจ้างประจำเงินรายได้ กองทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้ดำเนินการเปิดรับสมัคร การสรรหาและคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง</p>

บุคลากร	การได้มา
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	การสรรหาและคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราว ดำเนินการตามระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยมอบอำนาจให้สำนักดำเนินการได้เอง ตั้งแต่การประกาศรับสมัคร การแต่งตั้ง คณะกรรมการคัดเลือก การดำเนินการสอบข้อเขียนและสัมภาษณ์ การประกาศ ผลการคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้งเข้าทำงาน

ภายหลังจากการบรรจุข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย กองทรัพยากรบุคคลจะจัดให้มีการปฐมนิเทศ บุคลากรใหม่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ค่านิยม จรรยาบรรณ โครงสร้างและระบบการบริหารงาน ของมหาวิทยาลัย สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ในส่วนของสำนักจะมีการแนะนำบุคลากรใหม่ให้รู้จักสถานที่ บุคลากรแต่ละฝ่าย ระบบการทำงาน สวัสดิการส่วนที่เพิ่มเติมจากมหาวิทยาลัย ค่านิยม ตลอดจนวัฒนธรรมของ สำนัก เพื่อให้การทำงานและการอยู่ร่วมกันเป็นไปด้วยดี

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (Workforce Change Management)

โดยที่สถานการณ์ปัจจุบันรัฐบาลได้จำกัดกำลังคนภาครัฐ ส่งผลต่อนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านอัตรากำลัง มีการปรับลดอัตรากำลังและการชะลอการบรรจุบุคลากรใหม่ทุกประเภททั้งสายวิชาการและสาย สนับสนุนวิชาการ กรณีที่บุคลากรเกษียณอายุราชการหรือลาออก การขอรับการจัดสรรอัตรากำลังของหน่วยงาน เป็นไปได้ค่อนข้างยาก ประกอบกับนโยบายการปฏิรูปมหาวิทยาลัยด้านการปรับโครงสร้างองค์กร โดยสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 7/2563 เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2563 และ ครั้งที่ 14/2563 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2563 ได้อนุมัติการปรับแก้ไขโครงสร้างการบริหารของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง จาก 6 ฝ่าย เหลือ 5 ฝ่าย และเปลี่ยนชื่อสำนักเป็นสำนักการศึกษาตลอดชีวิต การขาดแคลนอัตรากำลังกรณีผู้เกษียณอายุราชการ รวมถึง บุคลากรที่โอน/ย้าย/ลาออก ที่ยังไม่ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังตั้งแต่ปี 2560-ปัจจุบัน ทำให้เกิดผลกระทบต่อการ ดำเนินงาน ซึ่งสำนักได้ตระหนักถึงสถานการณ์ดังกล่าว และได้มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความ จำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานในภาพรวมน้อยที่สุด สำนักได้มีการ ประชุมบุคลากรชี้แจงถึงสถานการณ์ดังกล่าว พร้อมทั้งบริหารจัดการอัตรากำลังที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยการ เกลี่ยอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับภาระงานปัจจุบันและในอนาคต ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนา บุคลากรทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่องให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานและเสริมสร้างขีดความสามารถให้เป็นไปตามสมรรถนะที่ กำหนดไว้ การทำงานของบุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หลากหลาย รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุน การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

การขับเคลื่อนการทำงานตามภารกิจให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักฯ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ภายใต้การจัดโครงสร้างองค์กรและการแบ่งส่วนงานภายในที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักการศึกษาต่อเนื่อง พ.ศ. 2521 และนโยบายการปฏิรูปโครงสร้างองค์กร สำนักได้มีการจัดอัตรากำลังประจำฝ่ายในตำแหน่งต่าง ๆ ตาม Job Description ที่แสดงขอบเขตงานที่รับผิดชอบ รายละเอียดการปฏิบัติงานตัวชี้วัดความสำเร็จ ชัดสมรรถนะ และคุณสมบัติประจำตำแหน่ง ในการปฏิบัติงานของบุคลากรแบ่งเป็นงานในหน้าที่และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เช่น การเข้าร่วมเป็นคณะทำงานต่าง ๆ ตามระบบงานของมหาวิทยาลัย อาทิ คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน คณะทำงานจัดการความรู้ คณะอนุกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) นอกจากนี้ยังได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจด้านการฝึกอบรม การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเป็นการแต่งตั้งคณะทำงานแบบคร่อมสายงาน เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้งานต่าง ๆ ของสำนักอย่างกว้างขวาง เน้นการทำงานเป็นทีมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงาน รวมถึงเป็นการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เช่น การแต่งตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์และพัฒนาเว็บไซต์ของสำนัก การแต่งตั้งให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โครงการพิเศษต่าง ๆ อาทิ คณะทำงานโครงการประเพณีวันลอยกระทง คณะทำงานโครงการทำบุญ เวียนเทียน พิธีกรรม วันมาฆบูชา เป็นต้น ด้านการบริหารงานได้มีการให้อำนาจการบริหารงานแก่หัวหน้าฝ่ายและเลขานุการสำนักปฏิบัติงานแทนในบางเรื่อง การมอบหมายให้รักษาราชการแทน และในแต่ละปีภายหลังจากที่ผู้อำนวยการสำนักได้ลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีกับรองอธิการบดีที่กำกับดูแลแล้ว ได้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่คำรับรองการปฏิบัติราชการในระดับฝ่าย และรายบุคคล มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนเงินเดือนประจำปี (ปม.3.1)

เอกสารอ้างอิงหมวด 5 บุคลากร

1. เอกสารอ้างอิงข้อ 5.1 ก-1 พจนานุกรมสมรรถนะ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
2. เอกสารอ้างอิงข้อ 5.1 ก-2 ตัวอย่างหลักฐานแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการ พนักงานฯ และลูกจ้างประจำเงินรายได้ (ปม.3.1)
3. เอกสารอ้างอิงข้อ 5.1 ก-3 ประกาศภาระงาน/มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
4. เอกสารอ้างอิงข้อ 5.1 ก-4 ตัวอย่างหลักฐาน Job Description
5. เอกสารอ้างอิงข้อ 5.1 ก-5 มติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 7/2563 เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2563
6. เอกสารอ้างอิงข้อ 5.1 ก-6 มติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 14/2563 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2563
7. เอกสารอ้างอิงข้อ 5.1 ก-7 โครงสร้างสำนักการศึกษาตลอดชีวิต
8. เอกสารอ้างอิงข้อ 5.1 ก-8 รายงานการประชุมบุคลากรสำนัก ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2564

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Determination of Program, Service, and Process Requirements), (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work Processes) และ (3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

- การกำหนดมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (SLA : Service Level Agreement)

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการกระบวนการที่สำคัญ ประกอบด้วยกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) สำนักได้นำวิสัยทัศน์และพันธกิจมาเป็นตัวกำหนดกระบวนการทำงาน ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ตลอดจนข้อมูลการรับฟังเสียงของลูกค้า ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อจัดทำมาตรฐานการให้บริการและส่งมอบคุณค่าการบริการที่ดีไปยังผู้เรียนและผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการที่สำคัญของสำนัก

พันธกิจ	กระบวนการหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
1. พัฒนาการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ 2. สนับสนุนการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3. ส่งเสริมและสนับสนุนการบูรณาการเครือข่ายเพื่อการฝึกอบรมและการบริการวิชาการ 4. บริหารจัดการชุดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสื่อสารการตลาดดิจิทัล	กระบวนการฝึกอบรม - งานฝึกอบรมหลักสูตรผู้สนใจทั่วไป - งานฝึกอบรมโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก - งานฝึกอบรมทางไกล	- ทิศทางนโยบายการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย - หลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม และความคุ้มค่า - การปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลง/สัญญาจ้าง - กฎ ระเบียบ ด้านการบริหารการจัดฝึกอบรม	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม
5. สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย 6. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ 7. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลแบบมีส่วนร่วม	กระบวนการสัมฤทธิ์บัตร - การจัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาหลังเสร็จสิ้นพิธีมอบใบสัมฤทธิ์บัตร	- ชุดวิชาที่เปิดสอนมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สนใจ - ประกาศ และข้อบังคับด้านการดำเนินงานโครงการสัมฤทธิ์บัตร	ฝ่ายบริการเผยแพร่ ทางไกล

พันธกิจ	กระบวนการหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	กระบวนการบริการวิชาการ แก่สังคม <ul style="list-style-type: none"> - แบบให้เปล่า - แบบไม่หวังผลกำไร - แบบพึ่งพาตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - ทิศทางนโยบายการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย - โครงการมีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน สังคม และประเทศ - กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านการบริการวิชาการแก่สังคม 	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
	กระบวนการพัฒนาชุดการเรียนรู้ต้นแบบการจัดการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล	เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจัดการเรียนการสอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล	ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
	กระบวนการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม <ul style="list-style-type: none"> - งานวิชาการศิลปวัฒนธรรม - งานส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม - งานอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย - ทิศทางแผนพัฒนามหาวิทยาลัย และแผนแม่บทการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 	ฝ่ายอุทยานการศึกษา
	กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
	กระบวนการสนับสนุนการบริหารจัดการงานสำนัก <ul style="list-style-type: none"> - งานอำนวยการ - งานบริหารทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> - บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว - เป็นไปตามกฎระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย 	สำนักงานเลขานุการ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation), (2) กระบวนการสนับสนุน (Support Processes) และ (3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่นๆ และกระบวนการ (Program, Service, and Processes Improvement)

- มีการ *Re-design* ให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง (ครั้งล่าสุดมีการปรับปรุงเมื่อไร และปรับปรุงอย่างไร)

สำนักมีการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) โดยได้มีการศึกษา วิเคราะห์ปัญหาจากการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการ พร้อมข้อเสนอแนะของผู้เรียนและผู้รับบริการ เพื่อจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญสำหรับการออกแบบและปรับปรุง

กระบวนการทำงาน โดยมีคณะผู้บริหารของสำนักทำหน้าที่ในการกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานการให้บริการและข้อกำหนดที่สำคัญ การสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดทำข้อมูล สารสนเทศเพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการ การให้ข้อเสนอแนะพร้อมแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการ

- มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง

สำนักได้มีการนำกระบวนการที่ออกแบบไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้เรียนและผู้รับบริการตามพันธกิจ แต่ละด้าน และมีการจัดเก็บข้อมูลเปรียบเทียบการดำเนินงานก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เห็นความคุ้มค่า ทั้งระยะเวลา และค่าใช้จ่าย เช่น กระบวนการจัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาหลังเสร็จสิ้นพิธีมอบฯ จาก เดิมมีการจัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตรไปยังผู้เรียนใช้เวลาประมาณ 45 วัน ภายหลังจากปรับกระบวนการใช้เวลาจัดส่ง โดยประมาณ 30 วัน หรือเร็วกว่า ผู้เรียนสามารถนำไปสัมฤทธิ์บัตรไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์อย่าง ทันทีทันที่ และมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักมีการสื่อสารการทำงานร่วมกับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและลูกค้าผู้รับบริการของสำนัก โดยเฉพาะภารกิจด้านการจัดฝึกอบรมที่มีส่วน สำคัญต่อการสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย ผู้ส่งมอบสำคัญในลำดับแรก ๆ ที่สำนักให้ความสำคัญ ได้แก่ ศูนย์ สัมมนาและฝึกอบรม เป็นหน่วยงานที่ส่งมอบการบริการด้านสถานที่จัดอบรม ที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม โดย สำนักให้ความสำคัญต่อการสื่อสารการทำงานร่วมกันเพื่อให้ทราบความต้องการและความคาดหวังในการส่งมอบ คุณค่าที่ดีไปยังลูกค้าผู้เข้ารับการอบรม ตั้งแต่ก่อนจัดอบรม ระหว่างอบรม และหลังการอบรม ตลอดจนส่งต่อ ข้อมูลป้อนกลับที่สำคัญเพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ารับการ อบรม สำหรับความร่วมมือที่เป็นทางการในการร่วมมือให้บริการโครงการสัมฤทธิ์บัตร สำนักได้มีการประชุม ร่วมกับโรงเรียนบริหารธุรกิจไอ-เซฟ โรงแรมวันนา เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2564 เพื่อปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เรื่อง การพัฒนาการศึกษาแบบผสมผสาน (Blended Learning) ในระดับปริญญาตรี สาขาการเกษตร ใน การสร้างพื้นที่การศึกษานวนแนวคิด ม.ปลาย+ป.ตรี+การเรียนรู้จากสภาพจริง ให้กับเยาวชนชาติพันธุ์ม้งบนภูชี้ฟ้า อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย และขยายผลไปยังระบบการศึกษาทางเลือก (Alternative Education) แก่เยาวชนที่ สนใจทำธุรกิจการเกษตร พร้อมทั้งได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะร่วมกันนำไปสู่การให้บริการที่ดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้เรียน

ง. การจัดการนวัตกรรม

ภายใต้แผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ที่มุ่งเน้นการปรับตัวให้มหาวิทยาลัยก้าว ทันกับบริบทภายนอกที่ท้าทาย และมุ่งเน้นการจัดการศึกษาตลอดชีวิต ทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ให้ทันสมัยตอบสนองการเรียนรู้และทักษะของโลกอนาคต ที่เน้นการวิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรมที่สนับสนุนการพัฒนา การศึกษา และขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่การเป็น Digital University ประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่

ระบาศโรคโควิด-19 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของสังคมในแบบ New Normal การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตมากขึ้น ทั้งในเรื่องการเรียนออนไลน์ การทำงานที่บ้าน (work from home) การประชุมออนไลน์ การซื้อสินค้าออนไลน์ จากสถานการณ์ดังกล่าว สำนักได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมเป็นแบบออนไลน์มากขึ้น ได้แก่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดอบรมเป็นแบบออนไลน์ เช่น หลักสูตรการใช้โปรแกรม Lisrel โปรแกรมทางสถิติสำหรับการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลักสูตรการใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมรูปแบบออนไลน์ เช่น โครงการบริการวิชาการแก่สังคม เรื่อง SMART Teacher Thailand 2021 ด้านการบริหารจัดการงานของสำนัก ได้สนับสนุนให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (work from home) แทนการเข้าทำงานที่มหาวิทยาลัย รวมถึงการประชุมติดตามงานในรูปแบบออนไลน์โดยใช้ Microsoft Team เป็นต้น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

- จำนวนกิจกรรมหลักของหน่วยงานที่สำเร็จได้ตามเป้าหมาย

ในแต่ละปีสำนักมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อเป็นกรอบแนวทางการทำงานตามภารกิจแต่ละด้าน (ตารางที่ 6.1-2) ในการจัดทำแผนฯ ดังกล่าวมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานแต่ละมิติ คือ มิติเชิงปริมาณ มิติเชิงคุณภาพ มิติเชิงเวลา และมิติเชิงต้นทุน/ค่าใช้จ่าย พร้อมกำหนดค่าเป้าหมายและผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด เมื่อแผนได้ผ่านการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย สำนักมีการถ่ายทอดแผนลงสู่การปฏิบัติไปยังฝ่ายที่รับผิดชอบ ผ่านการลงนามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี และลงสู่รายบุคคลผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนประจำปี (ปม. 3.1) มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ตลอดจนมีการประเมินผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย และรายงานต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักเพื่อรับทราบปัญหา/อุปสรรค พร้อมทั้งรายงานต่ออธิการบดี และรองอธิการบดีที่กำกับดูแล ทูกรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน

ตารางที่ 6.2-1 ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมหลัก

พันธกิจ	กิจกรรมหลัก	ร้อยละความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม	1. ผลผลิตการบริการวิชาการแก่สังคม รหัส ข 1.2.1	100.00	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
	2. ผลผลิตการพัฒนาผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร รหัส ข 2.1.1	95.40	ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล/ฝ่ายพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีการฝึกอบรม
ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3. ผลผลิตการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา	100.00	ฝ่ายอุทยานการศึกษา

พันธกิจ	กิจกรรมหลัก	ร้อยละความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ
	และภูมิปัญญาท้องถิ่น รหัส ง 2.2.1		
ด้านการพัฒนา องค์กร	5. ผลผลิตการจัดฝึกอบรม สศต. รหัส จ 1.4.1	100.00	ฝ่ายบริหาร การฝึกอบรม
	4. ผลผลิตการบริหารทั่วไป สศต. รหัส พ 1.1.8	100.00	สำนักงานเลขานุการ

- จำนวนกิจกรรมหลักของหน่วยงานที่ทำสำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

การดำเนินงานให้กิจกรรมหลักแต่ละด้าน (ตาราง 6.2-1) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี สำนักมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ตามที่ได้รับอนุมัติแต่ละผลผลิตเป็นรายไตรมาส โดยแยกตามหมวดรายจ่าย ได้แก่ งบบุคลากร งบดำเนินงาน งบลงทุน งบเงินอุดหนุน และงบรายจ่ายอื่น เพื่อให้สามารถกำกับติดตาม และควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผน ในส่วนของพันธกิจด้านการจัดฝึกอบรม มีการคำนวณจุดคุ้มทุนหลักสูตรฝึกอบรม และควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามนโยบายด้านการหารายได้ พร้อมทั้งรายงานผลการใช้จ่ายเงิน ปัญหา/อุปสรรค เสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก และรายงานตามระบบภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ด้านกระบวนการทำงาน มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและปรับรูปแบบกิจกรรมเป็นแบบออนไลน์มากขึ้น ทั้งในด้านการจัดฝึกอบรม การจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการงานของสำนัก

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญของสำนักในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนัก (<https://oce.stou.ac.th/>) โดยเป็นข้อมูลสารสนเทศการดำเนินงานตามภารกิจของสำนัก ประกอบด้วยสารสนเทศด้านการฝึกอบรม โครงการสัมฤทธิ์บัตร บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการสนับสนุนการดำเนินงานของสำนัก เช่น การจัดการความรู้ การประกันคุณภาพ เป็นต้น นอกจากสารสนเทศดังกล่าวแล้ว ในส่วนของข้อมูลการดำเนินงานจะอยู่ในรูปแบบของไฟล์งาน ภาพ เสียง วิดีโอ และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ สำนักให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศและได้มีการจัดระบบการควบคุมเพื่อป้องกันการสูญหาย ตลอดจนสามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์และพัฒนาเว็บไซต์ ซึ่งแต่งตั้งจากผู้แทนบุคลากรจากทุกฝ่ายร่วมกันปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์และการนำเสนอบนเว็บไซต์ กำหนดเนื้อหาที่ครอบคลุมงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามภารกิจที่เป็นปัจจุบันและน่าสนใจ การดูแลระบบจะมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับสิทธิ์จากมหาวิทยาลัยเป็นผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูลขึ้นบนเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังมีระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นระบบงานสนับสนุนที่ช่วยให้การเดินทางของหนังสือเป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งหนังสือรับเข้าและหนังสือส่งออกไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ระบบงานงบประมาณ พัสดุ การเงินฯ 3 มิติ ที่จะช่วยในการดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน ก็จะมี

เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานกลางรับผิดชอบ คือ สำนักงานเลขานุการ และธุรการประจำฝ่าย โดยผู้รับผิดชอบจะได้รับสิทธิ์จากมหาวิทยาลัยในการเข้าใช้งานของระบบ ประกอบด้วยรหัสผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนข้อมูลการดำเนินงานและเอกสารอ้างอิงรูปแบบอื่น ๆ จะมีเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายรับผิดชอบจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลให้มีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ สามารถค้นหาและนำไปใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย (Safety)

สำนักมีวิธีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินโดยตระหนักและปฏิบัติตามการบริหารงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย เช่น กรณีเกิดอัคคีภัย และสาเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สำนักได้มีการวิเคราะห์เหตุการณ์ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วกำหนดเป็นข้อปฏิบัติที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยจัดให้มียามรักษาการณ์ประจำอาคารที่ทำการของสำนักตลอดเวลา รวมทั้งมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิดสำหรับบันทึกภาพเหตุการณ์ต่าง ๆ ในบริเวณสำคัญของอาคาร

