



รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2561
(กันยายน 2561 – สิงหาคม 2562)

ศูนย์สารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
(ตุลาคม 2562)

คำนำ

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ ศูนย์สารสนเทศจัดทำขึ้นตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อรวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561 (กันยายน 2561 – สิงหาคม 2562) ของศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำหรับรองรับการประเมินคุณภาพภายใน รวมทั้งใช้เป็นกลไกในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการองค์กรตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในส่วนของข้อมูลด้านการบริหารจัดการและด้านงบประมาณเป็นผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562)

แนวทางการประเมินตนเองของหน่วยงานโดยใช้คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558 -2560 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558 - 2561 (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) และคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้เหมาะสมกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน โดยตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศมีความครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output/Outcom) จำนวน 7 ตัวบ่งชี้

ขอขอบคุณคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะทำงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองของศูนย์สารสนเทศ ที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศ และมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2561 จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศต่อไป

(อาจารย์วันส ปิยะกุลชัยเดช)

รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
ส่วนที่ 1 บทนำ : โครงร่างองค์กร	
ลักษณะองค์กร.....	1
สภาพแวดล้อมขององค์กร.....	2
ลักษณะโดยรวมของบุคลากร.....	4
ความสัมพันธ์ระดับองค์กร.....	8
ส่วนที่ 2 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมิน	
ส่วนที่ 3 การประเมินตนเอง	
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กร.....	18
ตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน.....	38
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้.....	43
ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา.....	50
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน.....	51
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	57
ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน.....	58
ส่วนที่ 4 สรุปผลประเมินตนเอง	
ภาคผนวก	63

ส่วนที่ 1

บทนำ : โครงร่างองค์กร (OP)

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 สำนักบริการการศึกษาและบางส่วนของหน่วยคำร้องสำนักทะเบียนและวัดผล เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามต่างๆ ให้กับผู้สอบถามเข้ามาทั้งนักศึกษาและประชาชนทั่วไป โดยพยายามที่จะจัดระบบการบริการในลักษณะของการบริการที่เสร็จสิ้นภายในหน่วยงานเดียว (One Stop Services)

ในการปฏิบัติงานของศูนย์สารสนเทศ ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ อาทิ เรื่อง ฐานข้อมูลต่างๆ อุปกรณ์การสื่อสาร เป็นต้น จึงทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปัจจุบันศูนย์สารสนเทศให้บริการข้อมูล ข่าวสารและตอบคำถาม ให้กับนักศึกษาและประชาชนทั่วไปที่สอบถามเข้ามาในช่องทางต่างๆ ดังนี้

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

นอกจากนี้ศูนย์สารสนเทศยังได้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการจัดนิทรรศการเคลื่อนที่และการให้ข้อมูล ข่าวสาร ของมหาวิทยาลัยในกิจกรรมตามสถานที่ต่างๆ ทั่วประเทศ

ในอนาคตศูนย์สารสนเทศมีเป้าหมายที่จะมีบทบาทของการเป็นศูนย์สารสนเทศ (Information Center) ที่สมบูรณ์โดยการให้บริการข้อมูลสารสนเทศครอบคลุมในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้การบริการข้อมูล ข่าวสารของมหาวิทยาลัยกว้างขวางขึ้น อีกทั้งมีเป้าหมายที่จะวิเคราะห์ปัญหาให้นักศึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุ แนวทางแก้ไขและลดปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ของนักศึกษาและมหาวิทยาลัยต่อไป

สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การบริการ

ศูนย์สารสนเทศมีภารกิจหลักในการให้บริการผ่านระบบ Call Center

(2) พันธกิจ

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

(3) วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแบบเบ็ดเสร็จแก่นักศึกษาและผู้สนใจด้วยบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและประทับใจ

ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ประเภทบุคลากร	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	รวม
พนักงานมหาวิทยาลัย	1	7	8
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	-	11	11
ลูกจ้างชั่วคราว			
- ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน (เงินรายได้)	-	19	19
- ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	-	2	2
รวม	1	39	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. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		2	-	-	-	2
2. นักวิชาการศึกษา	-	5	11	-	-	16
3. เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามนักศึกษา	-	-	-	-	19	19
4. อธิการ	-	-	-	-	2	2
รวมทั้งสิ้น	-	8	11	-	21	40
ร้อยละ	-	20	27.5	-	52.5	100

ตารางที่ 3.2 ลักษณะบุคลากรศูนย์สารสนเทศจำแนกตามประเภทการจ้าง สถานภาพ เพศ ระดับ/ตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา

สถานภาพ	จำนวนรวม	เพศ		ระดับ/ตำแหน่ง						วุฒิการศึกษา		
		ชาย	หญิง	ปฏิบัติ งาน	ปฏิบัติ การ	ชำนาญ งาน	ชำนาญ การ	ชำนาญ การ พิเศษ	ผู้ บริหาร	ต่ำ กว่า ป.ตรี	ป. ตรี	ป. โท
พนักงานมหาวิทยาลัย	8	2	6	-	7	-	-	-	1	-	7	1
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	11	-	11	-	-	-	-	-	-	-	11	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	19	1	18	-	-	-	-	-	-	2	17	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-
รวม	40	3	37	-	7	-	-	-	-	2	38	
ร้อยละ	100	7.5	92.5	-	17.5	-	-	-	2.5	5.0	95	2.5

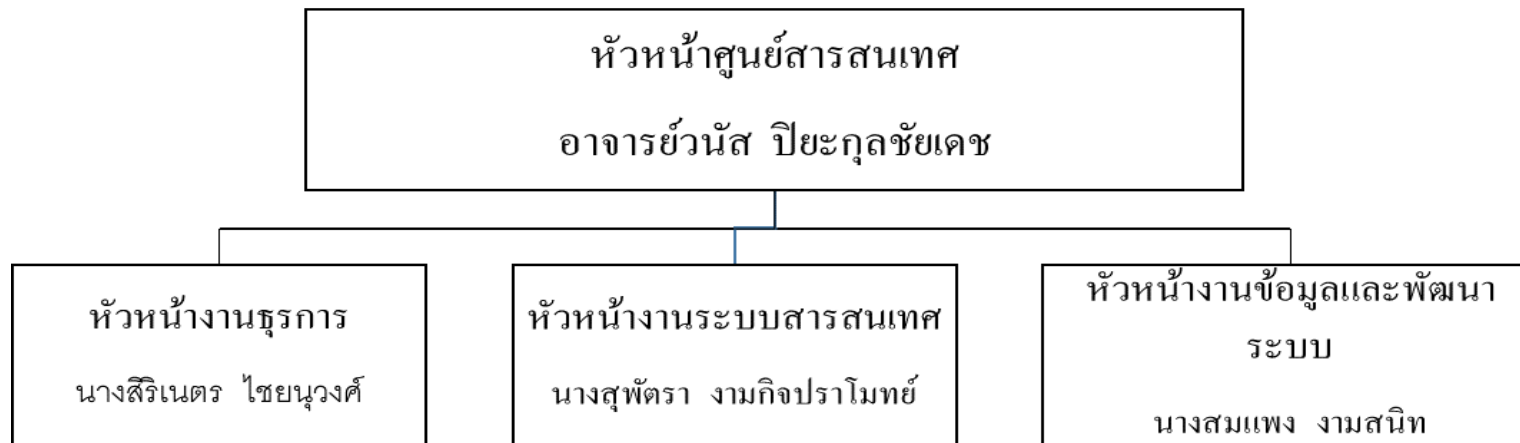
ตาราง 3.3 ลักษณะบุคลากรศูนย์สารสนเทศจำแนกตามประเภทการจ้าง และช่วงอายุตัว

สถานภาพ	จำนวน รวม	ช่วงอายุตัว				
		ต่ำกว่า 25 ปี	อายุระหว่าง 26-35 ปี	อายุระหว่าง 36-45 ปี	อายุระหว่าง 46-55 ปี	อายุมากกว่า 56 ปี ขึ้นไป
พนักงานมหาวิทยาลัย	8	-	-	3	5	-
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	11	-	-	2	6	3
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	19	2	6	11	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	2	2	1	-	-	-
รวม	40	4	7	16	11	3
ร้อยละ	100	10	17.50	40	27.50	7.50

ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างและการกำกับดูแลหน่วยงานภายในของศูนย์สารสนเทศ



ศูนย์สารสนเทศ ได้แบ่งงานออกเป็น 3 งาน ซึ่งแต่ละงานมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานธุรการ

มีหน้าที่และภารกิจเกี่ยวกับธุรการ สารบรรณ และการบริหารทั่วไป ซึ่งมีขอบเขตงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ การเงิน และงบประมาณ งานบุคคล งานคลัง และพัสดุ รวมทั้งงานธุรการและบริหารทั่วไป ซึ่งมีบุคลากร ดังนี้

- 1.1 นางสิริเนตร ไชยณรงค์ หัวหน้างานธุรการ
- 1.2 นางณัฐติกาญจน์ วงศ์ม่วย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- 1.3 นายณัทกร นิธิวัฒนาอำภา
- 1.4 นางสาวโยชิตา สิ่งทีสุข

2. งานบริการสารสนเทศ

มีหน้าที่และภารกิจในการให้ข้อมูล ข่าวสาร และตอบคำถามแก่ผู้ที่สอบถามเข้ามาผ่านช่องทาง/สื่อต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ช่องทางโทรศัพท์ (Call Center) มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 30 คน ภายใต้การกำกับดูแลโดย Supervisor จำนวน 4 คน ได้แก่ นางสุพัตรา งามกิจปราโมทย์ นางวิลาวรรณ ชนุดหอม นางภัครดา ส่งศรีปการ และนางปาณิสรา ชนุดรัมย์
- 2.2 ช่องทาง E-mail มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 1-3 คน
- 2.3 ช่องทาง Facebook มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน ซึ่งจัดตอบ Facebook ของศูนย์สารสนเทศ และ Facebook งานประชาสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัย
- 2.4 ช่องทาง Chat มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน ได้แก่ นางจันทรา ยิ้มเผือก นางวิภาวรรณ ทองนพ และ นางสาววิชชุณี ่องอาจ โดยเปิด จัดตอบ (Login) ทั้ง 3 ระบบพร้อมกัน ได้แก่ ระบบงานโทรศัพท์ งาน E-mail และงาน Chat
- 2.5 ช่องทางจดหมาย มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน คือนางสาวบุษดี เต็มเจิม
- 2.6 ช่องทาง Fax มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน ได้แก่ นางสาวบุษดี เต็มเจิม และนางวรรณระวี เอี่ยมใจดี

