



รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2560
(กันยายน 2560 – สิงหาคม 2561)

ศูนย์สารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
(ตุลาคม 2561)

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2560 (กันยายน 2560 – สิงหาคม 2561) ของศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำหรับรองรับการประเมินคุณภาพภายใน รวมทั้งใช้เป็นกลไกในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการองค์กรตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในส่วนของข้อมูลด้านการบริหารจัดการและด้านงบประมาณเป็นผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (1 ตุลาคม 2560 - 30 กันยายน 2561)

แนวทางการประเมินตนเองของหน่วยงานอิงเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และการประเมินคุณภาพภายนอก ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) โดยภาพรวมมุ่งเน้นการประเมินคุณภาพด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต/ผลลัพธ์ (Output/Outcome) ซึ่งพัฒนามาจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558 -2560 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558 - 2561 (Education Criteria for Performance Excellence; EdPEX) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2560 - 2561 (Thailand Quality Award; TQA) จำนวน 6 ตัวบ่งชี้

ขอขอบคุณคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะทำงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองของศูนย์สารสนเทศที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศ และมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประกันตนเองปีการศึกษา 2560 จนลุล่วงไปด้วยดีรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศต่อไป

(อาจารย์วันส ปิยะกุลชัยเดช)
รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

ส่วนที่ 1 บทนำ : โครงร่างองค์กร

ลักษณะองค์กร.....	1
สภาพแวดล้อมขององค์กร.....	2
ลักษณะโดยรวมของบุคลากร.....	4
ความสัมพันธ์ระดับองค์กร.....	9

ส่วนที่ 2 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมิน

ส่วนที่ 3 การประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน.....	18
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้.....	27
ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา.....	33
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน.....	34
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	40
ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน.....	41

ส่วนที่ 4 สรุปผลประเมินตนเอง

ภาคผนวก	46
---------	----

ส่วนที่ 1

บทนำ : โครงร่างองค์กร

ลักษณะองค์กร

ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

1. ชื่อหน่วยงาน

ศูนย์สารสนเทศ

2. ที่ตั้งหน่วยงาน

อาคารพาณิชย์ส่วนหน้า ชั้น 3

3. ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์สารสนเทศขึ้น เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2539 โดยการรวมหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลและตอบคำถามนักศึกษา 2 หน่วยงานไว้ด้วยกัน ได้แก่ หน่วยบริการตอบคำถามนักศึกษา สำนักบริการการศึกษาและบางส่วนของหน่วยคำร้องสำนักทะเบียนและวัดผลเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามต่างๆ ให้กับผู้สอบถามเข้ามาทั้งนักศึกษาและประชาชนทั่วไป โดยพยายามที่จะจัดระบบการบริการในลักษณะของการบริการที่ เสริม สิ้นภายในหน่วยงานเดียว (One Stop Services)

ในการปฏิบัติงานของศูนย์สารสนเทศ ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ อาทิ เรื่อง ฐานข้อมูลต่างๆ อุปกรณ์การสื่อสาร เป็นต้น จึงทำให้ การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปัจจุบันศูนย์สารสนเทศให้บริการข้อมูล ข่าวสารและตอบคำถาม ให้กับนักศึกษาและประชาชนทั่วไปที่สอบถามเข้ามาในช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. โทรศัพท์ (Call Center)
2. จดหมาย
3. E-mail
4. Facebook
5. Web board
6. ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร มสธ. STOU One Stop Service (OSS)

นอกจากนี้ศูนย์สารสนเทศยังได้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการจัดนิทรรศการเคลื่อนที่และการให้ข้อมูล ข่าวสาร ของมหาวิทยาลัยในกิจกรรมตามสถานที่ต่างๆ ทั่วประเทศ

ในอนาคตศูนย์สารสนเทศมีเป้าหมายที่จะมีบทบาทของการเป็นศูนย์สารสนเทศ (Information Center) ที่สมบูรณ์โดยการให้บริการข้อมูลสารสนเทศครอบคลุมในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้การบริการข้อมูล ข่าวสารของมหาวิทยาลัยกว้างขวางขึ้น อีกทั้งมีเป้าหมายที่จะวิเคราะห์ปัญหานักศึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุ แนวทางแก้ไขและลดปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ของนักศึกษาและมหาวิทยาลัยต่อไป

สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การบริการ

ศูนย์สารสนเทศมีภารกิจหลักในการให้บริการผ่านระบบ Call Center

(2) พันธกิจ

1. เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย
2. เป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูล ข่าวสารและตอบคำถามผ่านช่องทางหรือสื่อต่างๆ ที่หลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมปัญหา ติดตามและหาแนวทางแก้ไขปัญหาของนักศึกษา
4. ส่งเสริมให้ระบบการบริการข้อมูล ข่าวสารของมหาวิทยาลัยเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. สนับสนุนการบริการนักศึกษาในศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแบบเบ็ดเสร็จแก่นักศึกษาและผู้สนใจด้วยบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและประทับใจ

ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กันยายน 2561 ศูนย์สารสนเทศมีบุคลากรประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน และลูกจ้างชั่วคราวรายวัน รวม 40 อัตรา ในปีการศึกษา 2560 มีบุคลากรปฏิบัติงานจำแนกได้ ดังนี้

ประเภทบุคลากร	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	รวม
ข้าราชการ		1	1
พนักงานชั่วคราวตำแหน่งอาจารย์ประจำพิเศษ	-	-	-
ผู้ทรงคุณวุฒิ	-	-	-
ลูกจ้างประจำ			
-ลูกจ้างประจำประมาณแผ่นดิน	-	-	-
-ลูกจ้างประจำเงินรายได้	-	17	17
-ลูกจ้างประจำลักษณะพิเศษ	-	-	-
ลูกจ้างชั่วคราว			
-ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน (เงินรายได้)	-	21	21
-ลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ (รายปี - เงินรายได้)	-	-	-
-ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	-	1	1
รวม		40	40

ลักษณะของบุคลากรศูนย์สารสนเทศโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน ประเภทการจ้าง เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ช่วงอายุ รายละเอียดตามตารางที่ 3.1-3.4 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ลักษณะบุคลากรศูนย์สารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	สถานภาพ					รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	ลูกจ้างประจำ เงินรายได้	ลูกจ้างประจำ เงินแผ่นดิน	ลูกจ้างชั่วคราว รายเดือน	
1. หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ	1		-	-	-	1
2. นักวิชาการศึกษา	-	-	17	-	-	17
3. เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามนักศึกษา	-	-	-	-	20	20
4. ชุรการ	-	-	-	-	2	2
รวมทั้งสิ้น	1	-	17	-	22	40
ร้อยละ	2.5	-	42.5	-	55	100.00

ตารางที่ 3.2 ลักษณะบุคลากรศูนย์สารสนเทศจำแนกตามประเภทการจ้าง สถานภาพ เพศ ระดับ/ตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา

สถานภาพ	จำนวนรวม	เพศ		ระดับ/ตำแหน่ง						วุฒิการศึกษา		
		ชาย	หญิง	ปฏิบัติงาน	ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	ชำนาญ การ พิเศษ	ผู้ บริหาร	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป. ตรี	ป. โท
ข้าราชการ	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	17	1	16	-	-	-	-	-	-	-	17	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	21	1	20	-	-	-	-	-	-	2	19	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
รวม	40	3	37	-	-	-	-	-	-	2	37	1
ร้อยละ	100.00	7.5	92.5	-	-	-	2.5	-	-	5.0	92.5	2.5

3.3 ลักษณะบุคลากรศูนย์สารสนเทศจำแนกตามประเภทการจ้าง และช่วงอายุตัว

สถานภาพ	จำนวนรวม	ช่วงอายุตัว				
		ต่ำกว่า 25 ปี	อายุระหว่าง 26-35 ปี	อายุระหว่าง 36-45 ปี	อายุระหว่าง 46-55 ปี	อายุมากกว่า 56 ปี ขึ้นไป
ข้าราชการ	1	-	-	-	1	-
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	17	-	-	5	12	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	21	1	10	10	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	1	1	-	-	-	-
รวม	40	2	10	15	13	-
ร้อยละ	100.00	5.00	25.00	37.50	32.50	-