2. ในที่ทำการได้จัดให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการสัญจรและการปฏิบัติงานประจำวัน มีถึงดับเพลิงท่อดับเพลิง ในจุดที่กำหนดแต่ละชั้นของอาคาร และมีการซ้อมป้องกันอัคคีภัยทุกปี มีกริ่งสัญญาณเตือนภัยทุกชั้นของอาคารในกรณีเกิดไฟไหม้

3. การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าตามมาตรฐานทางไฟฟ้า

4. เมื่อเลิกการปฏิบัติงานในแต่ละวันจะมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการเปิด-ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกจุดในสำนักงาน

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

สำนักมีวิธีการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกฝ่ายได้ดำเนินงานตามพันธกิจและผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุด ไม่ว่าจะอยู่สถานการณ์ใด (ตารางที่ 6.3)

ตารางที่ 6.2-2 การดำเนินงานให้เกิดความต่อเนื่อง

ภารกิจหลัก	การดำเนินการ	การดำเนินงานให้เกิดความต่อเนื่อง	ผู้รับผิดชอบ
1. สนับสนุนการบริหารจัดการสำนัก	1. งานอำนวยการ 2. งานบริหารทั่วไป	1. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มไลน์ผู้บริหาร/กลุ่มไลน์สำนัก 2. การเวียนหนังสือแบบออนไลน์ 3. การประชุมแบบออนไลน์ 4. มาตรการ work from home (บุคลากรทุกฝ่าย) 5. การกำหนดสลับวันเข้าปฏิบัติงาน (บุคลากรทุกฝ่าย)	สำนักงาน เลขานุการ

ภารกิจหลัก	การดำเนินการ	การดำเนินงานให้เกิดความต่อเนื่อง	ผู้รับผิดชอบ
		6. การติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	
2. การบริการวิชาการ	1. โครงการสัมฤทธิ์บัตร 2. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม	1. การประชุมแบบ Online/MS Teams 2. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ช่องทาง การสมัครเรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร/โครงการบริการวิชาการแก่สังคมแบบออนไลน์ 3. การประชาสัมพันธ์การจัดสอบแบบออนไลน์	ฝ่ายบริการ เผยแพร่ทางไกล
3. การฝึกอบรม	1. หลักสูตรผู้สนใจทั่วไป 2. หลักสูตรโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก 3. หลักสูตรทางไกล	1. การประชุมแบบ Online/MS Teams 2. การจัดฝึกอบรมแบบ Online 3. การจัดฝึกอบรมทางไกล e-training 4. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทาง Online, Website, Facebook ,Line Group	ฝ่ายบริหาร ฝึกอบรม
4. การบริหารและการผลิตชุดการเรียนรู้	1. การบริหารจัดการชุดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสื่อสารการตลาดดิจิทัล	1. การประชุมแบบ Online/MS Teams 2. การประชาสัมพันธ์รายวิชาการสอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกลแบบ Online, Website, Facebook	ฝ่ายพัฒนาสื่อ และเทคโนโลยี การฝึกอบรม
5. การสืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย	1. โครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนา/การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้/การจัดนิทรรศการการจัดการแสดง/การจัดกิจกรรมประเพณี	1. การประชุมแบบ Online/MS Teams 2. เผยแพร่ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมผ่านช่องทางเว็บไซต์แหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม/Youtube/Podcast/Facebook	ฝ่ายอุทยาน การศึกษา

เอกสารอ้างอิงหมวด 6 การปฏิบัติการ

1. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.1 ก-1 ประกาศภาระงาน/มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
2. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.1 ข-1 รายงานผลความพึงพอใจการจัดส่งใบสัมฤทธิ์บัตร
3. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.1 ค-1 [ภาพกิจกรรมการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับโรงเรียนบริหารธุรกิจ ไอ-เซฟ โรงแรมวันนา เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2564](#)
4. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.1 ง-1 [กำหนดการจัดฝึกอบรมรูปแบบ Online สำนักการศึกษาต่อเนื่อง](#)
5. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.1 ง-2 รายงานผลการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Smart Teacher Thailand 2021 เมื่อวันที่ 24-25 มิถุนายน 2564
6. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.2 ก-1 [รายงานผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2564 ระบบ e-Performance](#)
7. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.2 ก-2 แผนการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
8. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.2 ก-3 รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
9. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.2 ข-1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประชาสัมพันธ์และพัฒนาเว็บไซต์ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
10. เอกสารอ้างอิงข้อ 6.2 ข-2 [เว็บไซต์สำนักการศึกษาต่อเนื่อง](#)

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)

7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตัวชี้วัดที่ 4 จำนวนผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร

ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มหาวิทยาลัยเปิดรับสมัครผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร จำนวน 4 รุ่น คือ

รุ่นที่ 113 รหัสรุ่น 632 เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2563

รุ่นที่ 114 รหัสรุ่น 633 เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม 2564

รุ่นที่ 115 รหัสรุ่น 634 เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - 30 มิถุนายน 2564

รุ่นที่ 116 รหัสรุ่น 641 เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน 2564

ผลการประชาสัมพันธ์และรณรงค์การรับสมัครในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวนผู้สมัครเรียนสัมฤทธิ์บัตรยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เริ่มระบาดมาตั้งแต่ปลายปี 2562 จนถึงปัจจุบันปี 2564 และรุ่นที่ 116 ยังอยู่ในช่วงเวลาของการรับสมัคร จำนวนผู้สมัครเรียนสัมฤทธิ์บัตรจึงยังไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตารางที่ 7.1-1 ข้อมูลผู้สมัครเรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	รุ่นที่	ค่าเป้าหมาย	จำนวนผู้สมัครเรียน	จำนวนผู้เรียนที่สอบผ่าน	จำนวนผู้เรียนที่นำมาใช้ในการศึกษาต่อระดับปริญญาตรี
2561	101	4,000	4,157	2,259	N/A
	102	3,964	3,360	1,685	N/A
	103	4,000	4,063	2,219	N/A
	104	3,964	3,551	1,669	N/A
	รวม	15,928	15,131	7,832	N/A
2562	105	4,000	3,690	3,689	N/A
	106	3,000	3,191	3,190	N/A
	107	4,500	4,412	2,444	N/A
	108	4,000	2,823	1,383	N/A
	รวม	15,500	14,116	10,706	
2563	109	4,000	3,904	2,163	N/A
	110	3,000	3,275	1,663	N/A
	111	2,425	3,672	1,983	N/A
	112	1,925	2,640	N/A	N/A

ปีงบประมาณ	รุ่นที่	ค่าเป้าหมาย	จำนวนผู้สมัครเรียน	จำนวนผู้เรียนที่สอบผ่าน	จำนวนผู้เรียนที่นำมาใช้ในการศึกษาต่อระดับปริญญาตรี
	รวม	*11,350	13,491	5,509	
2564	113	4,000	4,524	N/A	N/A
	114	3,850	2,249	N/A	N/A
	115	2,000	2,336	N/A	N/A
	116	1,925	300	N/A	N/A
	รวม	*11,775	10,946	N/A	N/A

หมายเหตุ : เนื่องสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานสำนัก จึงได้ขอปรับลดค่าเป้าหมาย ดังนี้

- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ค่าเป้าหมายเดิม 15,700 คน ปรับลดเหลือ 11,350 คน
- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ค่าเป้าหมายเดิม 15,700 คน ปรับลดเหลือ 11,775 คน

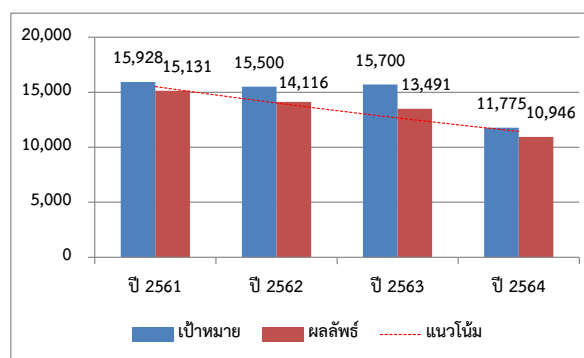
ตารางที่ 7.1-2 จำนวนผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร ระดับปริญญาตรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (คน)	ผลลัพธ์ (คน)
2561	15,928	15,131
2562	15,500	14,116
2563	11,350	13,491
2564	11,775	10,946

ที่มา :- ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รุ่นที่ 113-116)
รุ่นที่ 116 อยู่ระหว่างการรับสมัคร

แผนภูมิ 7.1-2
จำนวนผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร ระดับปริญญาตรี
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



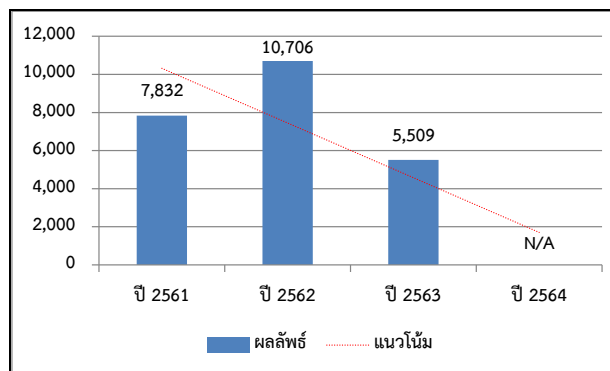
ตารางที่ 7.1-3 จำนวนผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรที่สอบผ่าน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	จำนวนผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร ที่สอบผ่าน
2561	7,832
2562	10,706
2563	*5,509
2564	N/A

ที่มา :- สถิติผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564 ฝ่ายบริการเผยแพร่ทางไกล
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นผลการดำเนินงาน
จำนวน 3 รุ่น (รุ่นที่ 109-111)

แผนภูมิ 7.1-3
จำนวนผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตรที่สอบผ่าน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



7.1 ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของหน่วยงาน

สำนักการศึกษาต่อเนื่องมีพันธกิจในด้านการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีผลผลิต
จำนวน 5 ผลผลิต ซึ่งแต่ละผลผลิตมีตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินงานและมีเป้าหมายที่ชัดเจน ดังนี้

