

รายงานการประเมินตนเอง

ประจำปีการศึกษา 2557

(1 กันยายน 2557 – 31 สิงหาคม 2558)



---

ศูนย์สารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

## คำนำ

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 เพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2556 (1 กันยายน 2557 – 31 สิงหาคม 2558) ของศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำหรับรองรับการประเมินคุณภาพภายใน รวมทั้งใช้เป็นกลไกในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการองค์การตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในส่วนของข้อมูลด้านการบริหารจัดการและด้านงบประมาณเป็นผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558)

แนวทางการประเมินตนเองของหน่วยงานอิงเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ (พ.ศ.2559 – 2563) ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA ปี 2557 - 2558) จำนวน 9 ตัวบ่งชี้

ขอขอบคุณคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะทำงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองของศูนย์สารสนเทศที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศ และมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองปีการศึกษา 2557 จนลุล่วงไปด้วยดี รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศต่อไป

(นายสรศักดิ์ เฉลิมลักษณ์)

หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ

30 กันยายน 2558

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
ส่วนที่ 1 ส่วนนำ SAR	
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
2. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน	2
3. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมของหน่วยงาน	3
4. บุคลากรของหน่วยงาน	4
5. สินทรัพย์ของหน่วยงาน	5
6. ผู้รับบริการ	5
7. งบประมาณ	5
8. คู่เปรียบเทียบกับหน่วยงาน	6
9. ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา	6
ส่วนนำ 2 ผลการประเมิน	
ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารงาน	8
ตัวบ่งชี้ที่ 3 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน	17
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	21
ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>ส่วนที่ 2 ผลการประเมินตนเอง</b>	
ตัวบ่งชี้ที่ 6 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	29
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	30
ตัวบ่งชี้ที่ 8 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	34
ตัวบ่งชี้ที่ 13 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	35
<b>ส่วนที่ 3 ผลการประเมินตนเอง</b>	
ตารางที่ ส. 1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้	39

## ส่วนที่ 2

### ผลการประเมิน

การประเมินของศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการประเมินผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2557 เพื่อสะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริง ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินตนเองครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลด้านการจัดการเรียนการสอน ใช้รอบเวลาตามปีการศึกษา 2557 (1 กันยายน 2557 – 31 สิงหาคม 2558) และข้อมูลด้านการบริหารจัดการ ใช้รอบเวลาตามปีงบประมาณ 2558 (1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558) โดยอิงเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาเป็นหลัก อย่างไรก็ตามเพื่อให้สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริงของมหาวิทยาลัย ในการประเมินครั้งนี้จึงได้เพิ่มเติมตัวบ่งชี้คุณภาพ

ผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2557 มีดังนี้

- ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 2 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 3 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ที่ 6 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา
- ตัวบ่งชี้ที่ 7 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 8 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตัวบ่งชี้ที่ 13 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

**ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน**

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน**

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. ผู้บริหารหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่การจัดตั้งหน่วยงานและ/หรือตามที่หน่วยงานกำหนดอย่างครบถ้วน มีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า และมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่	<p>หัวหน้างานศูนย์สารสนเทศปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่การจัดตั้งหน่วยงานตามที่หน่วยงานกำหนดอย่างครบถ้วน ดังนี้</p> <p><b>1. ด้านแผนงาน</b></p> <p>วางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของศูนย์สารสนเทศให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย บูรณาการแผนงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของศูนย์สารสนเทศตามที่กำหนด รวมทั้งติดตามเร่งรัดการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนฯ ตลอดจนประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน</p>	<p><a href="#">ศสท 1 - 1(1) ประกาศจัดตั้งหน่วยงาน</a>  <a href="#">ศสท 1 - 1(2) แผนปฏิบัติราชการประจำปี</a>            งบประมาณ พ.ศ. 2558 ของศูนย์สารสนเทศ  <a href="#">ศสท 1 - 1(3) แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560)ของศูนย์สารสนเทศ</a>  <a href="#">ศสท 1 - 1(4) รายงานการประชุมของศูนย์</a>            สารสนเทศ ครั้งที่ 10/2557 วันที่ 16 ธ.ค.57 ครั้งที่ 2/2558 วันที่ 3 ก.ย.58 ครั้งที่ 3/2558 วันที่ 2 มี.ค.58</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p><b>2. ด้านบริหารงาน</b> กำหนดกลยุทธ์ระบบงาน และวิธีปฏิบัติงาน มอบหมาย กำกับดูแล ติดตาม ให้คำแนะนำวินิจฉัยสั่งการปรับปรุงแก้ไขเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของศูนย์สารสนเทศ รวมทั้งหาชี้แจงข้อเท็จจริง พิจารณาให้ความเห็น ข้อเสนอแนะในที่ประชุมกรรมการหรือคณะทำงานต่างๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง</p> <p><b>3. ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล</b> ให้คำปรึกษาแนะนำการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์สารสนเทศ รวมทั้งหาแนวทางวิธีการใหม่ หรือกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อการดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p> <p><b>4. ด้านบริหารทรัพยากรและงบประมาณ</b> วางแผนการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ ติดตาม ตรวจสอบการใช้จ่าย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่ศูนย์สารสนเทศกำหนดไว้ นอกจากนี้หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า โดยหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ มีการลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อรองอธิการบดีฝ่ายบริการการศึกษาพร้อมทั้งมีการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ต่ออธิการบดีและต่อรองอธิการบดีฝ่ายบริการ</p>	<p><a href="#">ศสท 1 - 1(5) บันทึกส่งชื่อบุคลากรไปอบรม</a>  <a href="#">ศสท 1 - 1(6) คำสั่งให้บุคลากรของศูนย์ไปอบรม</a>  <a href="#">ศสท 1 - 1(7) บันทึกถึงสำนักคอมฯ ขอสิทธิการใช้โปรแกรมระบบทะเบียน</a>  <a href="#">ศสท 1 - 1(8) รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี</a>  <a href="#">ศสท 1 - 1(9) คำรับรองการปฏิบัติการของศูนย์สารสนเทศ</a>  <a href="#">ศสท 1 - 1(10) แผนที่ยุทธศาสตร์</a>  <a href="#">ศสท 1 - 1(11) ร้อยละความสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติราชการปี 2558</a></p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>การศึกษา ทุกรอบ 6 และ 12 เดือน ซึ่งหัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากร เพื่อเรียนรู้ในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศงานทะเบียน</li> <li>2. จัดฝึกอบรม “การพัฒนาบุคลากร Call Center”</li> <li>3. จัดฝึกอบรม “เทคนิคการสื่อสารและศิลปการบริการ”</li> </ol>	
<p>2. ผู้บริหารหน่วยงานได้ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง เพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยที่กำหนดขึ้น</p>	<p>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นผู้กำหนดค่านิยมองค์กร โดยหัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Synergy ร่วมแรงร่วมใจ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชน โดยประสานงานขอความร่วมมือ การสื่อสาร การให้ข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกศูนย์และบุคลากรทุกๆ ฝ่าย พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านจึงทำให้ได้รับความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจให้งานบริการนักศึกษาสำเร็จลุล่วงในทุกๆ ภาคการศึกษา</li> <li>2. Transparency ใฝ่คุณธรรม ศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงความใฝ่คุณธรรมด้วยการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรศูนย์สารสนเทศปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประเมินและการเลื่อนขั้น</li> </ol>	<p><a href="#">ศสท 1 - 2(1) บันทึกขอใช้สิทธิโปรแกรมสารสนเทศงานทะเบียน</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 2(2) ตัวอย่างบันทึกส่งถึงสำนักทะเบียนเพื่อแจ้งปัญหาต่างๆ</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 2(3) ตัวอย่างบันทึกแจ้งชื่อบุคลากรเข้าอบรม</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 2(4) ประกาศผลการประเมินขึ้นขั้นเงินเดือน</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 2(5) คำรับรองการปฏิบัติราชการรายบุคคล</a></p>



เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>เงินเดือนๆ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชว่าด้วยหลักเกณฑ์และใช้การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2554 และประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่องการกำหนดจำนวนวันลาและจำนวนครั้งของการลาในแต่ละรอบการประเมินและยึดข้อบังคับ</p> <p>3. Originality นำสิ่งใหม่ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงการนำสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในกิจกรรมงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ การขอใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการ นักศึกษามาใช้เพื่อบริการตอบคำถามนักศึกษา</p> <p>4. Ubiquitous Learning เรียนรู้ได้ ทุกที่ทุกเวลา หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงการเป็นผู้เรียนรู้ได้ ทุกที่ทุกเวลา โดยสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่ออบรม/ศึกษา/ดูงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ</p>	
<p>3. ผู้บริหารหน่วยงานมีช่องทางในการรับฟัง ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอกหน่วยงาน และใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน</p>	<p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้</p>	<p><a href="#">คสท 1 - 3(1) รายงานการประชุมประจำวันพุธ</a>  <a href="#">คสท 1 - 3(2) แบบสอบถามส่งถึงนักศึกษา</a>  <a href="#">คสท 1 - 3(3) แผนพัฒนา Call Center</a>  <a href="#">คสท 1 - 3(4) รายงานการประชุมของศูนย์สารสนเทศ</a></p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์		รายการเอกสารอ้างอิง
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น	<a href="#">คสท 1 - 3(5) การจัด KM</a> <a href="#">คสท 1 - 3(6) ตัวอย่างเว็บไซต์ศูนย์สารสนเทศ</a> <a href="#">คสท 1 - 3(7) ตัวอย่างเว็บบอร์ดศูนย์สารสนเทศ</a> <a href="#">คสท 1 - 3(8) ตัวอย่างจดหมายของนักศึกษา</a> <a href="#">คสท 1 - 3(9) บอร์ดชื่นชมบุคลากร</a>
	1. บุคลากร	การประชุมประจำสัปดาห์	
	2. นักศึกษาและประชาชน	แบบสอบถาม จดหมาย โทรศัพท์ e-mail	
	<p>ทั้งนี้ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์สารสนเทศเพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่ นักศึกษาและประชาชน</li> <li>จัดทำแผนพัฒนา Call Center</li> <li>จัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้โปรแกรมสารสนเทศงานทะเบียน</li> <li>การจัดลำดับบุคลากรของศูนย์สารสนเทศที่ทำงานดีเด่นประจำเดือนด้านการรับโทรศัพท์</li> </ol>		
4. ผู้บริหารหน่วยงานสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปี และผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน	<p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีและผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานไปยังบุคลากรในศูนย์สารสนเทศผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>รายงานผลการปฏิบัติงานใน e - Performance</li> </ol>		<a href="#">คสท 1 - 4(1) รายงานการประชุมศูนย์สารสนเทศ</a> <a href="#">คสท 1 - 4(2) บันทึกเสนอรองฯ (ส่งสถิติประจำเดือน)</a> <a href="#">คสท 1 - 4(3) รายงานการปฏิบัติงานราชการ</a>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2. มีการประชุมหัวหน้างานประจำเดือน เพื่อชี้แจงการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ</p> <p>3. มีการรายงานปัญหาที่นักศึกษาสอบถามเข้ามา ประจำเดือนต่อรองอธิการบดีในกำกับ เพื่อแจ้งปัญหาต่างๆ ของนักศึกษา</p>	
<p>5. ผู้บริหารหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่แสดงผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารหน่วยงานจากรองอธิการบดีฝ่ายบริการการศึกษาและบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยมีหน่วยงานกลาง คือ ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่เก็บข้อมูลและประมวลผลการประเมินผู้บริหาร เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่มีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ ซึ่งผลการประเมินของหัวหน้าศูนย์สารสนเทศอยู่ในระดับ 3.50 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้อำนวยการมีพฤติกรรมบ่งชี้ว่าการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ดังนี้</p> <p><b>1. หลักประสิทธิผล</b></p> <p>มีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีการประชุมหน่วยงานเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</p> <p><b>2. หลักประสิทธิภาพ</b></p> <p>มีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ารับการฝึกอบรมและ</p>	<p><a href="#">ศสท 1 - 5(1) บันทึกส่งบุคลากรไปอบรม</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 5(2) แผนปฏิบัติงานประจำปี 2558</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 5(3) รายงานการใช้จ่ายงบประมาณปี 2558</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 5(4) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 5(5) การจัดลำดับบุคลากรของศูนย์สารสนเทศที่ทำงานดีเด่นประจำเดือน</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 5(6) คำรับรองปฏิบัติราชการประจำปี 2558</a></p> <p><a href="#">ศสท 1 - 5(7) รายงานการประชุมประจำสัปดาห์</a></p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะ ซึ่งเป็นผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ</p> <p><b>3. หลักการตอบสนอง</b></p> <p>มีการดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจของหน่วยงานและบริหารจัดการภายใต้แผนปฏิบัติราชการประจำปี และคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี</p> <p><b>4. หลักการระับผิดชอบ</b></p> <p>มีการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี รายงานผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปี และรายงานการประเมินตนเอง เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p><b>5. หลักความโปร่งใส</b></p> <p>มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทั้งแก่บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p><b>6. หลักการมีส่วนร่วม</b></p> <p>มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในคณะทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p><b>7. หลักการกระจายอำนาจ</b>  มีการกระจายอำนาจ มอบอำนาจ การตัดสินใจในภารกิจของ ศูนย์สารสนเทศ โดยการมอบอำนาจหน้าที่ให้หัวหน้างานบริการ สารสนเทศปฏิบัติราชการแทนหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ และมีการ มอบหมายอำนาจให้คณะทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ทำหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p><b>8. หลักนิติธรรม</b>  มีการบริหารงานโดยยึดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ อย่างเคร่งครัด และยึดประโยชน์ ส่วนรวมเป็นสำคัญ</p> <p><b>9. หลักความเสมอภาค</b>  มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้เข้าประชุมร่วมกัน โดยจะมีแนวปฏิบัติในการลงมติในการประชุมเรื่องต่างๆ โดย กำหนดสิทธิให้บุคลากรทุกคนแสดงความเห็นเท่าเทียมกัน คือ 1 สิทธิ 1 เสียง</p> <p><b>10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ</b>  มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีฉันทามติร่วมกันในการเสนอข้อๆ และพิจารณาการ การประชุมต่างๆ ในการประชุมของหน่วยงาน</p>	

### ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2557		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

\*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

### ตัวบ่งชี้ที่ 3 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปิงบประมาณ พ.ศ.2558 (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

### ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน ในการวิเคราะห์/ทบทวน SWOT ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ภายในและภายนอกหน่วยงาน ผลการประเมินแผนยุทธศาสตร์และ/หรือผลการประเมินคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมาของหน่วยงาน โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต (Output) และ/หรือผลลัพธ์ (Outcome) และค่าเป้าหมาย และได้รับความเห็นชอบจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล	การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556 - 2560) ฉบับปรับปรุง ภายใต้การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากรองอธิการบดีในกำกับ ในการวิเคราะห์และทบทวน SWOT ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการประเมินแผนยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนและวัดผลในปีที่ผ่านมา โดยมีความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของศูนย์สารสนเทศ พร้อมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดด้านผลผลิต (Output) ด้านผลลัพธ์ (Outcome) และค่าเป้าหมายของศูนย์สารสนเทศ	<a href="#">คสท 3 - 1(1) รายงานการประชุมครั้งที่ 10/2557</a> <a href="#">คสท 3 - 1(2) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี</a> <a href="#">คสท 3 - 1(3) รายงานการวิเคราะห์ SWOT</a> <a href="#">คสท 3 - 1(4) แผนที่ยุทธศาสตร์ของศูนย์สารสนเทศ</a>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>2. มีการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการประจำปีสู่การปฏิบัติระดับฝ่าย/งานหรือระดับบุคลากร</p>	<p>มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2556 - 2560) ฉบับปรับปรุง เป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีของศูนย์สารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยใช้แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) เพื่อช่วยในการแปลงแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556 - 2560) ฉบับปรับปรุง ไปสู่แผนปฏิบัติราชการประจำปีตามพันธกิจของสำนักทะเบียนและวัดผลที่มีตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนและวัดผล โดยนำมาถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการประจำปีสู่การปฏิบัติระดับศูนย์/ฝ่าย และระดับบุคลากรของสำนักทะเบียนและวัดผล</p>	
<p>3. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ในข้อ 2) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือที่ประชุมผู้บริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณา</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักทะเบียนและวัดผล และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของศูนย์สารสนเทศ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และมีการรายงานการติดตามและประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีรอบ 6 และรอบ 12 เดือน ด้วยวาจาต่ออธิการบดีและรองอธิการบดี</p>	<p><a href="#">ศสท 3 - 3(1) ร้อยละความสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัดในแบบปฏิบัติการปี 2558</a></p>
<p>4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและ/หรือที่ประชุมผู้บริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณา</p>	<p>มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556 - 2560) ฉบับปรับปรุง และแผนปฏิบัติราชการประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีการรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักทะเบียน</p>	<p><a href="#">ศสท 3 - 4(1) แผนพัฒนา Call Center</a> <a href="#">ศสท 3 - 4(2) รายงานการดำเนินการตามแผนพัฒนา Call Center</a></p>



เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	และวัดผล ในการประชุมครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2558	
5. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของผู้บริหารและ/หรือที่ประชุมผู้บริหารหน่วยงานไป ประกอบการพิจารณาการดำเนินงานระหว่างปี และ/หรือ การปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีในปีถัดไป	ศูนย์สารสนเทศมีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะในเรื่องต่างๆ ของที่ประชุมการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ 5 ปี ของศูนย์สารสนเทศ ในการประชุมครั้งที่ 10/57 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2557 มาใช้ในการปรับปรุงแผน ยุทธศาสตร์ การทบทวน พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จตาม ตัวชี้วัด มาประกอบการพิจารณาการดำเนินงานระหว่างปี และมี การปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อ ใช้ในปีถัดไป	
6. มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections) ตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการที่สำคัญของ หน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ ของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานในระดับที่ เทียบเคียงกันได้	-	-

### ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2557		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	5 ข้อ	✓	4 .00
ผลการดำเนินงาน	5		