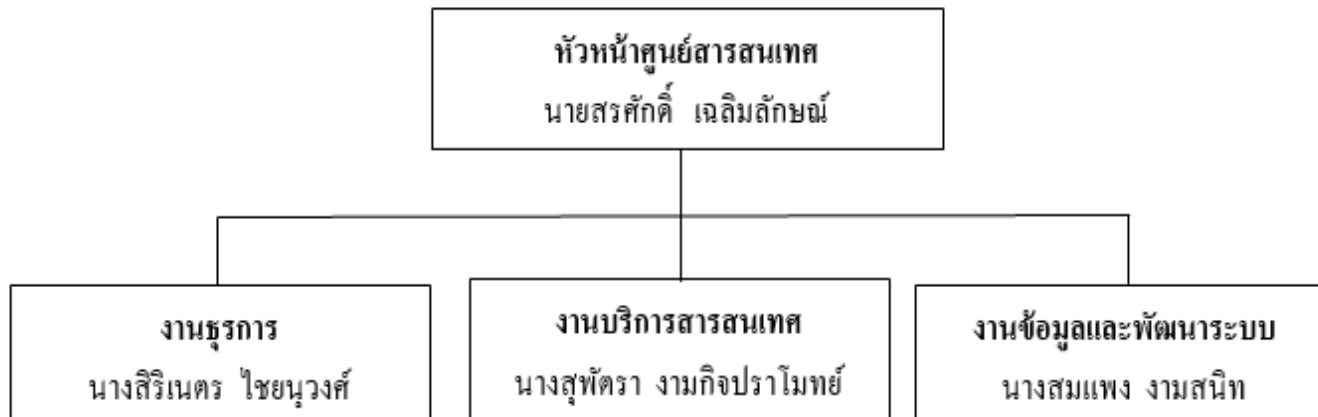
3.4 ลักษณะบุคลากรศูนย์สารสนเทศจำแนกตามประเภทการจ้าง และช่วงอายุงาน

สถานภาพ	จำนวน รวม	ช่วงอายุงาน							
		ต่ำกว่า 5 ปี	ระหว่าง 6-10 ปี	ระหว่าง 11-15 ปี	ระหว่าง 16-20 ปี	ระหว่าง 21-25 ปี	ระหว่าง 26-30 ปี	ระหว่าง 31-35 ปี	มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป
ข้าราชการ	1	-	-	-	1	-	-	-	-
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	17	1	-	6	8	2	-	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	21	8	10	3	-	-	-	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	1	1	-	-	-	-	-	-	-
รวม	40	10	10	9	9	2	-	-	-
ร้อยละ	100.00	25.00	25.00	22.50	22.50	5.00	-	-	-

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างและการกำกับดูแลหน่วยงานภายในของศูนย์สารสนเทศ



ศูนย์สารสนเทศ ได้แบ่งงานออกเป็น 3 งาน ซึ่งแต่ละงานมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานธุรการ

มีหน้าที่และภารกิจเกี่ยวกับธุรการ สารบรรณ และการบริหารทั่วไป ซึ่งมีขอบเขตงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ การเงิน และงบประมาณ งานบุคคล งานคลัง และพัสดุ รวมทั้งงานธุรการและบริหารทั่วไป

2. งานบริการสารสนเทศ

มีหน้าที่และภารกิจในการให้ข้อมูล ข่าวสาร และตอบคำถามแก่ผู้ที่สอบถามเข้ามาผ่านช่องทาง/สื่อต่างๆ ดังนี้

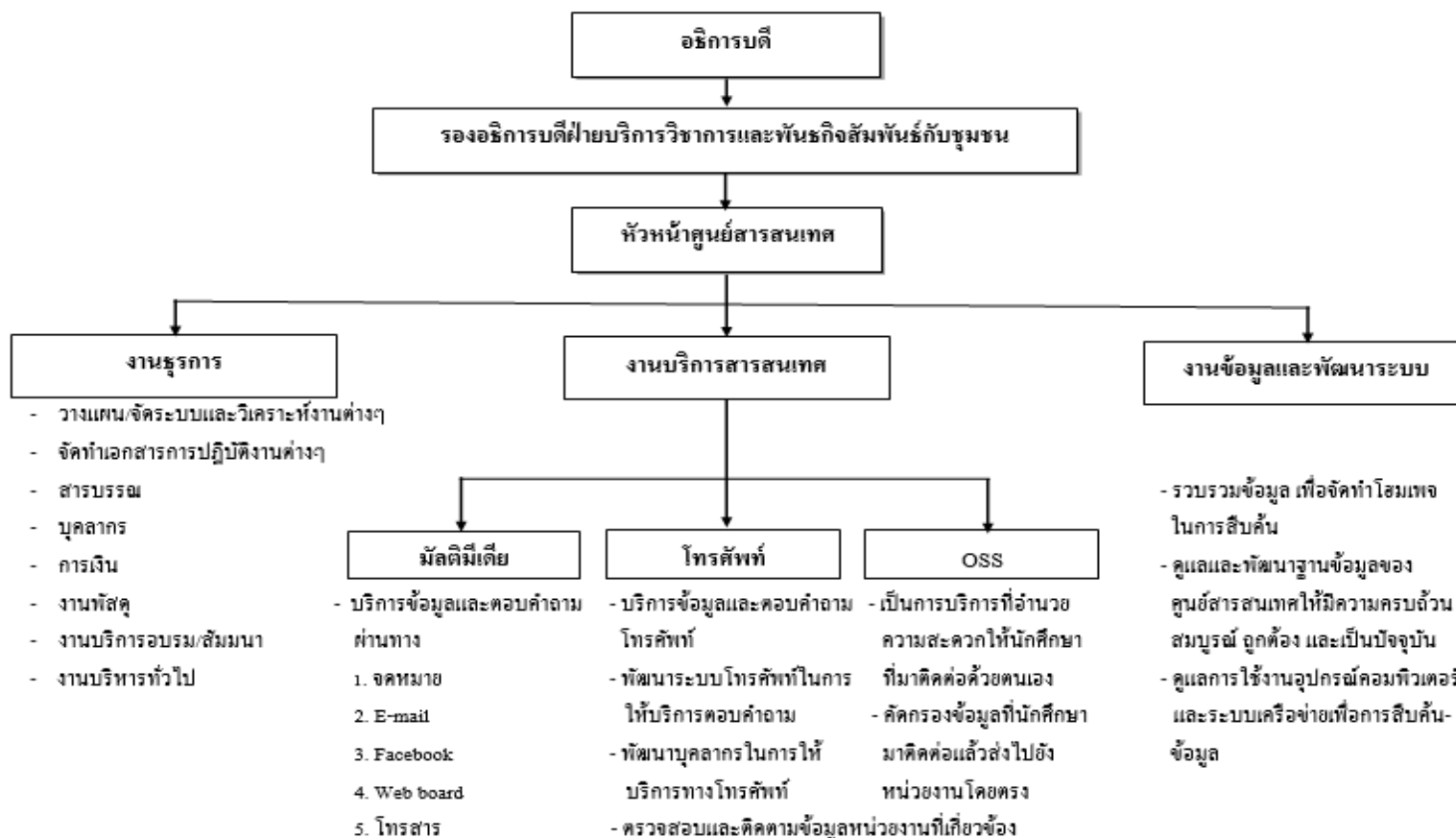
1. โทรศัพท์ (Call Center)
2. E-mail
3. Facebook
4. Web board
5. จดหมาย
6. วางแผน / กำหนดการให้บริการที่ OSS