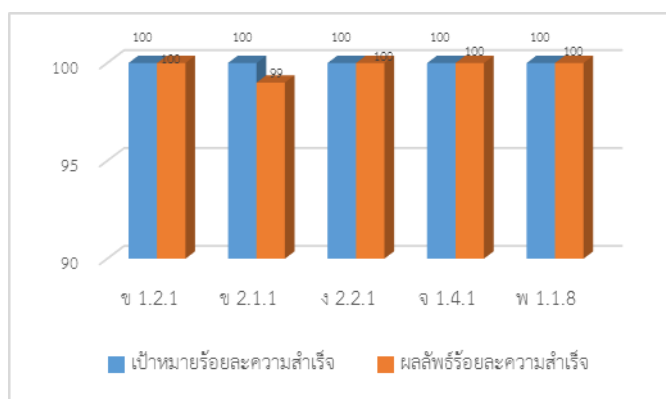
- รหัส ข 1.2.1 ผลผลิตการบริการวิชาการแก่สังคม ตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายจำนวน 1 ตัวชี้วัด คิดเป็น
ร้อยละความสำเร็จ 100.00
- รหัส ข 2.1.1 ผลผลิตการพัฒนาผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร ตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 5
ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละความสำเร็จ 95.40
- รหัส จ 1.4.1 ผลผลิตการจัดฝึกอบรม สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายจำนวน
4 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละความสำเร็จ 100.00
- รหัส ง 2.2.1 ผลผลิตการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตัวชี้วัดที่บรรลุ
เป้าหมายจำนวน 4 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละความสำเร็จ 100.00
- รหัส พ 1.1.8 ผลผลิตการบริหารทั่วไป สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายจำนวน
2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละความสำเร็จ 100.00

ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ในภาพรวมคิดเป็น
ร้อยละ 99.08

ตารางที่ 7.1-4 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลผลิต	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
ข 1.2.1	100.00	100.00
ข 2.1.1	100.00	95.40
ง 2.2.1	100.00	100.00
จ 1.4.1	100.00	100.00
พ 1.1.8	100.00	100.00

แผนภูมิ 7.1-4 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริการวิชาการแก่สังคมของคณะและหน่วยงาน (C.12)

ในปี 2563 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยคณะกรรมการปฏิรูปมหาวิทยาลัย ได้มอบหมายให้สำนักการศึกษาต่อเนื่องเป็นผู้รับผิดชอบหลักภารกิจด้านการบริการวิชาการแก่สังคมภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยสำนักการศึกษาต่อเนื่องกำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติงาน การบริหารโครงการ การพิจารณาสนับสนุนงบประมาณ รวมถึงการติดตามประเมินผล เพื่อให้หน่วยงานอื่นที่จะจัดกิจกรรมบริการวิชาการ เสนอของบประมาณไปยังสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ประกอบกับสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 10/2563 เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2563 ได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย การบริการวิชาการแก่สังคม พ.ศ. 2563 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนา หรือช่วยเหลือสังคม ชุมชน และภาคีเครือข่ายของมหาวิทยาลัยให้เกิดการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) การบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะให้เปล่า 2) การบริการวิชาการแก่สังคมโดยไม่มุ่งหวังผลกำไร และ 3) การบริการวิชาการแก่สังคมในลักษณะพึ่งพาตนเอง การดำเนินการผ่านกลไกการจัดทำคำขอของงบประมาณโดยสำนักการศึกษาต่อเนื่อง สอบถามความต้องการจัดทำโครงการของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการ และมีคณะทำงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติโครงการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย และนโยบาย/แนวทางการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการได้รับอนุมัติงบประมาณและดำเนินโครงการเรียบร้อยแล้ว จะต้องรายงานผลการดำเนินงานไปยังสำนักการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมและสรุปผลการดำเนินงานในภาพรวมเสนอต่อมหาวิทยาลัย และมีการติดตามประเมินผลเพื่อรายงานในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ทุกรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคม จำนวนทั้งสิ้น 42 โครงการ แบ่งออกเป็นแต่ละประเภท ได้ดังนี้

1. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม ประเภทให้เปล่า มหาวิทยาลัยได้จัดสรรกรอบวงเงินงบประมาณเงินรายได้ไว้ที่สำนักการศึกษาต่อเนื่อง จำนวนทั้งสิ้น 700,000 บาท โดยมอบหมายให้คณะกรรมการโครงการบริการวิชาการแก่สังคม เป็นผู้พิจารณาอนุมัติจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ได้เสนอขอจัดสรรงบประมาณมายังสำนักการศึกษาต่อเนื่อง จำนวน 51 โครงการ และคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วมีมติอนุมัติจัดสรรงบประมาณ จำนวน 22 โครงการ รวมเป็นเงินงบประมาณทั้งสิ้น 662,065 บาท ผลการดำเนินงาน มีดังนี้

1) โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 6 โครงการ คือ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ SMART Teacher Thailand โครงการรุดงอีสานกับการสร้างอาชีพเสริมรายได้แก่ชุมชน โครงการฝึกอบรม (Train the Trainers) เรื่อง การเสริมทักษะใหม่ (Upskill) เพื่อพัฒนาอาชีพ โครงการเสริมสร้างศักยภาพศูนย์การเรียนรู้ทางไกลเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนตามพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโครงการแหล่งเรียนรู้เกษตรในเมืองตามศาสตร์พระราชา และโครงการส่งเสริมการเรียนรู้สู่ชุมชนกับมุ่ม มสธ. จังหวัดนนทบุรี “นนทบุรี : ท้องถิ่นของเรา”

2) โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 5 โครงการ คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ

3) โครงการที่ขอยกเลิกเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จำนวน 11 โครงการ

2. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม ประเภทไม่มุ่งหวังกำไร ยังไม่มีหน่วยงานใดแจ้งความประสงค์มายังสำนักการศึกษาต่อเนื่อง

3) โครงการบริการวิชาการแก่สังคม ประเภทพึ่งพาตนเอง มหาวิทยาลัยไม่มีนโยบายจัดสรรงบประมาณให้ มีหน่วยงานแจ้งความประสงค์มายังสำนักการศึกษาต่อเนื่องเพื่อดำเนินโครงการ จำนวน 20 โครงการ และอยู่ระหว่างดำเนินการ

ตารางที่ 7.1-5 โครงการบริการวิชาการแก่สังคม ประเภทให้เปล่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	ผู้รับบริการ (คน)	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
1	การฝึกอบรม (Train the Trainers) เรื่อง การเสริมทักษะใหม่ (Upskill) เพื่อพัฒนาอาชีพ (ดำเนินการแล้ว)	สาขาวิชา ศิลปศาสตร์	10,400	59	86.80	86.80
2	เสริมสร้างศักยภาพศูนย์การเรียนรู้ทางไกลเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนตามพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (ดำเนินการแล้ว)	สาขาวิชา เกษตรศาสตร์ และสหกรณ์	203,600	4,500		

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	ผู้รับบริการ (คน)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ร้อยละการนำ ความรู้ไปใช้ ประโยชน์
3	แหล่งเรียนรู้เกษตรในเมืองตาม ศาสตร์พระราช <i>(ดำเนินการแล้ว)</i>	สาขาวิชา เกษตรศาสตร์ และสหกรณ์	22,350	50		
4	การอบรมบา ลีออนไลน์ เทิดพระเกียรติเนื่องในโอกาสเฉลิม พระชนมายุ 65 พรรษา สมเด็จพระ กนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระ เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรม ราชกุมารี	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	23,000	50		
5	การยกระดับการออกแบบบรรจุ ภัณฑ์กล่องกระดาษเพื่อเพิ่มมูลค่า สินค้าแบบบูรณาการ	สาขาวิชา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	31,700	36		
6	อบรมเชิงปฏิบัติการ SMART Teacher Thailand 2021 <i>(ดำเนินการแล้ว)</i>	สำนักเทคโนโลยี การศึกษา	17,700	53	95.60	98.20
7	ส่งเสริมการเรียนรู้สู่ชุมชนกับมม มสธ. จังหวัดนนทบุรี “นนทบุรี : ท้องถิ่นของเรา” <i>(ดำเนินการแล้ว)</i>	สำนักบรรณสาร สนเทศ	19,250	50		
8	มัคคุเทศก์น้อย	ศูนย์วิทยบริการ และชุมชนสัมพันธ์ มสธ. นครนายก	15,500	40		
9	ดูอีसानกับการสร้างอาชีพเสริม รายได้แก่ชุมชน <i>(ดำเนินการแล้ว)</i>	ศูนย์วิทยบริการ และชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี	23,400	40	96.10	96.80
10	การบริหารจัดการด้านความ ปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับ ความร้อนตามกฎหมายและ การแพทย์แผนไทย	สาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ	18,100	50		
11	การพัฒนาคุณภาพชีวิต แก้ววิกฤต ครอบครัวไทย	สาขาวิชา มนุษยนิเวศศาสตร์	14,025	40		

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	ผู้รับบริการ (คน)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ร้อยละการนำ ความรู้ไปใช้ ประโยชน์
โครงการที่ขอยกเลิก เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด 19 จำนวน 11 โครงการ						
12	การให้สุขศึกษาและบริการตรวจ พยาธิแก่เด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด	สาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ	13,000	50		
13	การอบรมการตรวจวัดและประเมิน เสียงดังในงานอาชีพอนามัยและ กฎหมาย การตรวจสุขภาพลูกจ้าง ซึ่งทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงด้าน เสียง	สาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ	16,100	50		
14	การอบรมเชิงปฏิบัติการการ ตรวจวัดและประเมินความเข้มแสง สว่างในงานอาชีพอนามัยและตรวจ สุขภาพลูกจ้างซึ่งทำงานเกี่ยวกับ ปัจจัยเสี่ยงด้านแสงสว่าง	สาขาวิชา วิทยาศาสตร์ สุขภาพ	16,100	50		
15	การอบรมให้ความรู้ด้านอาหารและ โภชนาการเพื่อยกระดับคุณภาพ ชีวิตของประชาชนในตำบลบ้าน ใหม่ อำเภopakเกร็ด จังหวัด นนทบุรี	สาขาวิชามนุษย นิเวศศาสตร์	22,300	50		
16	การเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขัน ด้านพันธุ์พืช และ ธุรกิจ ของ เกษตรกรผู้ปลูกไม้ดอกไม้ประดับ จังหวัดนนทบุรี	สาขาวิชา เกษตรศาสตร์ และสหกรณ์	18,900	50		
17	นักเรียน วัยใส ห่างไกลการตั้งครรภ์ ก่อนวัยอันควร	สาขาวิชา พยาบาลศาสตร์	25,700	80		
18	ส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาแหล่ง เรียนรู้ มสธ. แก่เรือนจำในพื้นที่ บริการ	ศูนย์วิทยบริการ และชุมชนสัมพันธ์ มสธ. ยะลา	15,860	60		
19	การอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเพิ่มมูลค่าของ สินค้า ตำบลบางตะไนย์ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์	20,600	40		

