

ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร (ONE STOP SERVICE)

ความเป็นมา จากผลสรุปในการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของศูนย์วิทย์พัฒนา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2552-2556) ในวันที่ 14 -16 มกราคม 2552 นั้น ศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง ได้มีโครงการร่วมกับมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์ และเพื่อสนับสนุนแผนกลยุทธ์ของศูนย์ ให้สอดคล้องกับแผนที่ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในมิติคุณภาพ การพัฒนาระบบการให้บริการนักศึกษาและประชาชนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Services)

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร (One Stop Service) เป็นกลยุทธ์หนึ่งของการพัฒนาระบบการให้บริการของมหาวิทยาลัย โดยการจัดตั้งหน่วยงานที่สามารถให้บริการหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ สถานที่แห่งเดียว ในรูปแบบการให้บริการแบบครบวงจร เพื่อให้นักศึกษา ผู้เรียนและประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการ การให้บริการ โดยกำหนดระดับความสำเร็จของการดำเนินการไว้ 5 ระดับคือ

- ระดับที่ 1 แต่งตั้งคณะทำงานการวางระบบการให้บริการแบบวงจร
- ระดับที่ 2 จัดทำแผนการดำเนินงาน แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ (One Stop Service)
- ระดับที่ 3 จัดหาสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์
- ระดับที่ 4 วางและทดสอบระบบการให้บริการและเปิดให้บริการ
- ระดับที่ 5 ติดตามและผลและขยายประเภทการให้บริการ

ความสำเร็จระดับที่ 1
แต่งตั้งคณะกรรมการวางระบบการให้บริการแบบครบวงจร
(One Stop Service)

คำสั่งศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย
ที่ 019 /2552

แต่งตั้งคณะกรรมการวางระบบการให้บริการแบบครบวงจรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. สุโขทัย ประจำปี 2552
โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

1. วางแผนการดำเนิน แนวปฏิบัติ ระเบียบ /ข้อบังคับ/ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแบบครบวงจร
2. จัดหาอุปกรณ์ ครุภัณฑ์
3. ทดสอบการให้บริการ และเปิดให้บริการ STOU แบบครบวงจร
4. ติดตามประเมินผล/ขยายประเภทการให้บริการ
5. จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน

ตั้งแต่วันที่ 27 เดือน เมษายน พ.ศ.2552 เป็นต้นไป

ระดับความสำเร็จที่ 2

มีแผนการดำเนินงานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

คณะทำงานวางระบบการให้บริการ และจัดทำกระบวนการปฏิบัติงาน 5 ประเภท

- (1) การบริการรับสมัครนักศึกษาใหม่ทุกระดับ
- (2) การบริการรับลงทะเบียนเรียน
- (3) การให้บริการรับคำร้อง
- (4) การบริการกิจกรรมการเรียนการสอน
- (5) การข้อย่อยการรับปริญญาบัตร

จัดทำแผนเพื่อการดำเนินงานเตรียมบุคลากร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์

ระดับความสำเร็จที่ 3

จัดหาอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และระบบรองรับการให้บริการ

- คณะทำงานประชุมวางแผนการดำเนินการหาพื้นที่ที่จะใช้ปฏิบัติงานศูนย์บริการแบบครบวงจร (One Stop Service)
- ทำเรื่องจัดซื้อครุภัณฑ์ จำนวน 8 รายการ เพื่อปรับปรุงพื้นที่การบริการนักศึกษา ตามโครงการจัดตั้งศูนย์บริการนักศึกษาแบบครบวงจร จำนวนเงิน 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) โดยเบิกจ่ายงบประมาณเงินคงคลัง ประจำปี 2552
- ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ศูนย์บริการนักศึกษาแบบครบวงจร แล้วเสร็จในเดือน กันยายน 2552
- เปิดให้บริการนักศึกษาในวันที่ 1 ตุลาคม 2553

ระดับความสำเร็จที่ 4

เปิดให้บริการ

- จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการจำนวน 2 คน
 - วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.
 - คนที่ 1 ทำหน้าที่ให้บริการนักศึกษา ที่มาติดต่อด้วยตนเอง
 - คนที่ 2 ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและบริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์
- วันเสาร์ เวลา 8.30 -16.30 น.
- จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 1 คน

ระดับความสำเร็จที่ 5

การติดตามประเมินผล

- ในการประเมินผลการดำเนินงานเนื่องจากการปรับปรุงระบบการให้บริการแบบครบวงจร
- (One Stop Service) เริ่มทดสอบให้บริการในเดือนตุลาคม 2552 ซึ่งเป็นปีงบประมาณใหม่
- และจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการศึกษาของงานส่งเสริมและบริการการศึกษา

- เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2553 ผู้มารับบริการจำนวน 256 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 140 คน
- ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86
- เดือนมกราคม - มีนาคม 2554 ผู้มารับบริการจำนวน 294 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 188 คน
- ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86
- เดือนเมษายน – มิถุนายน 2554 ผู้มารับบริการ จำนวน 283 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน
- ระดับความพึงพอใจร้อยละ 88

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหา

1. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศยังไม่สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย
2. ระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อย
3. กิจกรรมบางอย่างไม่สามารถ One stop ที่ศูนย์ได้

ข้อเสนอแนะ

1. เร่งดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมต่อกับศูนย์
2. พัฒนาระบบเครือข่าย
3. ทบทวนกิจกรรมที่สามารถ one stop ได้ที่ศูนย์

การพัฒนาาระบบบริการ

รูปแบบการให้บริการในอนาคต

ระยะที่ 1 เป็นศูนย์บริการแบบครบวงจร เคลื่อนที่

ระยะที่ 2 ขยายช่องทางการให้บริการ 24 ชั่วโมง มีระบบตอบรับอัตโนมัติ

ระยะที่ 3 ใช้ระบบโทรศัพท์เบอร์เดียว

ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร ภายใต้การดำเนินงานของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.สุโขทัย

ประโยชน์ที่นักศึกษา และประชาชน ทั่วไปจะได้รับ

1. สามารถดำเนินกิจกรรมทุกอย่างได้ เช่นเดียวกับการติดต่อกับมหาวิทยาลัย
2. รับทราบข้อมูล ข่าวสาร บริการของมหาวิทยาลัยได้สะดวกยิ่งขึ้น
3. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ติดต่อกับมหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่มหาวิทยาลัยจะได้รับ

- 1.สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยในสายตาของนักศึกษาและประชาชน
- 2.ช่วยลดจำนวนอัตราการลาออกกลางคันของนักศึกษา
- 3.ลดภาระค่าใช้จ่ายจากการบริหารจัดการ

มาตรฐานในการให้บริการ : ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.สุโขทัย

1. สามารถรับสมัครนักศึกษาและตรวจสอบความถูกต้อง ภายใน 20 นาที
2. สามารถรับลงทะเบียนเรียน และตรวจสอบความถูกต้อง ภายใน 5 นาที
3. สามารถรับคำร้องและตรวจสอบความถูกต้องภายใน ภายใน 5 นาที
4. สามารถตอบคำถามของนักศึกษา หรือ ผู้มาใช้บริการได้ทันทีร้อยละ 90
5. สามารถแจ้งกลับข้อมูลของนักศึกษา หรือ ผู้ใช้บริการได้ ภายใน 1 วัน
กรณีต้องตรวจสอบข้อมูล
6. สามารถส่งต่อข้อมูลนักศึกษาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 2 วัน

ภาพศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร

สวัสดีค่ะ



