3. งานข้อมูล และพัฒนาระบบ

มีหน้าที่และภารกิจในการควบคุมระบบ Call Center และการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ ในคอมพิวเตอร์การตรวจสอบ และพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันทำหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลในเรื่องต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูล สำหรับการใช้บริการ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่จัดทำคู่มือ/แนวตอบในการตอบคำถาม เรื่องต่างๆ อีกทั้งทำหน้าที่ประสานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ

ความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างผู้นำระดับสูงขององค์กรและศูนย์สารสนเทศ

โครงสร้างการบริหาร / หน่วยงาน



ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายหลักได้แก่ นักศึกษา ชมรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัย บุคลากรภายในของมหาวิทยาลัย หน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย
2. กลุ่มเป้าหมายรองได้แก่ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายนอกต่างๆ เช่น หน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจเอกชนและชุมชนต่างๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย3ส่วน ดังนี้

1. บุคลากรและหน่วยงานอื่นๆภายในมหาวิทยาลัย อาทิเช่น สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักวิชาการ กองคลัง สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สาขาวิชาต่างๆ
2. บุคลากรและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย อาทิเช่น ชมรมนักศึกษา มสธ. ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท ซีพีออล จำกัด (เซเว่นอีเลฟเว่น) ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย
3. บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ได้แก่ ตัวนักศึกษา ผู้ปกครองของนักศึกษา ครอบครัวของนักศึกษา หน่วยงาน สถานประกอบการสถานที่ทำงานของนักศึกษา ผู้บังคับบัญชา นายจ้างของนักศึกษา

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบได้แก่ ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร บุคลากรของศูนย์สารสนเทศ และศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร

คู่ความร่วมมือประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. บุคลากรและหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ทั้ง10แห่ง หน่วยงานภายในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักวิชาการ กองคลัง สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาต่างๆ ฯลฯ
2. บุคลากรและหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ชมรมนักศึกษา มสธ. ประจำจังหวัดต่างๆบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท ซีพีออล จำกัด (เซเว่นอีเลฟเว่น) ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

ศูนย์สารสนเทศ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการให้บริการนักศึกษามหาวิทยาลัย และประชาชนทั่วไปผ่านระบบ Call Center ซึ่งแบ่งการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ , E-mail, Facebook ,Web board และจดหมาย เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิด ใช้ระบบการศึกษาทางไกลที่ไม่มีชั้นเรียน และเป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งผลิตบัณฑิตและบริการสังคม การให้บริการจึงเป็นการบริการนักศึกษาและประชาชนทุกภูมิภาคของประเทศไทย ดังนั้นสภาพการณ์การแข่งขันในเชิงการให้บริการศูนย์สารสนเทศจึงให้ความสำคัญด้านมาตรฐานการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงประเด็น รวมถึงการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการโดยใช้เส้นทางผ่านทางสังคมออนไลน์ เช่น E-mail, Facebook และ Web board เป็นต้น อีกทั้งยังเพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการด้านดังกล่าวเป็นการจัดเจ้าหน้าที่ทำการ Update ข้อมูล/ข่าวสารและจัดตอบผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์และตลอดเวลา

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

ไม่มี

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ศูนย์สารสนเทศ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ตอบปัญหา ตลอดจนแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับนักศึกษาซึ่งถือว่าเป็นงานบริการที่เป็นหัวใจของการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลที่นักศึกษาไม่ต้องเข้าชั้นเรียน ดังนั้น Call Center ของศูนย์สารสนเทศ จึงทำหน้าที่เป็นด่านแรกที่จะให้ความช่วยเหลือนักศึกษาที่อยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศเพื่อเป็นที่ปรึกษาและสร้างความอบอุ่นให้กับนักศึกษา ที่จะช่วยให้นักศึกษาเรียนในระบบของมหาวิทยาลัยจนสามารถสำเร็จการศึกษาได้

ศูนย์สารสนเทศจึงมีกลยุทธ์ในการบริการที่สำคัญ 4 ระดับได้แก่

ระดับที่ 1 การสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาและประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นกลยุทธ์ฐานรากที่สำคัญของการบริการ ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายประการ ได้แก่

- 1.1 การมีระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
- 1.2 จิตสำนึกของการให้บริการที่ดีของบุคลากรที่พึงปฏิบัติต่อนักศึกษา และประชาชนทั่วไป
- 1.3 ศักยภาพและความสามารถในการแก้ปัญหา และติดตามเรื่องต่างๆ ให้กับนักศึกษาจนสำเร็จลุล่วงหรือเป็นที่น่าพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ
- 1.4 มีระบบของการตรวจสอบและจัดเก็บข้อมูล ประเด็นปัญหาของนักศึกษาในแฟ้มประวัติเพื่อการติดตามในโอกาสต่อไป

ระดับที่ 2 การขยายโอกาสในการเข้าถึงการให้บริการแก่นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะทำให้นักศึกษาเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว และมีทางเลือก ซึ่งศูนย์สารสนเทศได้มีการขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการให้กับนักศึกษาในหลายช่องทางได้แก่ ทางโทรศัพท์ผ่าน Call Center, E-mail, Web-board, Facebook, การมารับบริการด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร เป็นต้น

นอกจากปัจจัยในเรื่องสื่อที่ให้บริการเพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงการบริการแล้ว ศูนย์สารสนเทศยังได้จัดระบบวัน-เวลา ในการให้บริการที่จะไม่ให้ส่งผลกระทบต่อ เวลาทำงานของนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพ นั่นคือการให้บริการของศูนย์สารสนเทศได้คำนึงถึงบริบท และ สภาพแวดล้อมของนักศึกษาเป็นสำคัญ โดยศูนย์สารสนเทศเปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 19.30 น. เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความหลากหลายในการให้บริการ ศูนย์สารสนเทศเน้นกลยุทธ์ของความหลากหลายในการให้บริการอัน ได้แก่

- 3.1 ความหลากหลายในด้านข้อมูล ซึ่งจะมีการจัดทำฐานข้อมูลในทุกเรื่องเกี่ยวกับระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัยไว้บริการนักศึกษา
- 3.2 ความหลากหลายในด้านสื่อ วิธีการและช่องทางในการขอรับบริการ ได้แก่ Call Center, One Stop Service, E-mail, Web-board และ Facebook เป็นต้น

ระดับที่ 4 การสร้างความผูกพันกับนักศึกษา เพื่อนำไปสู่ความจงรักภักดีที่นักศึกษาจะมีต่อมหาวิทยาลัยตลอดจนการสร้าง ความเชื่อถือ ศรัทธา และภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยต่อนักศึกษา ประชาชนและสังคม

กลยุทธ์ในระดับนี้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญต่อผลิตภาพ (Productivity) ขององค์กร ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของกลยุทธ์ในระดับนี้ ได้แก่

- 4.1 พฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านหน้าที่ทำให้นักศึกษาเกิดความรักและผูกพันกับมหาวิทยาลัย
- 4.2 มุ่งเน้นการบริการเกินความคาดหวังให้แก่ นักศึกษา เพื่อสร้างความประทับใจ
- 4.3 มุ่งเน้นการบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 4.4 มีการติดตามข้อมูลและปัญหาของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- 4.5 มีการบันทึกแฟ้มประวัติการติดต่อและปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาแต่ละคน
- 4.6 นำกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) มาให้บริการเพื่อสร้างความอบอุ่นและประทับใจแก่นักศึกษา
- 4.7 มีการติดตามและแจ้งข้อมูลในเรื่องต่างๆที่สำคัญและจำเป็นให้นักศึกษาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
- 4.8 มีการจัดซื้อระบบ Call Center ตัวใหม่ เพื่อรองรับการบริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เป็นกลยุทธ์ในการให้บริการของศูนย์สารสนเทศทั้ง 4 ระดับ ที่จะทำให้นักศึกษาและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการที่หลากหลายช่องทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของมหาวิทยาลัยในตลาดการแข่งขันของการจัดการศึกษาในระบบทางไกลในบริบทของจำนวนและการกระจายของนักศึกษาและประชาชนทั่วไป