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ	ผู้รับบริการ (คน)	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ร้อยละการนำ ความรู้ไปใช้ ประโยชน์
20	การอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้สูงอายุ เรื่อง การพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้เพื่อสุขภาวะของพลเมืองอย่างยั่งยืน	สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์	26,920	40		
21	อบรมเชิงปฏิบัติการด้านเกษตรอินทรีย์ จังหวัดนนทบุรี	สาขาวิชา เกษตรศาสตร์ และสหกรณ์	25,180	40		
22	อบรมการเลี้ยงชันโรงเพื่ออนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน	สาขาวิชา เกษตรศาสตร์ และสหกรณ์	25,180	40		

ตารางที่ 7.1-6 โครงการบริการวิชาการแก่สังคม ประเภทพึ่งพาตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ลำดับ ที่	ชื่อโครงการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ ที่ได้รับ จัดสรร	จำนวน ผู้เข้าร่วม กิจกรรม	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ร้อยละการนำ ความรู้ไปใช้ ประโยชน์
1	“วิธีแก้ข้อกล่าวหาของ สตง. ปปช. คณก.สอบสวนวินัยและการฟ้องคดี ต่อศาลปกครองของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”	สาขาวิชา นิติศาสตร์	-			
2	“การเพิ่มประสิทธิภาพการปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ 2560 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของผู้บริหารท้องถิ่น ผู้ช่วยผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น”	สาขาวิชา นิติศาสตร์	-			
3	“การบริหารจัดการงานสวัสดิการตามนโยบายรัฐบาล การบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดการสวัสดิการสังคมเด็กแรกเกิด”	สาขาวิชา นิติศาสตร์	-			

ลำดับ ที่	ชื่อโครงการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ ที่ได้รับ จัดสรร	จำนวน ผู้เข้าร่วม กิจกรรม	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ร้อยละการนำ ความรู้ไปใช้ ประโยชน์
4	“การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การบูรณาการฐานข้อมูลเบี่ยงชีพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงาน ด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
5	“การปรับปรุงและจัดทำแผนการ ศึกษา (พ.ศ. 2561-2565) การเขียนโครงการและการใช้ จ่ายเงินรายได้และเงินรายได้สะสม ของสถานศึกษาให้ถูกต้อง ตามหนังสือสั่งการ และการเตรียม ความพร้อมการประเมินผลงาน เพื่อเลื่อนวิทยฐานะตามมาตรฐาน ทั่วไปใหม่ ผ่านกระบวนการ ID Plan การพัฒนาวิชาชีพ ด้วยกระบวนการ PLC และการเมิน ผลการปฏิบัติงานข้าราชการหรือ พนักงานครู และบุคลากรทางการ ศึกษา ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
6	“ขั้นตอน กระบวนการ หน้าที่ อำนาจและความรับผิดชอบของ คณะกรรมการฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถูกแต่งตั้งตาม พรบ. จัดซื้อจัด จ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบ กระทรวงการคลัง ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุ พ.ศ. 2560 ต้องรู้ในการจัดซื้อ และจัดจ้าง รวมถึงการบริหารพัสดุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
7	“แนวทางขับเคลื่อนและการ บริหารงานกองทุนหลักประกัน สุขภาพฯ และการบริหารงานงบ	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			

ลำดับ ที่	ชื่อโครงการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ ที่ได้รับ จัดสรร	จำนวน ผู้เข้าร่วม กิจกรรม	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ร้อยละการนำ ความรู้ไปใช้ ประโยชน์
	ค่าบริการสาธารณสุขที่มีภาวะ พึ่งพิง (ค่าบริการ LTC) ร่วมกับ อาสาสมัครบริบาลในการดูแล ผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มีภาวะ พึ่งพิง”					
8	“การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานพัฒนาชุมชนและการจัด สวัสดิการสังคมขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
9	“การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน การเลือกตั้งท้องถิ่น หลักเกณฑ์ คุณสมบัติและข้อห้ามของสมาชิก สภาและผู้บริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
10	“การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการ สังคม การจ่ายเงินในระบบ e- Social Welfare การดำเนินงาน ด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อย โอกาสทางสังคมขององค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่น”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
11	“การสำรวจและประเมินความพึง พอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2564 องค์การบริหารส่วนตำบล จักรสีห์ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัด สิงห์บุรี”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
12	“การสำรวจและประเมินความพึง พอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2564 องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัด สิงห์บุรี”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
13	“การสำรวจและประเมินความพึง พอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2564 องค์การบริหารส่วนตำบล ชีน้ำร้าย อำเภออินทร์บุรี จังหวัด	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			

ลำดับ ที่	ชื่อโครงการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ ที่ได้รับ จัดสรร	จำนวน ผู้เข้าร่วม กิจกรรม	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ร้อยละการนำ ความรู้ไปใช้ ประโยชน์
	สิ่งทู้ริ”					
14	“การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน การบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการ สังคม การจ่ายเงินในระบบ e – Social Welfare การดำเนินงาน ด้าน ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อย โอกาสทางสังคมขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
15	“การเพิ่มประสิทธิภาพการ ดำเนินงานและบริหารจัดการ กองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น การดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง และบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัคร บริบาลท้องถิ่น”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
16	“การจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา (พ.ศ. 2566–2570) ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นและสถาน ศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น การจัดทำและเพิ่มเติม แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 และการจัดทำและเพิ่มเติม แผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ 2565”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
17	“พัฒนาสมรรถนะและทักษะ บุคลากรเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ digital OECT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564”	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			
18	"จัดทำตำราอบรมหลักสูตร ผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง"	สาขาวิชา นิเทศศาสตร์	-			

ลำดับ ที่	ชื่อโครงการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	งบประมาณ ที่ได้รับ จัดสรร	จำนวน ผู้เข้าร่วม กิจกรรม	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ร้อยละการนำ ความรู้ไปใช้ ประโยชน์
19	“จัดอบรมเพื่อรองรับการต่ออายุ ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564”	สำนักเทคโนโลยี การศึกษา	-			
20	"จ้างเหมาบรรณาธิการกิจ ปรับปรุง และจัดทำเกณฑ์การให้คะแนน เครื่องมือวัดผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนเน้นข้อสอบแบบเขียนตอบ (Essay Test) เพื่อให้บริการ "ในระบบคลังข้อสอบมาตรฐาน (SIBS) ปีการศึกษา 2564"	สำนักทะเบียน และวัดผล	-			

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยงาน

สำนักการศึกษาต่อเนื่องได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภารกิจหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อยืนยันผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงกระบวนการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยประเมินความพึงพอใจของการให้บริการผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร การให้บริการด้านการจัดฝึกอบรม และการให้บริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลการประเมินบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 87.98

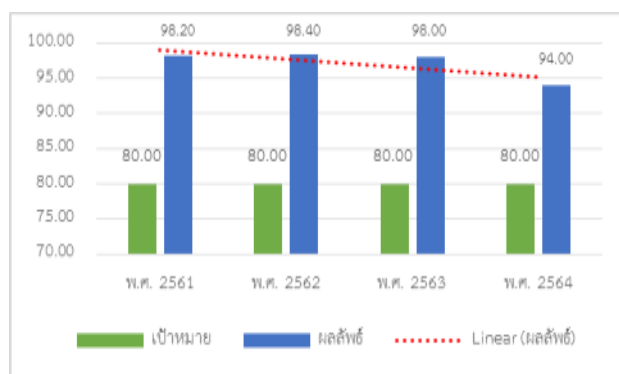
ตารางที่ 7.2-1 ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการผู้เรียน
โครงการสัมฤทธิ์บัตร สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	80.00	98.20
พ.ศ. 2562	80.00	98.40
พ.ศ. 2563	80.00	98.00
พ.ศ. 2564	80.00	94.00

ที่มา : ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.2-1

ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการผู้เรียนโครงการสัมฤทธิ์บัตร
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



ตารางที่ 7.2-2 ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการ
ด้านการฝึกอบรม สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	80.00	88.00
พ.ศ. 2562	80.00	83.60
พ.ศ. 2563	80.00	83.40
พ.ศ. 2564	80.00	85.60

ที่มา : ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.2-2

ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการด้านฝึกอบรม
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



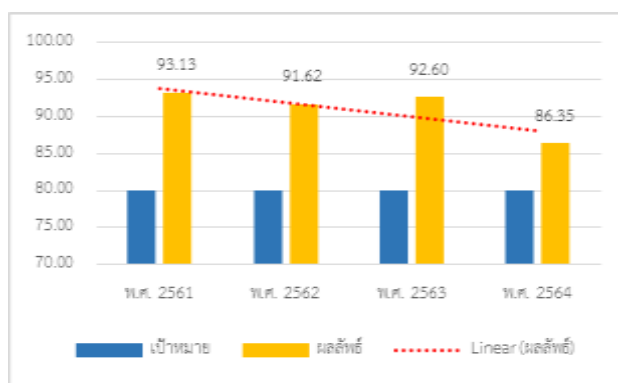
ตารางที่ 7.2-3 ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการ
ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	80.00	93.13
พ.ศ. 2562	80.00	91.62
พ.ศ. 2563	80.00	92.60
พ.ศ. 2564	80.00	86.35