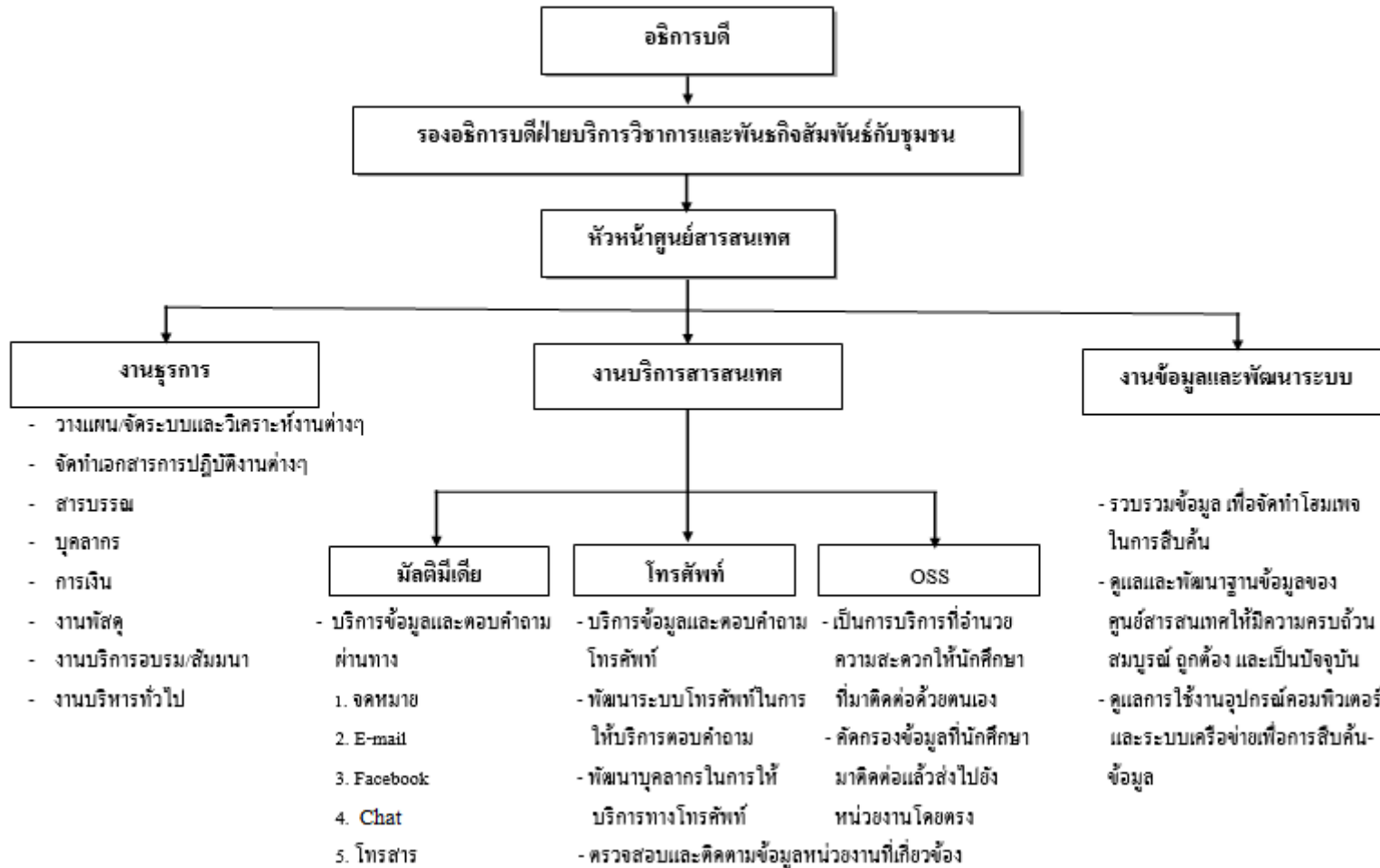
2.7 วางแผน/กำหนดการให้บริการที่ OSS มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการ 1 คน คือ นางสาวพัชรา งามกิจปราโมทย์ โดยจัดเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่ OSS วันละ 4 คน/สัปดาห์ จนครบ 30 คน (ตามข้อ 1) โดยการหมุนเวียนกัน

3.งานข้อมูล และพัฒนาระบบ

มีหน้าที่และภารกิจในการควบคุมระบบ Call Center และการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์การตรวจสอบ และพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันทำหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูล ข่าวสารที่สำคัญสำหรับการให้บริการ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่จัดทำคู่มือ/แนวตอบในการตอบคำถามเรื่องต่าง ๆ อีกทั้งทำหน้าที่ประสานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆภายในมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมกัน/ปรับปรุง แก้ไขปัญหาในเรื่องต่าง ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่จำนวน 2 คน ได้แก่ นางสาวสมแพง งามสนิท (หัวหน้างาน) และนายประยุทธ คุ้มภัย (ผู้ช่วย)

ความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างผู้นำระดับสูงขององค์กร