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

วิธีการ	เครื่องมือ	ผลการปรับปรุง
การปรับปรุงผลการดำเนินงาน	นำระบบ Call Center ตัวใหม่มาใช้แทนระบบเก่า เพื่อยกระดับการให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น	- การให้บริการ Call Center/E-mail Chat ในหน้าจอเดียว
การประเมินผล	มีการกระจายอำนาจมอบหมายให้หัวหน้างานได้ร่วมประเมินและนำเสนอคณะกรรมการของหน่วยงาน(หัวหน้างาน)	ประเมินผลโดยใช้ KPI รายบุคคล

ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมิน

ศูนย์สารสนเทศมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ของปีการศึกษา 2559 มาปรับปรุงการประกันคุณภาพของหน่วยงานในปีการศึกษาปัจจุบัน (ปี 2560) ดังนี้

ผลการประเมิน : เกณฑ์ข้อ 1 เอกสาร/หลักฐานไม่สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน ควรนำเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ประกอบการรายงานผลการดำเนินงาน

ผลการปรับปรุงของศูนย์สารสนเทศ : เอกสาร/หลักฐานตามเกณฑ์ข้อ 1 มีความสอดคล้องกับผลการดำเนินงาน รายละเอียดตามรายงานการประเมินตนเองปีการศึกษา 2560

ข้อเสนอแนะ

1. ใช้แนวคิดของ PDCA เป็นแนวทางในการดำเนินงานทุกภารกิจของหน่วยงาน
2. ให้ถือว่าการพัฒนาคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานประจำของหน่วยงาน และปฏิบัติตามปฏิทินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำหนดไว้

จากข้อเสนอแนะทั้ง 2 ข้อจากผู้ประเมินฯ ดังกล่าว ศูนย์สารสนเทศได้นำแนวคิดของ PDCA เป็นแนวทางในการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2560 ในทุกภารกิจของหน่วยงานและถือว่าการพัฒนาคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานประจำของศูนย์สารสนเทศ พร้อมทั้งได้ปฏิบัติตามปฏิทินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำหนดไว้ ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานทุกภารกิจของหน่วยงานได้สำเร็จลุล่วง ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร อีกทั้งยังก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากขึ้นกว่าปีการศึกษาที่ผ่านมา

ส่วนที่ 3

การประเมินตนเอง

การประเมินตนเองของศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการประเมินผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2560 เพื่อให้สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริง ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินตนเองครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูลด้านการจัดการเรียนการสอน ใช้รอบเวลาตามปีการศึกษา 2560 (กันยายน 2560 – สิงหาคม 2561) และข้อมูลด้านการบริหารจัดการ ใช้รอบเวลาตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561) เพื่อให้สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริงของหน่วยงาน ซึ่งมีผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2560 มีดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (1 ต.ค. 60 - 30 ก.ย. 61)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือ ดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. ผู้บริหารหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่การจัดตั้งหน่วยงานและ/หรือตามที่หน่วยงานกำหนดอย่างครบถ้วน มีการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า	<p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่การจัดตั้งหน่วยงานตามที่กำหนดอย่างครบถ้วน ดังนี้</p> <p>1. ด้านแผนงาน</p> <p>วางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของศูนย์สารสนเทศให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย บูรณาการแผนงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของศูนย์สารสนเทศตามที่กำหนด รวมทั้งติดตาม เร่งรัดการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนฯ ตลอดจนประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน</p>	<p>ศสท 1 - 1(1) ประกาศจัดตั้งศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 1(2) แผนปฏิบัติราชการปีงบประมาณ พ.ศ. 2561</p> <p>ศสท 1 - 1(3) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ 2556-2560)</p> <p>ศสท 1 - 1(4) คำสั่งอนุมัติอบรมเทคนิคและศิลปะในการสื่อสารฯ</p> <p>ศสท 1 - 1(5) รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณปี 2561</p> <p>ศสท 1 - 1(6) แจ้งผลการอบรมคอมพิวเตอร์</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2. ด้านบริหารงาน</p> <p>กำหนดกลยุทธ์ระบบงาน และวิธีปฏิบัติงาน มอบหมาย กำกับดูแล ติดตาม ให้คำแนะนำวินิจฉัยสั่งการปรับปรุงแก้ไขเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของศูนย์สารสนเทศ รวมทั้งชี้แจงข้อเท็จจริง พิจารณาให้ความเห็น ข้อเสนอแนะในที่ประชุมกรรมการหรือคณะทำงานต่างๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง</p> <p>3. ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>ให้คำปรึกษาแนะนำการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์สารสนเทศ รวมทั้งหาแนวทางวิธีการใหม่ หรือกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อการดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p> <p>4. ด้านบริหารทรัพยากรและงบประมาณ</p> <p>วางแผนการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ ติดตาม ตรวจสอบการใช้จ่าย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่ ศูนย์สารสนเทศกำหนดไว้</p> <p>นอกจากนี้หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า โดยหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ มีการลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อรองอธิการบดีฝ่ายบริการการศึกษาพร้อมทั้งมีการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ ต่ออธิการบดีและต่อรองอธิการบดีฝ่ายบริการการศึกษา</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ทุกรอบ 6 และ 12 เดือน ซึ่งหัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้นำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้</p> <p>จัดฝึกอบรม “เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ”</p>	
<p>2. ผู้บริหารหน่วยงานได้ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยที่กำหนดขึ้น</p>	<p>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นผู้กำหนดค่านิยมองค์กร โดยหัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชน โดยประสานงานขอความร่วมมือ การสื่อสาร การให้ข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกศูนย์และบุคลากรทุกฝ่ายพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านจึงทำให้ได้รับความร่วมมือร่วมใจให้งานบริการนักศึกษาสำเร็จลุล่วงในทุกๆ ภาคการศึกษา</p> <p>1. Synergy ร่วมแรงร่วมใจ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชน โดยประสานงานขอความร่วมมือ การสื่อสาร การให้ข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกศูนย์และบุคลากรทุกฝ่ายพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านจึงทำให้ได้รับความร่วมมือร่วมใจให้งานบริการนักศึกษาสำเร็จลุล่วงในทุกๆ ภาคการศึกษา</p> <p>2. Transparency ใฝ่คุณธรรม ศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงความเป็น ผู้มีคุณธรรมด้วยการปฏิบัติตนต่อผู้ได้บังคับบัญชา โดยการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรศูนย์สารสนเทศปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประเมินและการเลื่อนขั้นเงินเดือนฯ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชว่าด้วยหลักเกณฑ์และใช้การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2554 และ ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่องการกำหนดจำนวนวันลาและจำนวนครั้งของการลาในแต่ละรอบการประเมินและยึดข้อบังคับ</p>	<p>ศสท 1 - 2(1) รายงานการประชุมเรื่อง พิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน</p> <p>ศสท 1 - 2(2) ผลการประเมินการเลื่อนขั้นเงินเดือน</p> <p>ศสท 1 - 2(3) รายงานการประชุมครั้งที่14- พิจารณาการเลื่อนเงินเดือน</p> <p>ศสท 1 - 2(4) อนุมัติอบรม</p> <p>ศสท 1 - 2(5) อนุญาตให้บุคลากรไปโครงการ ผู้นำองค์กรฯ</p> <p>ศสท 1 - 2(6) ตัวอย่างระบบสารสนเทศงานทะเบียน</p> <p>ศสท 1 - 2(7) ขอส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมสัมมนา</p> <p>ศสท 1 - 2(8) แจงผลการอบรมคอมพิวเตอร์</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง						
	<p>3. Originality นำสิ่งใหม่ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงการ นำสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในกิจกรรมงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ การขอใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศงานทะเบียนและงานบริการนักศึกษามาใช้เพื่อบริการตอบคำถามนักศึกษา</p> <p>4. Ubiquitous Learning เรียนรู้ได้ ทุกที่ทุกเวลาหัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงการเป็นผู้เรียนรู้ได้ ทุกที่ทุกเวลา โดยสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่อ อบรม/ศึกษา/ดูงาน ภายในประเทศ</p>							
<p>3. ผู้บริหารหน่วยงานมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอกหน่วยงาน และสื่อสารแผนปฏิบัติราชการประจำปีและผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน</p>	<p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="685 820 1496 1121"> <thead> <tr> <th data-bbox="685 820 1014 938">ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</th> <th data-bbox="1014 820 1496 938">ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="685 938 1014 995">1. บุคลากร</td> <td data-bbox="1014 938 1496 995">การประชุมประจำสัปดาห์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="685 995 1014 1121">2. นักศึกษาและประชาชน</td> <td data-bbox="1014 995 1496 1121">แบบสอบถาม , จดหมาย โทรศัพท์, ระบบ Online ,Facebook และ E-mail</td> </tr> </tbody> </table> <p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้</p> <p>ทั้งนี้ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้นำข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน ดังนี้</p>	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น	1. บุคลากร	การประชุมประจำสัปดาห์	2. นักศึกษาและประชาชน	แบบสอบถาม , จดหมาย โทรศัพท์, ระบบ Online ,Facebook และ E-mail	<p>ศสท 1 - 3(1) รายงานการประชุมหัวหน้างานครั้งที่13</p> <p>ศสท 1 - 3(2) แบบสอบถามความพึงพอใจCall Centerผ่านGoogle page</p> <p>ศสท 1 - 3(3) ขึ้นชมคนเก่งปี2561</p> <p>ศสท 1 - 3(4) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารฯ</p> <p>ศสท 1 - 3(5) ตัวอย่างFacebookของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 3(6) รายงานการประชุมหัวหน้างานครั้งที่ 15-ข้อเสนอแนะการปรับปรุงฯ</p> <p>ศสท 1 - 3(7) เห็นชอบปรับปรุงกระบวนการฯจากรองอธิการฯ</p> <p>ศสท 1 - 3(8) รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณปี พ.ศ 2561</p>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น							
1. บุคลากร	การประชุมประจำสัปดาห์							
2. นักศึกษาและประชาชน	แบบสอบถาม , จดหมาย โทรศัพท์, ระบบ Online ,Facebook และ E-mail							


เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1. พัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์สารสนเทศเพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษาและประชาชน</p> <p>2. ปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการนักศึกษา</p> <p>3. จัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างประสิทธิภาพของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>4. การจัดลำดับบุคลากรของศูนย์สารสนเทศที่ทำงานดีเด่นประจำเดือนด้านการรับโทรศัพท์</p> <p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีและ ผลการปฏิบัติการของหน่วยงานไปยังบุคลากรในศูนย์สารสนเทศผ่านช่องทางดังต่อไปนี้</p> <p>1. รายงานผลการปฏิบัติงานใน e - Performance</p> <p>2. มีการประชุมหัวหน้างานประจำเดือน เพื่อชี้แจงการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ</p> <p>3. มีการรายงานปัญหาที่นักศึกษาสอบถามเข้ามาประจำเดือนต่อรองอธิการบดีในกำกับ เพื่อแจ้งปัญหาต่างๆ ของนักศึกษา</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>4. ผู้บริหารหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่แสดงผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารหน่วยงานจากรองอธิการบดีฝ่ายบริการการศึกษาและบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยมีหน่วยงานกลาง คือ ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่เก็บข้อมูลและประมวลผลการประเมินผู้บริหาร เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่มีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ ซึ่งผลการประเมินของหัวหน้าศูนย์สารสนเทศอยู่ในระดับ 4.44 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้อำนวยการมีพฤติกรรมบ่งชี้ว่ามีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หลักประสิทธิผล มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดให้มีการประชุมหน่วยงานเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 2. หลักประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ารับการฝึกอบรมและร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะ ซึ่งเป็นผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ 3. หลักการตอบสนอง มีการดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจของหน่วยงานและบริหารจัดการภายใต้แผนปฏิบัติการประจำปี และคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 	<p>ศสท 1 - 4(1) แจ้งผลการประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p>ศสท 1 - 4(2) ขึ้นชมคนเก่งปีพ.ศ. 2561</p> <p>ศสท 1 - 4(3) แผนปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณพ.ศ.2561</p> <p>ศสท 1 - 4(4) คำสั่งให้บุคลากรเข้าอบรมหลักสูตร เทคนิคและศิลปะในการสื่อสาร</p> <p>ศสท 1 - 4(5) ประชุมKMครั้งที่1- แต่งตั้งคณะทำงานและกำหนดประเด็นความรู้</p> <p>ศสท 1 - 4(6) แต่งตั้งคณะทำงานต่างๆของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 4(7) มอบหมายบุคลากรเข้าประชุมเฉพาะกิจ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>4. หลักการรับผิดชอบ</p> <p>มีการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี รายงานผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปี และรายงานการประเมินตนเอง เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>5. หลักความโปร่งใส</p> <p>มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทั้งแก่บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>6. หลักการมีส่วนร่วม</p> <p>มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในคณะทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน</p> <p>7. หลักการกระจายอำนาจ</p> <p>มีการกระจายอำนาจ มอบอำนาจ การตัดสินใจในภารกิจของศูนย์สารสนเทศ โดยการมอบอำนาจหน้าที่ให้หัวหน้างานบริการสารสนเทศปฏิบัติราชการแทนหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ และมีการมอบหมายอำนาจให้คณะทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน ทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>8. หลักนิติธรรม</p> <p>มีการบริหารงานโดยยึดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ อย่างเคร่งครัด และยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>9. หลักความเสมอภาค มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้เข้าประชุมร่วมกัน โดยจะมีแนวปฏิบัติในการลงมติในการประชุมเรื่องต่างๆ โดยกำหนดสิทธิให้บุคลากร ทุกคน แสดงความคิดเห็นเท่าเทียมกัน คือ 1 สิทธิ 1 เสียง</p> <p>10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีฉันทามติร่วมกันในการเสนอข้อๆ และพิจารณาการระดมต่างๆ ในการประชุมของหน่วยงาน</p>	
<p>5. มีการนำผลการประเมินข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรศูนย์สารสนเทศ จากการประชุมประจำเดือนกับหัวหน้างานของศูนย์สารสนเทศในการประชุมครั้ง 15/2560 วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 เวลา 09.30-11.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 4 อาคารพาณิชย์ส่วนหน้า ซึ่งสรุปได้ในประเด็นที่ต้องปรับปรุงคือการจัดทำมาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถาม เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารกับนักศึกษาและผู้สนใจที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วและชัดเจน เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป</p>	<p>ศสท 1 - 5(1) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ 2556-2560)</p> <p>ศสท 1 - 5(2) ผลคำรับรองฯ ปีงบประมาณ 2561</p> <p>ศสท 1 - 5(3) รายงานการประชุมหัวหน้างาน-ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการ</p> <p>ศสท 1 - 5(4) สรุปผลประเมินความพึงพอใจ Call Center ปี2561</p> <p>ศสท 1 - 5(5) Monitoring Form</p> <p>ศสท 1 - 5(6) มาตรฐานการรับโทรศัพท์</p>

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2560		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ		5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย  = บรรลุเป้าหมาย  = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (1 ต.ค. 60 - 30 ก.ย. 61)

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์รอบ 6 เดือนแรก

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือ ดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	-	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	-	มีการดำเนินการ 3 ข้อ