\*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

#### ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

#### ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	ศูนย์สารสนเทศมีการแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง โดยมีหัวหน้าศูนย์สารสนเทศเป็นประธานกรรมการ และบุคลากรในหน่วยงานเข้าร่วมเป็นกรรมการ	<a href="#">ศสท 4 - 1(1) คำสั่งบริหารความเสี่ยง</a>
2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานตามพันธกิจ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ด้าน ดังนี้	ศูนย์สารสนเทศได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน โดยระบุประเภท และปัจจัยความเสี่ยงไว้ดังนี้	<a href="#">ศสท 4 - 2(1) บสน.1</a> <a href="#">ศสท 4 - 2(2) รายงานการประชุม</a> <a href="#">ศสท 4 - 2(3) บันทึกขอทบทวนนโยบายการจ่ายหนังสือใน OSS</a>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการบริหารและการจัดการหน่วยงาน</li> <li>- ด้านความปลอดภัย</li> <li>- ด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์</li> <li>- ความเสี่ยงตามบริบทอื่นๆ ของหน่วยงาน</li> <li>- <b><u>หรือตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด</u></b></li> </ul>	<p>1. ความเสี่ยงด้านบริการนักศึกษา ปัจจัยความเสี่ยง คือ ยังไม่สามารถนำระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการนักศึกษาไปใช้ในศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร เพื่อสมัครหรือรับลงทะเบียนเรียนได้ ปัจจัยและความเสี่ยงเรื่องระบบบริการข้อมูลสารสนเทศนักศึกษาฯ ยังไม่มีเพียงพอที่จะทำให้นักศึกษาเข้ารับสถานะการดำเนินการต่างๆ ทางด้านงานทะเบียนนักศึกษาได้อย่างครบถ้วนและทั่วถึง และปัจจัยความเสี่ยงเรื่องยังไม่สามารถกำหนดข้อตกลงการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการที่เป็นรูปธรรมได้</p>	<p><a href="#">ศสท 4 – 2(4) รายงานของหน่วยตรวจสอบภายในเกี่ยวกับ OSS</a></p>
<p>3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 และมีการจัดทำแผนและ/หรือมาตรการบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และมีการดำเนินการตามแผนและ/หรือมาตรการนั้น รวมทั้งจัดส่งรายงานตามกำหนดของมหาวิทยาลัย</p>	<p>คณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของศูนย์สารสนเทศได้นำผลวิเคราะห์ที่ได้จากการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ข้อ 2 มาประเมินโอกาสและผลกระทบความเสี่ยง พร้อมทั้งจัดลำดับความเสี่ยง จำแนกเป็นความเสี่ยงตั้งแต่ระดับต่ำ – ระดับสูงและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยกำหนดวิธีการจัดการกับความเสี่ยงแต่ละประเภทตามหลัก 4T (Take Treat Transfer และ Terminate) รวมทั้งกำหนดมาตรการในการดำเนินการ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบในงานบริหารความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน และมีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง</p> <p>ทั้งนี้ ศูนย์สารสนเทศได้จัดทำรายงานการปฏิบัติการตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปี</p>	<p><a href="#">ศสท 4 - 3(1) บสน.2</a>  <a href="#">ศสท 4 - 3(2) รายงานการประชุมความเสี่ยงครั้งที่ 2</a>  <a href="#">ศสท 4 - 3(3) บสน. 1</a>  <a href="#">ศสท 4 - 3(4) บันทึกการจัดส่งรายงาน</a></p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	งบประมาณ พ.ศ. 2558 (บสน.2) และจัดส่งรายงานไปยังกองแผนงาน เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2558	
4. มีการกำกับติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานแผนบริหารความเสี่ยงตามตัวบ่งชี้ของแผน โดยมีระดับของความเสี่ยงลดลงจากเดิม	ศูนย์สารสนเทศมีการกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานโดยจัดทำรายงานการปฏิบัติการตามแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (บสน.2) และเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาก่อนรายงานความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของศูนย์สารสนเทศต่อรองอธิการบดีฝ่ายสื่อสารองค์การและวิเทศสัมพันธ์และอธิการบดี รอบ 6, 9 และ 12 เดือน ผ่านระบบ e-Performance	<a href="#">คลสท 4 - 4(1) บสน.2</a> <a href="#">คลสท 4 - 4(2) รายงานการประชุมความเสี่ยง ครั้งที่ 2</a> <a href="#">คลสท 4 - 4(3) รายงาน ก3</a> <a href="#">คลสท 4 - 4(4) รายงาน ก2</a>
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในปีถัดไป	<p>ศูนย์สารสนเทศได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในปีถัดไป ดังนี้</p> <p>1. คงความเสี่ยงตามปัจจัยเสี่ยงเดิมไว้ เนื่องจากความเสี่ยงยังไม่หมดไป</p>	<a href="#">คลสท 4 - 5(1) รายงานการประชุมคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 2</a> <a href="#">คลสท 4 - 5(2) บสน.1 ปี 2559</a>

### ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2557		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

\*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

## ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปิงบประมาณ พ.ศ.2558 (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58)

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์รอบ 6 เดือนแรก

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	-	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	-	มีการดำเนินการ 3 ข้อ
คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

### ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 พันธกิจ	1. ศูนย์สารสนเทศ ในการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงานศูนย์สารสนเทศครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2557 ได้กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เรื่องการใช้ระบบสารสนเทศงานทะเบียนเพื่อบริการตอบคำถามนักศึกษาสอดคล้องกับแผน	<a href="#">ศสท 5 - 1(1) รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ ครั้งที่ 1/2558 วันที่ 8 ธันวาคม ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องเพื่อพิจารณา</a>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ 1 และ 4 พันธกิจที่ 1 ความว่า พัฒนาระบบการศึกษาทางไกลและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมุ่งผลิตบัณฑิตทุกระดับ เพื่อสนองต่อการพัฒนาประเทศ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ความว่า 3.1.1 ร้อยละความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริการได้จริง และ 3.1.3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการตามภารกิจบริการของหน่วยงาน เป้าประสงค์ที่ 3.1 ความว่าเพื่อให้มีระบบบริการการศึกษาและนักศึกษาที่เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็วและระบบสนับสนุนนักศึกษาให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น</p>	<p><a href="#">คสท 5 - 1(2) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้</a>  <a href="#">คสท 5 - 1(3) แผนยุทธศาสตร์ ศูนย์สารสนเทศ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2556-2560)</a></p>
<p>2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะให้สอดคล้องกับประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p>	<p>2.1 ศูนย์สารสนเทศได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะตามประเด็นความรู้ เรื่องการใช้ระบบสารสนเทศทางทะเบียนเพื่อบริการตอบคำถามนักศึกษาเป็นบุคลากร ให้บริการข้อมูลตอบคำถามนักศึกษาทางโทรศัพท์ e-mail, Webboard, Facebook และให้บริการด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร จำนวน 38 คน</p>	<p><a href="#">คสท 5 - 2(1) รายชื่อบุคลากรที่เข้ารับการอบรม</a>  <a href="#">คสท 5 - 2(2) รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 2/2558 วาระที่ 2 เรื่อง เพื่อพิจารณา</a></p>
<p>3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p>	<p>3.1 มีการจัดกิจกรรมอบรม เรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศทางทะเบียนเพื่อบริการตอบคำถามนักศึกษาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่</p> <p>1) ประเด็นความรู้เรื่องการใช้ระบบสารสนเทศทางทะเบียนเพื่อบริการตอบคำถามนักศึกษา ในวันอังคารที่ 3 มีนาคม 2558</p>	<p><a href="#">คสท 5 - 3(1) รายชื่อบุคลากรที่เข้ารับการอบรม</a>  <a href="#">คสท 5 - 3(2) รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 2/2558</a>  <a href="#">คสท 5 - 3(3) การใช้ระบบสารสนเทศทางทะเบียนและงานบริการการศึกษา</a></p>



เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>เวลา 13.30-16.00 น. ณ ห้องปฏิบัติงานศูนย์สารสนเทศ อาคารพาณิชย์ส่วนหน้า ชั้น 3</p> <p>2) ผู้ที่มีประสบการณ์ตรงมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 1 ราย คือ นายสรศักดิ์ เฉลิมลักษณ์</p> <p>3) มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 38 ราย</p> <p>4) มีการจดบันทึกความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเผยแพร่ให้กลุ่มเป้าหมาย ตามข้อ 2 โดยจัดทำเป็นคู่มือด้วยวิธีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับ และข้อซักถามของผู้เข้าร่วม ในวันอังคารที่ 3 มีนาคม 2558</p>	<p><a href="#">คสท 5 - 3(4) แบบบันทึกประเด็นความรู้ฯ</a></p>
<p>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p>	<p>4.1 ศูนย์สารสนเทศ มีการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมในการใช้ระบบสารสนเทศงานทะเบียนจากเว็บไซต์ <a href="https://regis.stou.ac.th/STOU/">https://regis.stou.ac.th/STOU/</a> รวมทั้งได้รวบรวมความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานที่มีความชำนาญในการใช้โปรแกรม โดยนำมาทำเป็นคู่มือ</p> <p>4.2 มีการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร เพื่อนำความรู้ของแต่ละคนมาช่วยกันจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี โดยอ้างอิงจากคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศงานทะเบียน</p> <p>4.3 มีการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง ระบบสารสนเทศงานทะเบียนเพื่อบริการตอบคำถาม ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์</p>	<p><a href="#">คสท 5 - 4(1) การใช้ระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการการศึกษา</a></p> <p><a href="#">คสท 5 - 4(2) หนังสือเชิญวิทยากรและตอบรับจากสำนักทะเบียนและวัดผล</a></p> <p><a href="#">คสท 5 - 4(3) การแบ่งกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้</a></p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>สารสนเทศ <a href="http://www.stou.ac.th/thai/Offices/opr/information/">http://www.stou.ac.th/thai/Offices/opr/information/</a> เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2558</p> <p>4.4 หน่วยงานได้นำแนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการความรู้ จัดเก็บอย่างเป็นระบบ จัดทำเป็นคู่มือแจกให้กับบุคลากรเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและนำเข้าไปใช้ในระบบ KB เมื่อเดือน พฤษภาคม 2558</p>	
<p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปิงบประมาณ ปัจจุบันที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และ จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>	<p>หลังจากที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและ วัตถุประสงค์แล้ว ศูนย์สารสนเทศได้มีการแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม เพื่อ ช่วยกันนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยน นำมาจัดทำคู่มือการ ใช้ระบบสารสนเทศงานทะเบียนและแนวปฏิบัติที่ดี และ หลังจากนั้น ได้เริ่มนำระบบสารสนเทศงานทะเบียนมาใช้เพื่อ บริการตอบคำถามนักศึกษาตามขั้นตอนที่อยู่ในแนวปฏิบัติที่ดี</p>	<p><a href="#">ศสท 5 - 5(1) ศสท 5 - 5(1) แนวปฏิบัติที่ดี</a></p>

### ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2557		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

\*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 6 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปิงบประมาณ พ.ศ.2558 (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58)

เกณฑ์การประเมิน

สูตรการคำนวณ :

จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนา $\geq 40$ ชม/ปี	× 100
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานทั้งหมด	

ใช้บัญญัติไตรยางค์เทียบ โดยกำหนดร้อยละ 70 เท่ากับ 5 คะแนน

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนยืนยันของสถาบัน
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนา $\geq 40$ ชม/ปี	8.00
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานทั้งหมด	8.00

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2557		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	ร้อยละ 56	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	ร้อยละ 100		

\*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

## ตัวบ่งชี้ที่ 7 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

### ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการทำงานหลัก (Core Process) เพื่อปรับปรุง อย่างน้อย 1 กระบวนการ และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน	ศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานบริการตอบคำถามและให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชน ซึ่งคำถามที่ถามเข้ามาส่วนใหญ่จะเป็นคำถามด้านงานทะเบียนนักศึกษา ศูนย์สารสนเทศไม่สามารถตอบคำถามเหล่านั้นได้ทันที เนื่องจากขาดข้อมูลหรือยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลนักศึกษาของระบบสารสนเทศงานทะเบียนได้ อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการศูนย์สารสนเทศจึงต้องวิเคราะห์ ทบทวน กระบวนการทำงาน ในกรณีนี้ จึงมีการประชุมหารือกันและแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้	<a href="#">คสท 7 - 1(1) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี</a> <a href="#">คสท 7 - 1(2) รายงาน AE</a> <a href="#">คสท 7 - 1(3) แผนพัฒนา Call Center</a> <a href="#">คสท 7 - 1(4) รายงานการประชุมของศูนย์สารสนเทศ</a>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p><b>1. กระบวนการหลัก (Core Process)</b> ประกอบด้วย 2 กระบวนการ ดังนี้</p> <p>1.1 ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน</p> <p>1.2 ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาและประชาชน</p> <p><b>2. กระบวนการสนับสนุน (Support Process)</b> ประกอบด้วย 3 กระบวนการ ดังนี้</p> <p>2.1 งานอำนวยการและบริหารงานศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร</p> <p>2.2 การจัดการความรู้</p> <p>2.3 การประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>หลังจากที่ได้ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ แล้ว จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี ของศูนย์สารสนเทศ และนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจัดทำแผนพัฒนา Call Center โดยได้รับความเห็นชอบจากรองอธิการบดีฝ่ายสื่อสารองค์การและวิเทศสัมพันธ์</p>	
<p>2. มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือมติที่ประชุมที่สำคัญ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่จะปรับปรุงตามข้อ 1</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศได้วิเคราะห์จากสถิติรายงานการให้บริการทางโทรศัพท์แล้ว พบว่า ในแต่ละเดือนปัญหาที่ถามเข้ามายังศูนย์สารสนเทศเป็นปัญหาทางด้านงานทะเบียนนักศึกษาเป็นส่วน</p>	<p><a href="#">ศสท 7 - 2(1) บันทึกแจ้งสถิติประจำเดือน</a></p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	ใหญ่ (ร้อยละ 90) แต่เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการผิดหวังที่ไม่ได้คำตอบ ซึ่งจากผลสรุปดังกล่าว ศูนย์สารสนเทศจึงสรุปได้ว่า ความต้องการของผู้รับบริการต้องการข้อมูลทางด้านงานทะเบียนทันที	
3. มีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและ/หรือมิติที่ประชุมที่สำคัญ/กฎหมายที่สำคัญตามข้อ 2 และได้รับความเห็นชอบจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล	มีการจัดทำแผนพัฒนา Call Center เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาที่เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลทางด้านงานทะเบียนตอบปัญหานักศึกษา	<a href="#">ศสท 7 - 3(1) แผนพัฒนา Call Center</a>
4. มีการนำกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ตามข้อ 3 ไปปฏิบัติ	มีการนำแผนพัฒนา Call Center ไปดำเนินการ	<a href="#">ศสท 7 - 4(1) รายงานการดำเนินการตามแผนพัฒนา Call Center</a>
5. มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ (แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ เช่น มีการเปรียบเทียบกระบวนการเก่ากับกระบวนการใหม่/มีการดำเนินงานตามกระบวนการที่ออกแบบหรือทบทวนใหม่) และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในรอบปีถัดไป		

### ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2557		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	4.00
ผลการดำเนินงาน	4		

\*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

## ตัวบ่งชี้ที่ 8 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58)

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนยืนยันของสถาบัน
คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5.00)	5

### ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2557		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 คะแนน	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

\*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย



ตัวบ่งชี้ที่ 13 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีการศึกษา 2557 (1 ก.ย. 57 - 31 ส.ค. 58)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน	ในปีการศึกษา 2557 ศูนย์สารสนเทศได้มีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศ จำนวน 2 ครั้ง เพื่อรับทราบผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์สารสนเทศ และมีการทบทวนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	<a href="#">ศสท 13 – 1(1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศ</a> <a href="#">ศสท 13 – 1(2) รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ</a>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>2. คณะกรรมการประจำหน่วยงานมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ครบถ้วน ประกอบด้วย</p> <p>1) การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ และ 2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ตามกำหนดเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และรายงานข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนดในระบบ CHE QA Online</p>	<p>คณะกรรมการประจำหน่วยงานมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้</p> <p>1. มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยในปีการศึกษา 2557 มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ภายใต้ตัวบ่งชี้ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ ตามกรอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งศูนย์สารสนเทศมีวิธีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ดังนี้</p> <p>1.1 มีการควบคุม ติดตามการดำเนินการ และประเมินคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.</p> <p>1.2 นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยจัดทำเป็นแผนยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>2. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและมหาวิทยาลัย และรายงานข้อมูลในระบบ CHE QA Online ตามเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p>	<p><a href="#">ศสท 13 - 2(1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR)</a></p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>3. มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และเชื่อมโยงสู่แผนยุทธศาสตร์และ/หรือแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการนำผลการประเมินคุณภาพไปปรับปรุงการดำเนินงาน โดยจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศ และส่งผลให้มีการพัฒนาปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) <ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนพัฒนา Call Center</li> <li>- โครงการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน Call Center ต่างๆ</li> </ul> </li> </ul>	<p><a href="#">ศสท 13 – 3(1) แผนพัฒนา Call Center</a>  <a href="#">ศสท 13 – 3(2) รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนา Call Center</a>  <a href="#">ศสท 13 – 3(3) คำสั่งให้บุคลากรอบรม</a></p>
<p>4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการจัดทำแผนงานวิจัยระยะ 5 ปี</li> <li>2. พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการตอบคำถามนักศึกษาและประชาชน</li> <li>3. มีการประเมินความพึงพอใจต่อผู้รับบริการของศูนย์สารสนเทศ</li> <li>4. เพิ่มช่องทางการให้บริการตอบคำถามนักศึกษาและประชาชน</li> </ol>	<p><a href="#">ศสท 13 - 4(1) แบบประเมินความพึงพอใจ</a>  <a href="#">ศสท 13 - 4(2) ผลประเมินความพึงพอใจ</a>  <a href="#">ศสท 13 - 4(3) แผนที่ยุทธศาสตร์ 5 ปี ของศูนย์สารสนเทศ</a>  <a href="#">ศสท 13 - 4(4) การจัด KM</a>  <a href="#">ศสท 13 - 4(5) ตัวอย่างการตอบคำถามผ่าน Facebook</a></p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
5. เครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการสรุปทบทวนเรียนรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์		

#### ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2557		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	4.00
ผลการดำเนินงาน	4		

\*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

### ส่วนที่ 3

#### ผลการประเมินตนเอง

ในปีการศึกษา 2557 ศูนย์สารสนเทศได้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามกรอบมาตรฐานคุณภาพของ สกอ. รวมทั้งตัวบ่งชี้คุณภาพเพิ่มเติมตามภารกิจของหน่วยงานสนับสนุนเรียบร้อยแล้ว สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมินตนเอง
1	ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารของหน่วยงาน	5	5
2	ตัวบ่งชี้ที่ 2 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน		
3	ตัวบ่งชี้ที่ 3 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน	5	4
4	ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	5	5
5	ตัวบ่งชี้ที่ 5 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	5	5
6	ตัวบ่งชี้ที่ 6 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ 100	5
7	ตัวบ่งชี้ที่ 7 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	4	4
8	ตัวบ่งชี้ที่ 8 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5	5
9	ตัวบ่งชี้ที่ 13 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	4	4
	เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้		4.62