ที่มา : ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.2-3

ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



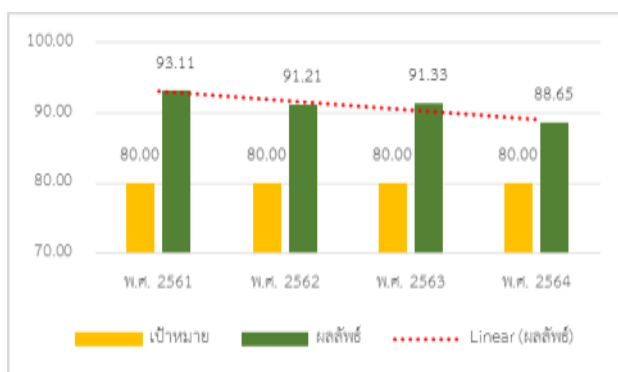
ตารางที่ 7.2-4 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการให้บริการ
ตามพันธกิจ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	80.00	93.11
พ.ศ. 2562	80.00	91.21
พ.ศ. 2563	80.00	91.33
พ.ศ. 2564	80.00	88.65

ที่มา : ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.2-4

ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการให้บริการตามพันธกิจ
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



ตัวชี้วัดที่ 2 มีผลสำรวจความไม่พึงพอใจ (3 อันดับแรก)

นโยบายการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ภายหลังจากสิ้นสุดการดำเนินงานทุกกิจกรรมผู้รับผิดชอบงานจะมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ/กิจกรรม แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และใช้ข้อมูลผลการประเมินที่มีระดับความพึงพอใจน้อย/น้อยที่สุด ประกอบกับข้อมูลที่ได้รับจากการบอกกล่าวโดยตรงจากผู้รับบริการระหว่างเข้าร่วมกิจกรรม เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการของสำนัก และเพื่อให้เกิดการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด สำนักจะได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในโอกาสต่อไป

ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบงานของหน่วยงาน

กระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนของสำนัก (ตารางที่ 6.1-1) ที่ได้ออกแบบโดยคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ การรับฟังเสียงของลูกค้า ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้มีการนำไปใช้ในการส่งมอบคุณค่าการบริการที่ดีไปยังผู้เรียนและผู้รับบริการ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าผู้รับบริการ โดยวัดได้จากคะแนนผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี มิติด้านคุณภาพ ตัวชี้วัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ได้แก่ ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ การให้บริการตามภารกิจบริการของหน่วยงาน ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา/ผู้เรียนต่อระบบการให้บริการ ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการวิชาการแก่สังคม และร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาและประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

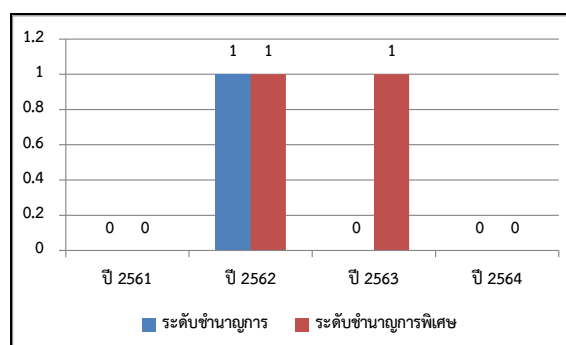
ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนบุคลากรสายวิชาการ/สายสนับสนุนวิชาการที่ได้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น

สำนักส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรทั้งข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น โดยได้รับการเลื่อนตำแหน่งขึ้นสู่ในระดับชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ (ตารางที่ 7.3-1)

ตารางที่ 7.3-1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ได้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น สำนักศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	ระดับชำนาญการ (คน)	ระดับชำนาญการพิเศษ (คน)
พ.ศ. 2561	-	-
พ.ศ. 2562	1	1
พ.ศ. 2563	-	1
พ.ศ. 2564	-	-

แผนภูมิ 7.3-1
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ได้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น สำนักศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



ตัวชี้วัดที่ 4 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการพัฒนาบุคลากร/คน/ปี

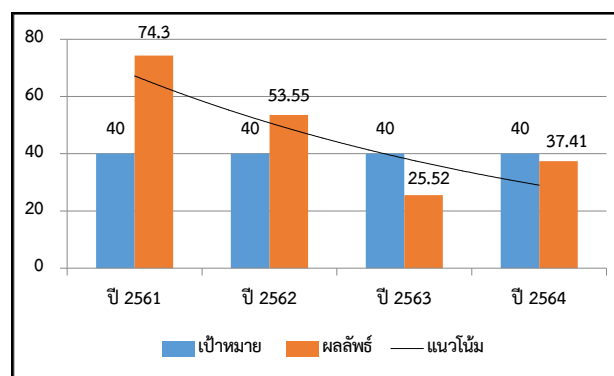
สำนักฯ มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 38 คน แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 19 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 10 คน ลูกจ้างประจำเงินรายได้ จำนวน 2 คน ลูกจ้างประจำเงินแผ่นดิน จำนวน 1 คน (พนักงานขับรถยนต์ สังกัด กองกลาง- ไม่นำมาคำนวณ) และลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน จำนวน 6 คน สำนักมีบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา เฉลี่ย 37.41 ชั่วโมง/คน/ปี

ตารางที่ 7.3-2 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการพัฒนาบุคลากร/คน/ปี
สำนักศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	40	72.30
พ.ศ. 2562	40	53.55
พ.ศ. 2563	40	25.52
พ.ศ. 2564	40	37.41

ที่มา : รายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
ประจำปีการศึกษา 2560-2563

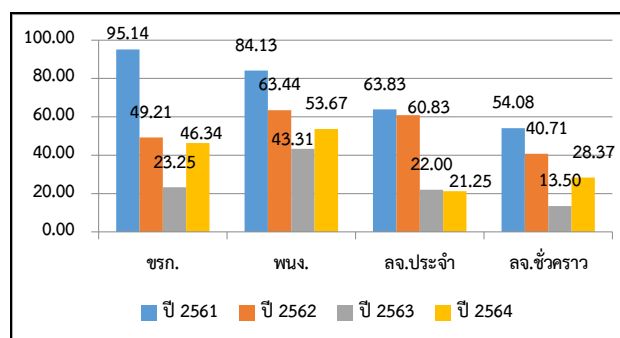
แผนภูมิ 7.3-2
จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการพัฒนาบุคลากร/คน/ปี
สำนักศึกษาต่อเนื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



ตารางที่ 7.3-3 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการพัฒนาบุคลากร/คน/ปี
แยกตามกลุ่ม สำนักศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	ขรก.	พนง.	ลจ. ประจำ	ลจ. ชั่วคราว
พ.ศ. 2561	95.14	84.13	63.83	54.08
พ.ศ. 2562	49.21	63.44	60.83	40.71
พ.ศ. 2563	23.25	43.31	22.00	13.50
พ.ศ. 2564	46.34	53.67	21.25	28.37

แผนภูมิ 7.3-3
จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการพัฒนาบุคลากร/คน/ปี
แยกตามกลุ่ม สำนักศึกษาต่อเนื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ตัวชี้วัดที่ 1 ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยต้องมีคู่มือและผลการประเมินที่สำคัญ

สำนักมีการเทียบเคียงการดำเนินงานกับสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ตามภารกิจที่สำคัญ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนสัมฤทธิ์บัตร การจัดฝึกอบรม และการจัดการเรียนการสอน ระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล

ตารางที่ 7.4-1 คู่เทียบการดำเนินการที่สำคัญ

ภารกิจ	คู่เทียบ	ประเด็นการเปรียบเทียบ
ด้านโครงการสัมฤทธิ์บัตร	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	โครงการ/หลักสูตร 1. คุณสมบัติของผู้เรียน 2. ค่าใช้จ่ายในการศึกษา 3. สาขาวิชา/คณะวิชาที่เปิดสอน 4. วิธีการเรียน 5. การสอบซ่อม 6. การโอนชุดวิชา
ด้านการจัดฝึกอบรม	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1. วิสัยทัศน์ 2. พันธกิจ 3. ค่านิยมหลัก 4. จำนวนครั้งในการจัดอบรมตามแผน 5. ชื่อหลักสูตร 5.1 หัวข้อการอบรม 5.2 วิธีการ 5.3 วิทยากร 5.4 จำนวนวันที่จัดอบรม 5.5 ค่าลงทะเบียน 5.6 สถานที่จัดอบรม
ด้านการจัดการเรียนการสอนระดับต่ำกว่าปริญญาในระบบโมดูลการสอนทางไกล	1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 7 แห่ง 2. สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 4 แห่ง 3. หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 แห่ง 4. หน่วยงานเอกชน จำนวน 2 แห่ง	1. ประเภทและรายละเอียดการจัดหลักสูตรการศึกษา 2. การเก็บสะสมหน่วยกิต 3. กลุ่มเป้าหมายในการเรียน 4. รูปแบบการจัดการเรียนการสอน 5. ค่าใช้จ่ายในการเรียน

ตัวชี้วัดที่ 2 คะแนนเฉลี่ยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

การดำเนินงานของสำนักการศึกษาต่อเนื่องภายใต้พันธกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ผู้บริหารสำนักการศึกษาต่อเนื่องได้กำหนดให้มีการถ่ายทอดคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนัก ไปยังฝ่ายโดยการลงนามคำรับรองระหว่างผู้อำนวยการสำนักกับเลขานุการสำนักและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ มีการติดตามผล/ประเมินผลการปฏิบัติราชการปีละ 3 ครั้ง คือ รอบ 6 เดือน, 9 เดือน และ 12 เดือน รายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ e-Performance และรายงานด้วยวาจาต่ออธิการบดีและรองอธิการบดีที่กำกับ ผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการ

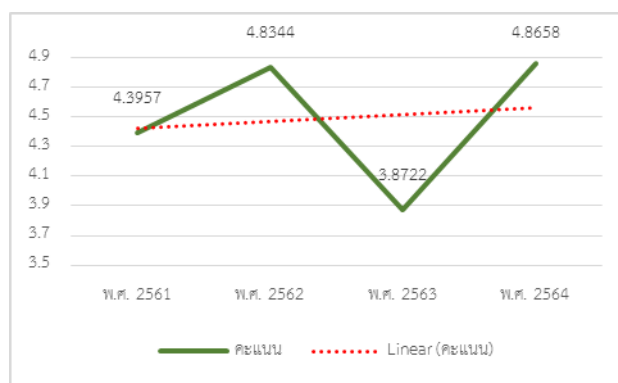
ปฏิบัติราชการของสำนักการศึกษาต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ที่ระดับคะแนน 4.8658 ดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 7.4-2 คะแนนเฉลี่ยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	คะแนน
พ.ศ. 2561	4.3957
พ.ศ. 2562	4.8344
พ.ศ. 2563	3.8722
พ.ศ. 2564	4.8658