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือ ดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นหรือสำคัญต่อการปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของหน่วยงาน	ศูนย์สารสนเทศจัดประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ ในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 7 ธันวาคม 2560 ณ ห้องประชุมชั้น 4 อาคารพาณิชย์ส่วนหน้า ได้พิจารณากำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้ของศูนย์สารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2560 ที่มีความสอดคล้องกับแผน	ศสท 3 - 1(1) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ปีการศึกษา 2560 ศสท 3 - 1(2) ประชุมKMครั้งที่ 1-ตั้งคณะทำงานและกำหนดประเด็นความรู้ KM

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ยุทธศาสตร์ของศูนย์สารสนเทศ ระยะ 5 ปี ฉบับปรับปรุง (พ.ศ.2556-2560) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 มิติด้านคุณภาพ หัวข้อ "ผู้รับบริการได้รับคำตอบ/แก้ปัญหาที่รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการ" เน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพด้วยทักษะและเทคนิคในการบริการที่ดีให้กับนักศึกษาและประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมในทุกช่องทาง ด้วยเหตุนี้ศูนย์สารสนเทศจึงได้กำหนดประเด็นความรู้ในปีการศึกษา 2560 ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการความรู้ตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวในหัวข้อ “เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ”</p>	<p>ศสท 3 - 1(3) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560)</p>
<p>2. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประเด็นความรู้ในข้อ 1 จากผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน และ/หรือบุคลากรหน่วยงานอื่นๆ</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศได้จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ” จำนวน 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 จัดในวันเสาร์ที่ 20 ธันวาคม 2561 ณ ห้อง 5209 อาคารสัมมนา 1 ชั้น 2 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วิทยาการที่ให้ความรู้คือผศ.ภญ.ดร. อโณทัย งามวิชัยกิจ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ เป็นผู้เชี่ยวชาญการจัดอบรมด้านการตลาด การตลาดออนไลน์ ธุรกิจบริการและวิจัยการตลาดและประสบการณ์ในการจัดอบรมด้านต่างๆ ที่หลากหลาย ได้มาให้ความรู้ ทักษะ เทคนิคและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วและประทับใจ สำหรับครั้งที่ 2 ศูนย์สารสนเทศได้จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน</p>	<p>ศสท 3 - 2(1) ประชุมKMครั้งที่ 1-ตั้งคณะทำงานและกำหนดประเด็นความรู้ KM ศสท 3 - 2(2) คำสั่งอนุมัติการอบรมเทคนิคและศิลปะในการสื่อสารฯ ศสท 3 - 2(3) รายงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมเทคนิคและศิลปะในการสื่อสารฯ ศสท 3 - 2(4) ภาพกิจกรรมการอบรมเทคนิคและศิลปะในการสื่อสารฯ</p>


เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>วันอาทิตย์ที่ 21 และวันจันทร์ที่ 22 มกราคม 2561 ตั้งแต่เวลา 08.00-20.00 น. ณ บาลิโอส รีสอร์ท เขาใหญ่ จ.นครราชสีมา โดยได้เชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญด้านการบริการ จำนวน 7 ท่านมาให้ความรู้และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นต่างๆ ดังรายนามต่อไปนี้ 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ คงสม รองอธิการบดี ฝ่ายบริการการศึกษา 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศรีสุขใส 3. รองศาสตราจารย์ ศิริศักดิ์ ศุภมนตรี 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พวงผกา ตันกิจจานนท์ 5. อาจารย์ดร.พิสิษฐ์ ัญญาประเสริฐ 6. อาจารย์ ดร. แววบุญ แยมแสงสังข์ 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กชกร ณ นครพนม ทั้งนี้ วิทยากรทั้ง 7 ท่าน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคและศิลปะในการสื่อสาร ที่สามารถแบ่งปันความรู้ให้บุคลากรของศูนย์สารสนเทศและบุคลากรจากหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยรวม 60 คน ซึ่งการจัดอบรมดังกล่าวก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรให้มีเทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อฝึกทักษะการสื่อสาร การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ความเป็นเลิศทางด้านบริการ ทำให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้มีมาตรฐานทางด้านบริการอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้พร้อมทักษะในการให้บริการและส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้านการบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป</p> <p>จากกิจกรรมอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว คณะทำงานการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ได้สรุปความรู้จากการสัมมนาและการสืบค้นจาก Internet จนเกิดแนวปฏิบัติที่ดีในด้าน "เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ" เสนอต่อที่ประชุมหัวหน้างานศูนย์</p>	<p>ศสท 3 - 2(5) แนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "เทคนิคและศิลปะในการสื่อสาร"</p> <p>ศสท 3 - 2(6) รายงานการประชุมวันที่ 7 ก.พ 61 แนวปฏิบัติที่ดี</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>สารสนเทศในวัน จันทร์ ที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561 และแจ้งในที่ประชุมบุคลากร ศูนย์สารสนเทศในวันพุธ ที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561</p>	
<p>3. มีการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี(Good Practice) มาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p>	<p>จากที่ประชุมบุคลากรของศูนย์สารสนเทศในวันพุธที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561 ได้นำสรุปแนวปฏิบัติที่ดีจัดเก็บและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานศูนย์สารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรได้นำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ในการพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพตามแผนยุทธศาสตร์ของศูนย์สารสนเทศ ตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2561 เพื่อให้บุคลากรได้นำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพในหัวข้อ "ผู้รับบริการได้รับคำตอบ/แก้ปัญหาที่รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการ" โดยจัดทำในรูปแบบ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสาร " แนวปฏิบัติที่ดีเทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ " 2. รวบรวมคำถามและคำตอบลงFacebookของศูนย์สารสนเทศ (STOU Call Center) <p>โดยได้ทำการเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในศูนย์สารสนเทศ และได้ติดประกาศไว้บนบอร์ดประชาสัมพันธ์รวมทั้งได้ติดประกาศไว้ตามบูธ(โต๊ะทำงาน) ของเจ้าหน้าที่ทุกคน สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเองและเพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญในการบริการนักศึกษาและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ปัญหาได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป</p>	<p>ศสท 3 - 3(1) ประชุมศูนย์สารสนเทศครั้งที่ 17 วันที่ 7 ก.พ.61- แนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>ศสท 3 - 3(2) รวบรวมคำถามและคำตอบลงFacebookศูนย์สารสนเทศฯ</p> <p>ศสท 3 - 3(3) แนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "เทคนิคและศิลปะในการสื่อสาร"</p> <p>ศสท 3 - 3(4) รูปภาพการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>ศสท 3 - 3(5) ตัวอย่างweb site ของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 3 - 3(6) การเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี- KM ปี 2560 ลง web site</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>4. มีการปรับปรุง ดัดแปลง ประยุกต์ หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการใช้งานของตนเอง</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการนำผลสรุปจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง "เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ" ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้บริการนักศึกษา ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. นำเทคนิคการสื่อสาร 4 C ซึ่งได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Correct คือ ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารนักศึกษาและสื่อสารได้อย่างถูกต้อง 1.2 Clear คือ ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารที่ชัดเจน 1.3 Concise คือ ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารที่สั้น กระชับ และได้ใจความ 1.4 Complete คือ ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารอย่างสมบูรณ์ ครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ 2. ทักษะในการสื่อสาร (หัวใจนักปราชญ์ : สุ จี ปุ ลิ : ฟังนิด/คิดตาม/ถามหมด/จดขีด 	<p>ศสท 3 - 4(1) แนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "เทคนิคและศิลปะในการสื่อสาร"</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (การปฏิบัติงานจริง) หรือผลิตภัณฑ์ หรือบริการของหน่วยงาน หรือใช้ในการสร้างนวัตกรรมสำหรับการทำงาน</p>	<p>หลังจากศูนย์สารสนเทศมีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษาและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ที่มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากผลการประเมินที่หัวหน้างานทำการ Monitor เจ้าหน้าที่ Call Center (Agent) มีผลการประเมินที่ดีขึ้น เวลาเฉลี่ยของการให้บริการในแต่ละสายมีเวลาลดลง ทำให้เจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาได้ปริมาณสายที่มากขึ้นและผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 4.74 หรือพึงพอใจมากที่สุด</p>	<p>ศสท 3 - 5(1) ตัวอย่างผลการประเมินที่กรอกลงแบบ Monitoring Form ศสท 3 - 5(2) สรุปผลประเมินความพึงพอใจ ปี2561 ศสท 3 - 5(3) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ Call Center ปีการศึกษา 2559 (รอบ 12 เดือน)</p>