โครงสร้างการบริหาร / หน่วยงาน



ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ นักศึกษา ชมรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัย บุคลากรภายในของมหาวิทยาลัย หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย
2. กลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายนอกต่าง ๆ เช่น หน่วยงานของรัฐ ภาครัฐวิสาหกิจเอกชนและชุมชนต่าง ๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. บุคลากรและหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย อาทิเช่น สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักวิชาการ กองคลัง สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สาขาวิชาต่าง ๆ
2. บุคลากรและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย อาทิเช่น ชมรมนักศึกษา มสธ. ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท ซีพีออล จำกัด (เซเว่นอีเลฟเว่น) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย
3. บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ได้แก่ ตัวนักศึกษา ผู้ปกครองของนักศึกษา ครอบครัวของนักศึกษา หน่วยงาน สถานประกอบการ สถานที่ทำงานของนักศึกษา ผู้บังคับบัญชา นายจ้างของนักศึกษา

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบได้แก่ ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร บุคลากรของศูนย์สารสนเทศ และศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร

คู่ความร่วมมือประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

1. บุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง หน่วยงานภายในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบริการการศึกษา สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักวิชาการ กองคลัง สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาต่าง ๆ ฯลฯ
2. บุคคลบุคลากรและหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ชมรมนักศึกษา มสธ. ประจำจังหวัดต่าง ๆ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท ซีพีออล จำกัด (เซเว่นอีเลฟเว่น) ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดทุกจังหวัด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

P.2 สภาพการณ์ขององค์กร

ศูนย์สารสนเทศ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการให้บริการนักศึกษามหาวิทยาลัย และประชาชนทั่วไปผ่านระบบ Call Center ซึ่งแบ่งการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, E-mail, Facebook Chat และจดหมาย เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิด ใช้ระบบการศึกษาทางไกลที่ไม่มีชั้นเรียน และเป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งผลิตบัณฑิตและบริการสังคม การให้บริการจึงเป็นการบริการนักศึกษาและประชาชนทุกภูมิภาคของประเทศไทย ดังนั้น สภาพการณ์การแข่งขันในเชิงการให้บริการ ศูนย์สารสนเทศจึงให้ความสำคัญด้านมาตรฐานการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงประเด็น รวมถึงการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการโดยใช้ช่องทางผ่านทางสังคมออนไลน์ เช่น E-mail, Facebook และ Chat เป็นต้น อีกทั้งยังเพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการด้านดังกล่าวเป็นการจัดเจ้าหน้าที่ทำการ Update ข้อมูล/ข่าวสารและจัดตอบผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์และตลอดเวลา

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

ไม่มี

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ศูนย์สารสนเทศ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ตอบปัญหา ตลอดจนแก้ปัญหาต่าง ๆ 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 และติดตามเรื่องต่าง ๆ ให้กับนักศึกษางานสำเร็จลุล่วงหรือเป็นที่น่าพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ
- 1.4 มีระบบของการตรวจสอบและจัดเก็บข้อมูล ประเด็นปัญหาของนักศึกษาในแฟ้มประวัติเพื่อการติดตามในโอกาสต่อไป

ระดับที่ 2 การขยายโอกาสในการเข้าถึงการให้บริการแก่นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะทำให้ให้นักศึกษาเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว และมีทางเลือก ซึ่งศูนย์สารสนเทศได้มีการขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการให้กับนักศึกษาในหลายช่องทาง ได้แก่ ทางโทรศัพท์ผ่าน Call Center, E-mail, Facebook, Chat และการมารับบริการด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร เป็นต้น

นอกจากปัจจัยในเรื่องสื่อที่ให้บริการเพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงการบริการแล้ว ศูนย์สารสนเทศยังได้จัดระบบวัน-เวลา ในการให้บริการที่จะไม่ให้ส่งผลกระทบต่อเวลาทำงานของนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพ นั่นคือการให้บริการของศูนย์สารสนเทศได้คำนึงถึงบริบท และสภาพแวดล้อมของนักศึกษาเป็นสำคัญ โดยศูนย์สารสนเทศเปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.30 น. - 19.30 น. เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความหลากหลายในการให้บริการ ศูนย์สารสนเทศเน้นกลยุทธ์ของความหลากหลายในการให้บริการอันได้แก่