ที่มา : คำรับรองการปฏิบัติราชการ บนระบบ e-Performance
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564

แผนภูมิ 7.4-2
คะแนนเฉลี่ยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ของ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



ตัวชี้วัดที่ 3 คะแนน ITA ในส่วนที่ของหน่วยงานรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) กำหนด และกองกฎหมายได้จัดทำแผนการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มอบหมายหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบผ่านผู้ประสานงานประจำหน่วยงานดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินงานไปยังกองกฎหมาย ภายในเวลาที่กำหนด

การดำเนินงานของสำนักในส่วนที่รับผิดชอบ มีดังนี้

1. การเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)
 - สำนักแจ้งบุคลากรในหน่วยงานที่มีอายุการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 15 คน ร่วมตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)
2. การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)
 - สำนักจัดส่งข้อมูลและจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) จำนวน 50 รายชื่อ
3. การเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)
 - สำนักจัดทำข้อมูลตามตัวชี้วัดขั้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนัก (OIT) จำนวน 6 ตัวชี้วัด คือ O13 คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน , O14 คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ , O15 ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ ,

O16 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ , O17 E-Service และ O38 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

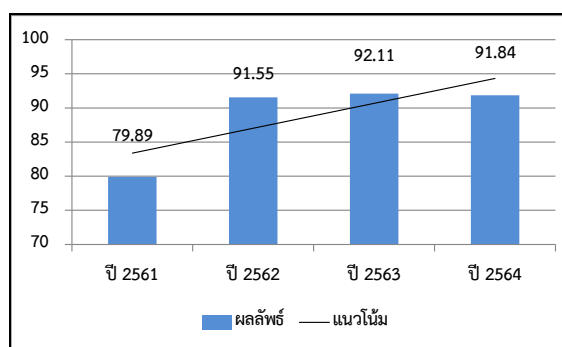
ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มหาวิทยาลัยมีผลการดำเนินงานในภาพรวมที่ระดับคะแนน 91.84

ตารางที่ 7.4-3 คะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มสธ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	คะแนนผลการประเมิน
ปี 2561	79.89
ปี 2562	91.55
ปี 2563	92.11
ปี 2564	91.84

ที่มา : รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.4-3
คะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มสธ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



ตัวชี้วัดที่ 4 มีการนำความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานไปช่วยเหลือสังคมและชุมชน

มหาวิทยาลัยมีการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ตามพันธกิจที่ 3 บริการวิชาการเพื่อบูรณาการความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศให้มั่นคงและยั่งยืน โดยได้จัดสรรกรอบเงินงบประมาณรายได้ไว้ที่สำนักการศึกษาต่อเนื่องเพื่อจัดสรรให้กับสาขาวิชาและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยดำเนินโครงการบริการวิชาการ/วิชาชีพ มุ่งเน้นการบูรณาการที่ตอบสนองต่อการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศให้เข้มแข็งและยั่งยืน ผู้รับบริการสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ การสร้างรายได้ ตลอดจนต่อยอดประโยชน์ไปยังด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี ได้จัดทำโครงการ “สูงอีสานกับการสร้างอาชีพเสริมรายได้แก่ชุมชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างอาชีพและเสริมรายได้ให้แก่ประชาชน/ชุมชนในเขตพื้นที่ให้บริการของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี (ตำบลบ้านจั่น อำเภอเมืองจังหวัดอุตรธานี) รูปแบบโครงการเป็นการลงพื้นที่ให้ความรู้และฝึกปฏิบัติ ตลอดจนแนะนำการเรียนการสอนในระบบโมดูลการสอนทางไกล มสธ. รายวิชาการจัดการการขาย “ความท้าทาย” ที่ต้องใช้ศิลปะ เพื่อต่อยอดการสร้างธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้ ในส่วนของสำนักการศึกษาต่อเนื่องยังได้สนับสนุนบุคลากรในการนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เฉพาะด้านไปให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อสร้างสื่อการเรียนรู้ด้านวิทยาการคำนวณและหุ่นยนต์ศึกษา และส่งเสริมทักษะการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการวิทยาการคำนวณหุ่นยนต์เพื่อส่งเสริมทักษะการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เมื่อวันที่ 10-11 , 17-18 มีนาคม 2564

ตารางที่ 7.4-4 จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ไปช่วยเหลือสังคมและชุมชน

ปีงบประมาณ	โครงการ/กิจกรรม ที่ไปช่วยเหลือสังคมและ ชุมชน	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ร้อยละความคิดเห็น
2561	N/A	N/A	N/A
2562	N/A	N/A	N/A
2563	N/A	N/A	N/A
2564	1. โครงการชุมชนสัมพันธ์กับการ สร้างอาชีพเสริมรายได้ แก่ชุมชน 2. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติ การวิทยาการคำนวณ ทุนยนต์เพื่อส่งเสริมทักษะ การคิดสร้างสรรค์และ นวัตกรรม	ศูนย์วิทยบริการและชุมชน สัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา	N/A N/A

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ตัวชี้วัดที่ 1 ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์และลดภาระค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณของหน่วยงาน

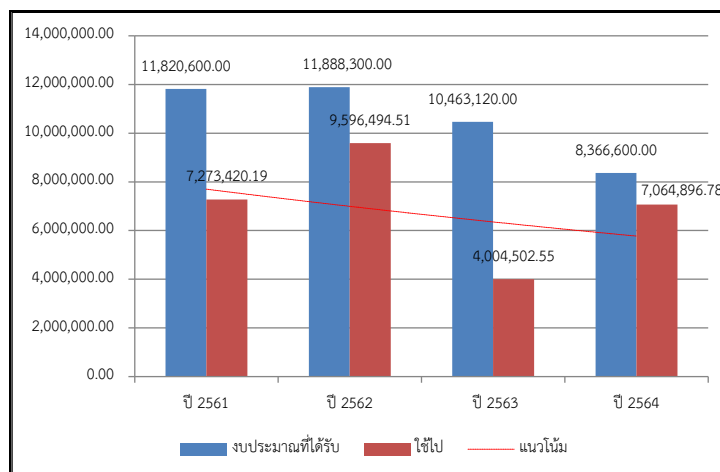
จากการวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ต้องงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักได้รับจัดสรรงบประมาณ จำนวน 5 ผลผลิต เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 8,366,600.00 บาท ใช้จ่าย 7,064,896.78 บาท คงเหลือ 1,301,703.22 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.44 ของการเบิกจ่าย เมื่อเทียบกับเป้าหมายแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (ร้อยละ 80) โดยเป็นผลผลิตการจัดฝึกอบรม สศต. ที่มีการเบิกจ่ายสูงกว่าเป้าหมาย จากเดิมได้รับจัดสรรงบประมาณ 31,948,300 บาท ต่อมาสำนักได้ขอปรับลดเป้าหมายรายรับลง ทำให้ต้องปรับลดรายจ่ายเป็น 4,832,720 บาท สาเหตุเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รัฐบาลได้มีมาตรการให้หน่วยงานของรัฐงดจัดกิจกรรมประเภทการประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรม ในรูปแบบการเผชิญหน้า สำนักจึงได้ปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าว

ตารางที่ 7.5-1 งบประมาณรายจ่ายเงินรายได้
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ใช้ไป
พ.ศ. 2561	11,820,600.00	7,273,420.19
พ.ศ. 2562	11,888,300.00	9,596,494.51
พ.ศ. 2563	10,463,120.00	4,004,502.55
พ.ศ. 2564	8,366,600.00	7,064,896.78

ที่มา :- ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.5-1
งบประมาณรายจ่ายเงินรายได้
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

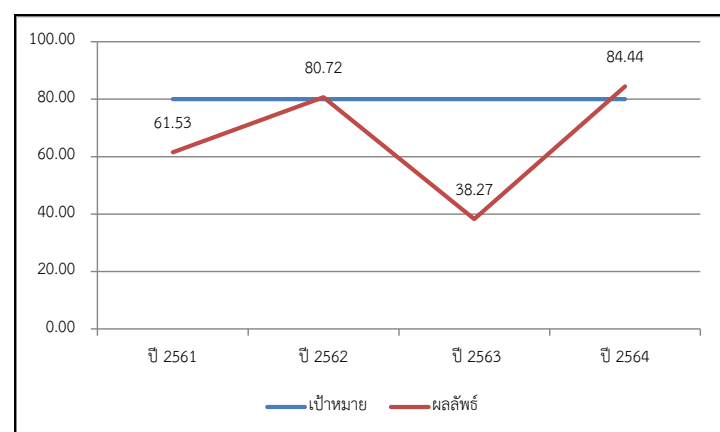


ตารางที่ 7.5-2 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	80.00	61.53
พ.ศ. 2562	80.00	80.72
พ.ศ. 2563	80.00	38.27
พ.ศ. 2564	80.00	84.44

ที่มา :- ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.5-2
ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและแผนปฏิบัติการประจำปี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แผนยุทธศาสตร์ของสำนักการศึกษาต่อเนื่องไม่มีการประเมินร้อยละความสำเร็จของหน่วยงาน เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์ในระดับมหาวิทยาลัยยังไม่แล้วเสร็จมีเพียงแผนพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระยะ 20 ปี โดยการดำเนินงานของสำนักการศึกษาต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมาเป็นการดำเนินงานโดยใช้เป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งผลการดำเนินงานร้อยละความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการประจำปี สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ที่ร้อยละ 99.73

ตารางที่ 7.5-3 ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	คะแนน
พ.ศ. 2561	94.44
พ.ศ. 2562	98.45
พ.ศ. 2563	83.99
พ.ศ. 2564	99.73

ที่มา : คำรับรองการปฏิบัติการ ตัวชี้วัด กส.3 มิติด้านประสิทธิภาพ
บนระบบ e-Performance ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.5-3
ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