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2560		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ		5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย  = บรรลุเป้าหมาย  = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีการศึกษา 2560 (1 ก.ย. 60 - 31 ส.ค. 61)

เกณฑ์การประเมิน

สูตรการคำนวณ :


จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนา ≥ 40 ชม/ปี	× 100
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานทั้งหมด	



ใช้บัญญัติไตรยางค์เทียบ โดยกำหนดร้อยละ 70 เท่ากับ 5 คะแนน

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนยืนยันของสถาบัน
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนา ≥ 40 ชม/ปี	17.00
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานทั้งหมด	17.00

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2560		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	ร้อยละ 56		5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย  = บรรลุเป้าหมาย  = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (1 ต.ค. 60 - 30 ก.ย. 61)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือ ดำเนินการไม่ครบ ที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการวิเคราะห์และทบทวน กระบวนการทำงานหลัก (Core Process) เพื่อปรับปรุง อย่างน้อย 1 กระบวนการ และได้รับความเห็นชอบ จากผู้บริหารหน่วยงาน	ศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานบริการตอบคำถาม/ให้ข้อมูล ข่าวสารแก่นักศึกษาและ ประชาชนทั่วไป ซึ่งปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการจำนวนมากในหลากหลายช่องทาง ซึ่งในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่จะมีหลากหลายและไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการตามที่ หน่วยงานได้กำหนดไว้ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก และไม่พึงพอใจใน การรับบริการ ดังนั้นศูนย์สารสนเทศได้มีการวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการทำงานของ หน่วยงานโดยแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 ของศูนย์สารสนเทศเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2560 โดยให้คณะทำงานฯ มีหน้าที่พิจารณา การดำเนินการงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานสนับสนุน ตัวบ่งชี้ที่ 5 : ระดับ ความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งสามารถแบ่ง กระบวนการทำงานของหน่วยงาน ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้	ศสท 5 - 1(1) แต่งตั้งคณะทำงานต่างๆ ของศูนย์สารสนเทศ ศสท 5 - 1(2) รายงานการประชุม หัวหน้างานครั้งที่ 15-ข้อเสนอแนะการ ปรับปรุงฯ

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1. กระบวนการหลัก (Core Process) ประกอบด้วย 2 กระบวนการ ดังนี้</p> <p>1.1 ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป</p> <p>1.2 ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป</p> <p>2. กระบวนการสนับสนุน(Support process) ประกอบด้วย 3 กระบวนการ ดังนี้</p> <p>2.1 งานอำนวยการและบริหารงานศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร</p> <p>2.2 การจัดการความรู้</p> <p>2.3 การประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>หลังจากคณะทำงานฯได้มีการศึกษา ประมวล และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ แล้ว ที่ประชุมหัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ ครั้งที่15/2560 เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2561 (เป็นคณะเดียวกับคณะทำงานการประกันคุณภาพภายในของศูนย์สารสนเทศ) มีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงาน “การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ” ประจำปีการศึกษา 2560</p>	
<p>2. มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือมติที่ประชุมที่สำคัญ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่จะปรับปรุงตามข้อ 1</p>	<p>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชาได้จัดตั้งศูนย์สารสนเทศขึ้นมาเพื่อเป็นหน่วยงานบริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ มสธ.รวมทั้งการตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนทางโทรศัพท์ผ่าน Call Center ซึ่งศูนย์สารสนเทศดูแลในปัจจุบัน นักศึกษาและประชาชนได้ติดต่อมหาวิทยาลัยผ่าน Call Center เป็นจำนวนมาก ศูนย์สารสนเทศซึ่งถือว่าเป็นหน้าด่านหรือประตูสู่มหาวิทยาลัย หากเจ้าหน้าที่ให้บริการนักศึกษาไม่ดีเพียงพอให้บริการไม่ครบถ้วน</p>	<p>ศสท 5 - 2(1) รายงานการประชุมหัวหน้างานครั้งที่ 15-ข้อเสนอแนะการปรับปรุงฯ</p> <p>ศสท 5 - 2(2) Monitoring Form</p> <p>ศสท 5 - 2(3) เห็นชอบแนวทางปรับปรุงฯ จากรองอธิการบดีฯ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ตรงตามมาตรฐานการให้บริการจะทำให้นักศึกษาต้องเสียเวลาในการโทรศัพท์กลับมาถามข้อมูลหลายๆครั้ง ทำให้นักศึกษาต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากขึ้น อันจะส่งผลให้นักศึกษาหรือผู้รับบริการไม่ประทับใจ จะทำให้สูญเสียภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยไป</p> <p>ดังนั้น ศูนย์สารสนเทศมีความมุ่งมั่นที่จะคงมาตรฐานการให้บริการนักศึกษาผ่าน Call Center ของมหาวิทยาลัยไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ จึงได้คิดวิธีที่จะทำให้กระบวนการให้บริการเป็นมาตรฐานอยู่ตลอดเวลา ศูนย์สารสนเทศจึงได้สำรวจ ศึกษา วิเคราะห์ขั้นตอนการให้บริการนักศึกษาผ่าน Call Center และจากมติที่ประชุมหัวหน้างาน ครั้งที่ 15 ในวันจันทร์ที่ 14 พฤษภาคม 2561 เวลา 09.30 -11.00 น. ณ ห้องประชุมศูนย์สารสนเทศ ชั้น 4 อาคารพาณิชย์ส่วนหน้า (เป็นคณะเดียวกับคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน) ได้ข้อเสนอแนะกระบวนการที่จะปรับปรุงคือ การจัดทำมาตรฐานการให้บริการและการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้นำผลการศึกษามาจัดทำแนวปฏิบัติการบริการนักศึกษาในรูปแบบ Monitoring Form พร้อมทั้งได้เสนอแนวทางปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์และได้รับความเห็นชอบจากรองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการและพันธกิจสัมพันธ์กับชุมชนเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2561</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>3. มีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและ/หรือมิติที่ประชุมที่สำคัญ/กฎหมายที่สำคัญตามข้อ 2 และได้รับความเห็นชอบจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศได้สำรวจ ศึกษา ทบทวน วิเคราะห์ขั้นตอนกระบวนการงานเดิมเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา แนวปฏิบัติสำหรับการบริการนักศึกษาเพื่อการบริการที่สั้น กระชับ ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้นักศึกษาได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งเจ้าหน้าที่ใช้เวลาเฉลี่ยในการบริการ/คน/สาย เป็นเวลาดลดลง ทำให้บริการนักศึกษาได้จำนวนมากขึ้น/คน/วัน อีกทั้งยังได้ออกแบบการประเมิน Monitoring Form สำหรับประเมินเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนักศึกษาทางโทรศัพท์ เป็นรายบุคคล เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาได้อย่างครบถ้วนในทุกประเด็น ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>	<p>ศสท 5 - 3(1) เห็นชอบปรับปรุงกระบวนการจากรองอธิการฯ ศสท 5 - 3(2) Monitoring Form ศสท 5 - 3(3) กระบวนการรับโทรศัพท์ (เดิม) ศสท 5 - 3(4) กระบวนการรับโทรศัพท์ (ใหม่ ที่ปรับปรุง)</p>
<p>4. มีการนำกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ตามข้อ 3 ไปปฏิบัติ</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศได้ทำการชี้แจงแนวปฏิบัติสำหรับการบริการนักศึกษาให้แก่เจ้าหน้าที่และซักซ้อมทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ตามข้อ 3 ให้เจ้าหน้าที่นำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ และเมื่อลงมือปฏิบัติหัวหน้างานจะคอยเฝ้าติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะๆ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ประเมินทราบเพื่อปรับปรุงตนเอง</p>	<p>ศสท 5 - 4(1) ตัวอย่างผลการประเมินที่กรอกลงแบบ Monitoring Form ศสท 5 - 4(2) กระบวนการรับโทรศัพท์ (ใหม่ ที่ปรับปรุง)</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ (แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ เช่น มีการเปรียบเทียบกระบวนการเก่ากับกระบวนการใหม่/มีการดำเนินงานตามกระบวนการที่ออกแบบหรือทบทวนใหม่) และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในรอบปีถัดไป</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่และเมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการเดิมจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่มีมากขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง จากเดิมมี 10 ขั้นตอน ปรับเป็นกระบวนการใหม่เหลือ 7 ขั้นตอน ซึ่งสามารถเปรียบเทียบประสิทธิผลได้ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ระยะเวลาเฉลี่ยในการบริการของเจ้าหน้าที่/คน/สาย ลดลง จากกระบวนการเดิมใช้เวลาเฉลี่ย 2.64 นาที กระบวนการใหม่ใช้เวลาเฉลี่ย 2.41 นาที/คน/สาย จากผลของข้อ 1. จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการนักศึกษาได้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละที่ตอบได้(ปริมาณสายที่รับได้มากขึ้น) รายละเอียดตามเอกสารแนบ ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา/ผู้รับบริการ ที่ประเมินให้เจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากขึ้นกว่าปีการศึกษา 2559 ที่ผ่านมา ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และปีการศึกษา 2560 (ปีงบประมาณ พ.ศ 2561) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือ ระดับมากที่สุด (ตามเอกสารแนบ) <p>สำหรับในปีการศึกษาต่อไป ศูนย์สารสนเทศจะทำการปรับปรุงกระบวนการด้านมาตรฐานการให้บริการในหลากหลายช่องทางและการใช้งานระบบ Call Center ใหม่เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการให้ปริมาณและประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม</p>	<p>ศสท 5 - 5(1) สรุปผลประเมินความพึงพอใจ Call Center ปี 2561</p> <p>ศสท 5 - 5(2) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ Call Center ปีการศึกษา 2559 (รอบ 12 เดือน)</p> <p>ศสท 5 - 5(3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ</p>