- 3.1 ความหลากหลายในด้านข้อมูล ซึ่งจะมีการจัดทำฐานข้อมูลในทุกเรื่องเกี่ยวกับระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัยไว้บริการนักศึกษา
- 3.2 ความหลากหลายในด้านสื่อ วิธีการและช่องทางในการขอรับบริการได้แก่ Call Center, One Stop Service, E-mail, Chat และ Facebook เป็นต้น

ระดับที่ 4 การสร้างความผูกพันกับนักศึกษา เพื่อนำไปสู่ความจงรักภักดีที่นักศึกษามีต่อมหาวิทยาลัยตลอดจนการสร้างชื่อเสียง ศรัทธา และภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยต่อนักศึกษา ประชาชนและสังคม

กลยุทธ์ในระดับนี้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญต่อผลิตภาพ (Productivity) ขององค์กร ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของกลยุทธ์ในระดับนี้ ได้แก่

- 4.1 พฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านหน้า ที่จะทำให้นักศึกษาเกิดความรักและผูกพันกับมหาวิทยาลัย
- 4.2 มุ่งเน้นการบริการเกินความคาดหวังให้นักศึกษา เพื่อสร้างความประทับใจ
- 4.3 มุ่งเน้นการบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 4.4 มีการติดตามข้อมูลและปัญหาของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง
- 4.5 มีการบันทึกแฟ้มประวัติการติดต่อและปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาแต่ละคน
- 4.6 นำกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) มาให้บริการเพื่อสร้างความอบอุ่นและประทับใจแก่นักศึกษา
- 4.7 มีการติดตามและแจ้งข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญและจำเป็นให้นักศึกษาผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
- 4.8 มีการจัดซื้อระบบ Call Center ตัวใหม่ เพื่อรองรับการบริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น เป็นกลยุทธ์ในการให้บริการของศูนย์สารสนเทศทั้ง 4 ระดับ ที่จะทำให้นักศึกษาและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการที่หลากหลายช่องทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของมหาวิทยาลัยในตลาดการแข่งขันของการจัดการศึกษาในระบบทางไกลในบริบทของจำนวนและการกระจายของนักศึกษาและประชาชนทั่วไป

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

วิธีการ	เครื่องมือ	ผลการปรับปรุง
การปรับปรุงผลการดำเนินงาน การประเมินผล	นำระบบ Call Center ตัวใหม่มาใช้แทนระบบเก่า เพื่อยกระดับการให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และดียิ่งขึ้น มีการกระจายอำนาจมอบหมายให้หัวหน้างานได้ร่วม ประเมินและนำเสนอคณะกรรมการของหน่วยงาน (หัวหน้างาน)	- การให้บริการ Call Center/E-mail Chat ใน หน้าจอเดียว - การ Login 3 ระบบ พร้อมกัน ประเมินผลโดยใช้ KPI รายบุคคล

ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมิน

ศูนย์สารสนเทศมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ของปีการศึกษา 2560 มาปรับปรุงการประกันคุณภาพของหน่วยงานในปีการศึกษา ปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2561) ดังนี้

ผลการประเมิน : ศูนย์สารสนเทศได้รับการประเมินในทุกเกณฑ์ ในระดับคะแนน 4.95 ซึ่งไม่มีข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม จากผลการประเมินจะเห็นว่าศูนย์สารสนเทศมีข้อที่ควรต้องพัฒนาด้านการทำงานคือระดับความพึงพอใจในการให้บริการนักศึกษาในภาพรวม ดังนั้นในปีการศึกษา 2561 ศูนย์สารสนเทศจึงมุ่งมั่นที่จะให้การบริการนักศึกษาให้เกิดความพึงพอใจ นักศึกษาได้รับการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว หน่วยงานจึงได้พัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาศูนย์สารสนเทศได้นำแนวคิดของ PDCA เป็นแนวทางในการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2561 ในทุกภารกิจของหน่วยงานและถือว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานประจำของศูนย์สารสนเทศ พร้อมทั้งได้ปฏิบัติตามปฏิทินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำหนดไว้ ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานทุกภารกิจของหน่วยงานได้สำเร็จลุล่วงไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร อีกทั้งยังก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากกว่าปีการศึกษาที่ผ่านมา

ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินไม่มีข้อเสนอแนะ เนื่องจากดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ครบทุกภารกิจ

ส่วนที่ 3

การประเมินตนเอง

การประเมินตนเองของศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการประเมินผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2561 เพื่อให้สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริง ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินตนเองครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูลด้านการจัดการเรียนการสอน ใช้รอบเวลาตามปีการศึกษา 2561 (กันยายน 2561 – สิงหาคม 2562) และข้อมูลด้านการบริหารจัดการ ใช้รอบเวลาตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562) เพื่อให้สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริงของหน่วยงาน ซึ่งมีผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2561 มีดังนี้

- 1.1 ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กร
- 1.2 ตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน
- 1.3 ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้
- 1.4 ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา
- 1.5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
- 1.6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 1.7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์การ

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (1 ต.ค. 61 - 30 ก.ย. 62)

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. กระบวนการที่ผู้บริหารหน่วยงานใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ และ ค่านิยมของหน่วยงาน และการปฏิบัติตนของผู้บริหารหน่วยงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมดังกล่าว (EdPEx 1.1ก.(1))	<p>1. หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ มีกระบวนการในการกำหนด วิสัยทัศน์ ดังนี้</p> <p>1.1 ดำเนินการโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรระดับหัวหน้าศูนย์ และหัวหน้างานภายในศูนย์สารสนเทศ ซึ่งแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานโดยอ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560)</p> <p>1.2 คณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ศูนย์สารสนเทศกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานตามกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลด้านจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาสที่ส่งเสริมการดำเนินงาน (Opportunities) และอุปสรรค (Treats) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ที่ได้ คณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ได้กำหนดวิสัยทัศน์ศูนย์สารสนเทศคือ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแบบเบ็ดเสร็จแก่นักศึกษาและผู้สนใจด้วยบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและประทับใจ</p>	<p>ศสท 1 - 1(1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 1(2) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ 2556-2560)</p> <p>ศสท 1 - 1(3) ผลการปฏิบัติงานของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 1(4) พันธกิจ วิสัยทัศน์ของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 1(5) อบรมทักษะการให้บริการระดับ Advance</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1.3 หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้พิจารณาให้ความเห็นชอบ วิสัยทัศน์ของหน่วยงานตามที ขณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์เสนอ</p> <p>2. ศูนย์สารสนเทศยึดค่านิยมองค์กรตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ 4 ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ร่วมแรงร่วมใจ (Synergy) 2) ใฝ่คุณธรรม (Transparency) 3) นำสิ่งใหม่ (Originality) 4) เรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา (Ubiquitous Learning) <p>ทั้งนี้ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ ได้ปฏิบัติตนสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมทั้ง 4 ประการ ดังนี้</p> <p>1. Synergy ร่วมแรงร่วมใจ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงความมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชน โดย ประสานงานขอความร่วมมือ การสื่อสาร การให้ข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ศูนย์และบุคลากรทุกฝ่ายพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในทุกๆด้านจึงทำให้ได้รับความ ร่วมมือร่วมแรงร่วมใจให้งานบริการนักศึกษาสำเร็จลุล่วงในทุกภาคการศึกษา ตลอดทั้งจัดให้ บุคลากรภายในหน่วยงานได้ร่วมกันรับผิดชอบ งาน/กิจกรรม ของศูนย์ฯในรูปของ คณะทำงาน ตัวอย่างเช่น คณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะทำงานการจัดการ ความรู้ คณะทำงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น</p>	