ตัวชี้วัดที่ 3 รายรับ/รายจ่ายของหน่วยงานวิสาหกิจ

การดำเนินงานของหน่วยงานวิสาหกิจ ในการจัดฝึกอบรม หลักสูตรผู้สนใจทั่วไป (Public training) หลักสูตรโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (In house training) และหลักสูตรฝึกอบรมทางไกล (e-training) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ได้ตั้งเป้าหมายรายรับ 40,416,000 บาท ประมาณการรายจ่าย 31,948,300 บาท แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รัฐบาลมีมาตรการให้หน่วยงานของรัฐงดจัดกิจกรรมประเภทการประชุม สัมมนา หรือฝึกอบรม ในรูปแบบการเผชิญหน้า และเพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว สำนักจึงได้ปรับลดเป้าหมายรายรับ ลดลงเหลือ 6,133,500 บาท และปรับลดงบประมาณรายจ่ายเหลือ 4,832,720 บาท ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่ขอปรับลดงบประมาณรายรับและรายจ่าย

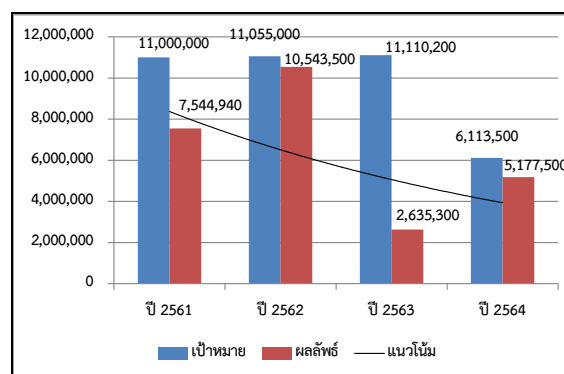
ส่วนแนวโน้มรายรับในอนาคตเนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19/นโยบายการปรับลดงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ/ภาคเอกชน/ประกาศมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของภาครัฐ และสภาวะทางเศรษฐกิจที่ถดถอย มีผลต่อการดำเนินงานในอนาคตและหากยังไม่สามารถแก้ปัญหาภาวะวิกฤตดังกล่าวได้จะมีผลทำให้รายรับลดลง

ตารางที่ 7.5-4 รายรับจากการฝึกอบรม สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (บาท)	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	11,000,000	7,544,940
พ.ศ. 2562	11,055,000	10,543,500
พ.ศ. 2563	11,110,200	2,635,300
พ.ศ. 2564	6,113,500	5,177,500

ที่มา :- ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.5-4
รายรับจากการฝึกอบรม
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

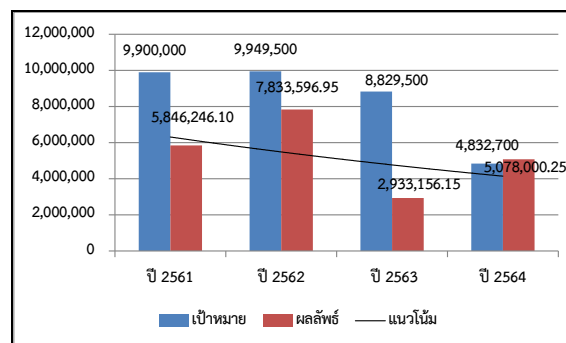


ตารางที่ 7.5-5 รายจ่ายในการฝึกอบรม สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (บาท)	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	9,900,000	5,846,246.10
พ.ศ. 2562	9,949,500	7,833,596.95
พ.ศ. 2563	8,829,500	2,933,156.15
พ.ศ. 2564	4,832,700	5,078,000.25

ที่มา :- ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.5-5
รายจ่ายในการฝึกอบรม
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

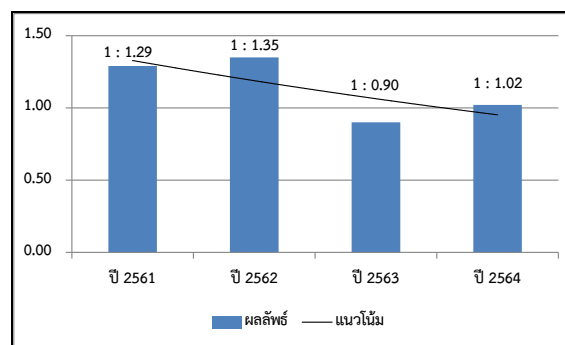


ตารางที่ 7.5-6 รายรับต่อรายจ่ายในการฝึกอบรม
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	รายรับต่อรายจ่าย(อัตราส่วน)
พ.ศ. 2561	1 : 1.29
พ.ศ. 2562	1 : 1.35
พ.ศ. 2563	1 : 0.90
พ.ศ. 2564	1 : 1.02

ที่มา :- ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561-2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

แผนภูมิ 7.5-6
รายรับต่อรายจ่ายในการฝึกอบรม
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

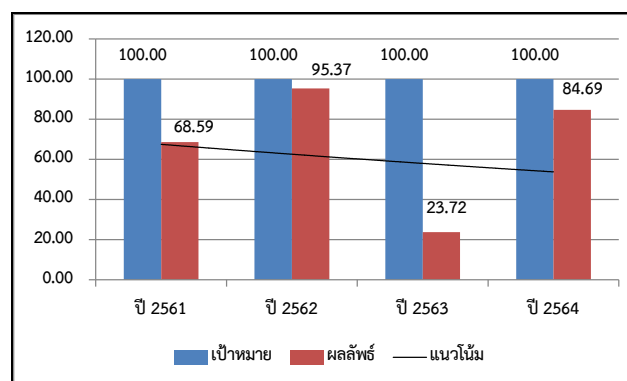


ตารางที่ 7.5-7 ร้อยละของรายรับจากการฝึกอบรม
เมื่อเทียบกับเป้าหมาย สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	100.00	68.59
พ.ศ. 2562	100.00	95.37
พ.ศ. 2563	100.00	23.72
พ.ศ. 2564	100.00	84.69

ที่มา :- ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561 - 2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564

แผนภูมิ 7.5-7
ร้อยละของรายรับจากการฝึกอบรม
เมื่อเทียบกับเป้าหมาย สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

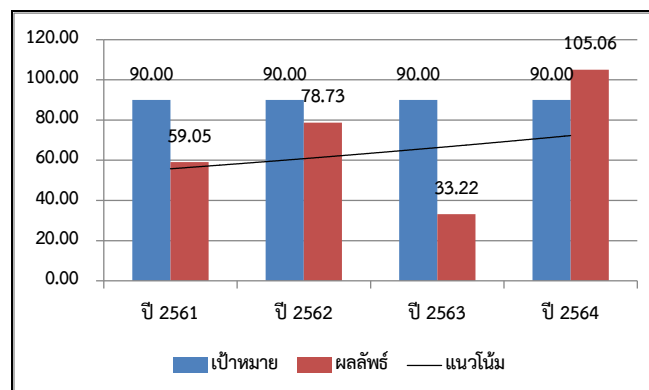


ตารางที่ 7.5-8 ร้อยละของรายจ่ายในการฝึกอบรม
เมื่อเทียบกับเป้าหมาย สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	90.00	59.05
พ.ศ. 2562	90.00	78.73
พ.ศ. 2563	90.00	33.22
พ.ศ. 2564	90.00	105.06

ที่มา :- ค่าเป้าหมาย : แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2561 - 2564 สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564

แผนภูมิ 7.5-8
ร้อยละของรายจ่ายในการฝึกอบรม เมื่อเทียบกับเป้าหมาย
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



ตัวชี้วัดที่ 4 ความสามารถในการหารายรับที่เพิ่มขึ้นของหน่วยงานที่มีรายได้

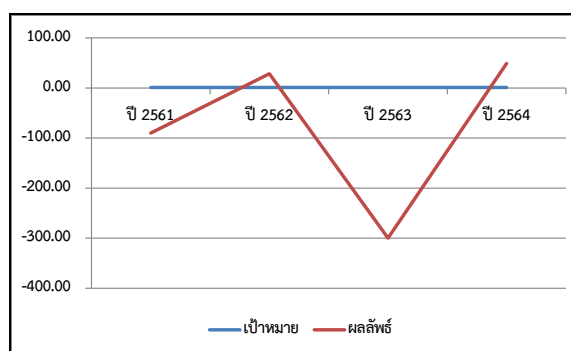
การดำเนินงานของหน่วยวิสาหกิจในการหารายรับ สำนักมีการวิเคราะห์และพัฒนากการให้บริการ โดยการ
จัดทำกลยุทธ์แผนวิสาหกิจ การปรับปรุงแบบการจัดฝึกอบรมจากแบบเผชิญหน้าเป็นแบบออนไลน์ การจัดฝึกอบรม
แบบทางไกล e-training มีการจัดทำหลักสูตรใหม่เพิ่มขึ้นให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการปรับ
ช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แอปพลิเคชันให้เข้าถึงผู้ใช้บริการผ่าน
ระบบ Online, Line Group, Website, Facebook , Youtube, Podcast ที่ส่งผลต่อความสามารถในการหา
รายได้

ตารางที่ 7.5-9 ร้อยละของรายรับจากการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้น
เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
พ.ศ. 2561	1.00	-90.07
พ.ศ. 2562	1.00	28.44
พ.ศ. 2563	1.00	-300.08
พ.ศ. 2564	1.00	49.10

ที่มา :- แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564
สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
- ผลดำเนินงาน : รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564

แผนภูมิที่ 7.5-9 ร้อยละของรายรับจากการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้น
เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564



เอกสารอ้างอิงหมวด 7 ผลลัพธ์

1. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.1 ก-1 สรุปข้อมูลจำนวนผู้เรียนโครงการสัมฤทธิบัตร
2. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.1 ข-1 สรุปข้อมูลโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.2-1 ร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการตามพันธกิจของสำนัก
4. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.3-1 ตารางข้อมูลจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ได้รับการพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
5. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.4-1 คู่เทียบการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
6. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.4-2 รายงานผลคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2564 (ระบบ e-Performance)
7. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.4-3 แผนการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
8. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.4-3 รายงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
9. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.4-4 รายงานผลโครงการบริการวิชาการแก่สังคม โครงการธู้อีสาน กับการสร้างอาชีพเสริมรายได้แก่ชุมชน ณ ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี
10. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.4-5 หนังสือขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร
11. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.5-1 รายงานแผนผลการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2564
12. เอกสารอ้างอิงข้อ 7.5-1 สรุปรายรับ-รายจ่าย หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564