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2560		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ		5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย  = บรรลุเป้าหมาย  = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (1 ต.ค. 60 - 30 ก.ย. 61)


เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนยืนยันของสถาบัน
คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5.00)	4.72

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2560		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 คะแนน		4.72
ผลการดำเนินงาน	4.72		

*การบรรลุเป้าหมาย  = บรรลุเป้าหมาย  = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีการศึกษา 2560 (1 ก.ย. 60 - 31 ส.ค. 61)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือ ดำเนินการไม่ครบ ที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน	ในปีการศึกษา 2560 ศูนย์สารสนเทศมีการประชุมคณะทำงานการประกันคุณภาพภายในของศูนย์สารสนเทศ (ซึ่งเป็นคณะเดียวกับคณะทำงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน) เพื่อรับทราบผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2559 ของศูนย์สารสนเทศ และมีการทบทวนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	ศสท 7 - 1(1) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน ศสท 7 - 1(2) รายงานการประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>2. คณะกรรมการประจำหน่วยงานมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 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 2560 ศูนย์สารสนเทศ มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ภายใต้ตัวบ่งชี้จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ตามกรอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน 1.3 ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ 1.4 ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา 1.5 ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน 1.6 ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1.7 ตัวบ่งชี้ที่ 7 ดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน <p>2. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและมหาวิทยาลัย และรายงานข้อมูลในระบบ CHE QA Online ตามเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p>	<p>ศสท 7 - 2(1) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ปีการศึกษา 2560</p> <p>ศสท 7 - 2(2) ระบบ CHE QA Online ของศูนย์สารสนเทศ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>3. มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และเชื่อมโยงสู่แผนยุทธศาสตร์และ/หรือแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2559 ของหน่วยงานไปทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และส่งผลให้มีการพัฒนาปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) - โครงการจัดฝึกอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน Call Center <p>เรื่อง เทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>ศสท 7 - 3(1) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ 2556-2560)</p> <p>ศสท 7 - 3(2) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2561</p> <p>ศสท 7 - 3(3) โครงการอบรมเทคนิคและศิลปะในการสื่อสารและกระบวนการฯ</p>
<p>4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2559 ของหน่วยงานมาปรับปรุงการทำงานในปีการศึกษา 2560 ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี 2. มีการจัดตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 3. พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการตอบคำถามนักศึกษาและประชาชนทั่วไป 4. มีการประเมินความพึงพอใจต่อผู้รับบริการของศูนย์สารสนเทศ 5. เพิ่มช่องทางการให้บริการตอบคำถามนักศึกษาและประชาชนทั่วไปและมีการจัดตั้ง Facebook ของศูนย์สารสนเทศในชื่อ STOU Call Center และจัดเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและทำการ update ข้อมูล/ข่าวสารต่างๆ ตลอดเวลา 	<p>ศสท 7 - 4(1) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ 2556-2560)</p> <p>ศสท 7 - 4(2) สรุปผลประเมินความพึงพอใจ Call Center ปี2561</p> <p>ศสท 7 - 4(3) ตัวอย่าง Facebook ของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 7 - 4(4) แต่งตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์ฯ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. เครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการสรุปบทเรียนที่ได้จากการแลกเปลี่ยนที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์</p>	<p>คณะกรรมการเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2560 และมีกิจกรรมร่วมกันซึ่งจัดโดยกองกลางเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2561 เวลา 9.30-12.00 น. ที่ห้อง 1607 อาคารส่วนต่อเติม ชั้น 6 โดยมีการสรุปบทเรียนที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งศูนย์สารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์และพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานได้ รายละเอียดและข้อสรุปตามเอกสารแนบ</p>	<p>ศสท 7 - 5(1) สรุปการถอดบทเรียนกิจกรรมเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ</p>

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2560		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✔	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย ✔ = บรรลุเป้าหมาย ✘ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ส่วนที่ 4

สรุปผลการประเมิน

ในปีการศึกษา 2560 ศูนย์สารสนเทศได้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเรียบร้อยแล้ว สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้

ตารางสรุปการประเมินรายตัวบ่งชี้ (ส.1)

ข้อสรุปผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมินตนเอง
1	ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน	5	5
3	ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	5	5
4	ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ 100	5
5	ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	5	5
6	ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.72	5
7	ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	5	5
	เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้		5

ภาคผนวก

รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศ

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| 1. หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. นางณัฐติกาญจน์ วงศ์ม่วย | ผู้ทำงาน |
| 3. นางสุพัตรา งามกิจปราโมทย์ | ผู้ทำงาน |
| 4. นางภัครดา ส่งศรีปการ | ผู้ทำงาน |
| 5. นางปานิสรา ชนุตรรัมย์ | ผู้ทำงาน |
| 6. นางวิลาวรรณ ชนุดหอม | ผู้ทำงาน |
| 7. นางสาวกัญญารัตน์ บริกุล | ผู้ทำงาน |
| 8. นางสาวณัฐพร นิ่มนวล | ผู้ทำงาน |
| 9. นางสาวศศิวิพร ละอองแก้ว | ผู้ทำงาน |
| 10. นางสาวพิมพ์ชนก กมลสินธุ์ | ผู้ทำงาน |
| 11. นางสิรินทร ไชยนวงศ์ | ผู้ทำงานและเลขานุการ |