<p>ศสท 1 - 1(6) อบรมคอมพิวเตอร์</p> <p>ศสท 1 - 1(7) บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา 40 ชั่วโมง</p> <p>ศสท 1 - 1(8) รายงานการประชุม หัวหน้างานครั้งที่ 1/2562 แผน ยุทธศาสตร์</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2. Transparency ใฝ่คุณธรรม หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงความเป็นผู้มีคุณธรรมด้วยการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรศูนย์สารสนเทศปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประเมินและการเลื่อนขั้นเงินเดือนฯ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชว่าด้วยหลักเกณฑ์และใช้การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2554 และประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่องการกำหนดจำนวนวันลาและจำนวนครั้งของการลาในแต่ละรอบการประเมินและยึดข้อบังคับดังกล่าวมาใช้ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเคร่งครัดเพื่อความเป็นธรรมกับบุคลากรทุกคนและเมื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว มีการประกาศให้บุคลากรทราบเพื่อให้บุคลากรมีโอกาสทักท้วงหากเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม</p> <p>3. Originality นำสิ่งใหม่ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงการนำสิ่งใหม่ๆ เช่น การให้พนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้เลื่อนฐานะเข้าร่วมประชุมหัวหน้างานเพื่อเรียนรู้งาน โดยยึดหลักการนำสิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน การจัดบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงาน คือการลดขั้นตอนการ Login และเพิ่มช่องทางการให้บริการรวมทั้งการเสนอเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ครอบคลุมมากกว่าการใช้วันขาด ลา</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>4. Ubiquitous Learning เรียนรู้ได้ ทุกที่ทุกเวลา หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงออกถึงการเป็นผู้เรียนรู้ได้ ทุกที่ทุกเวลา โดยสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่อ อบรม/ศึกษา/ดูงาน ภายในประเทศโดยจะเห็นได้จากการที่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้รับการอบรมและพัฒนามากกว่า 40 ชั่วโมง/คน/ปี รวมทั้งมีจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้การสอนงานภายในหน่วยงาน คือการถ่ายทอดสอนงานจากรุ่นพี่ถ่ายทอดสอนงานให้บุคลากรที่รับเข้าปฏิบัติงานใหม่เป็นเวลา 3 เดือนก่อนที่จะปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษาด้วยตนเอง</p>	
<p>2. พฤติกรรมของผู้บริหารหน่วยงานแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม (EdPEX 1.1 ก.(2))</p>	<p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมดังนี้</p> <p>1. บริหารงานโดยยึดหลักนิติธรรม ซึ่งมีตัวอย่างการประพฤติปฏิบัติ คือ ดำเนินงานกำกับ ดูแลการให้การปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สารสนเทศ ตามภารกิจหลักและวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งศูนย์สารสนเทศโดยยึดข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศจัดตั้งศูนย์สารสนเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นหลักและในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริหารงบประมาณการดำเนินงานที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้โดยยึดข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศ ของมหาวิทยาลัย เป็นหลัก - บริหารงานบุคคลตาม ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และมติของที่ประชุม กพอ. เป็นหลัก 	<p>ศสท 1 - 2(1) ประกาศจัดตั้งศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 2(2) ประกาศผลการพิจารณาการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 2(3) จดหมายเวียนแจ้งการรับพนักงานมหาวิทยาลัยของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 2(4) ประกาศผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์สารสนเทศ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2. บริหารงานโดยยึดถือ และปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรด้านการใฝ่คุณธรรม ซึ่งมีตัวอย่างการประพฤติปฏิบัติตามรายละเอียดที่ได้นำเสนอไว้ในเกณฑ์ ข้อ 1 การปฏิบัติตนสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่มีต่อค่านิยมเรื่องใฝ่คุณธรรม นอกจากนี้หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีการบริหารงานโดยยึดหลักความโปร่งใส ซึ่งมีตัวอย่างการประพฤติปฏิบัติ เช่น</p> <p>มีระบบการคัดเลือกบุคคลดำรงตำแหน่ง หรือ คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานอย่างโปร่งใส โดยดำเนินการตาม ระเบียบ/ประกาศ ของมหาวิทยาลัย และมีการตั้งคณะกรรมการภายในหน่วยงาน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศูนย์สารสนเทศอย่างเปิดเผย ได้แก่ การเวียนแจ้งรายงานการประชุมหัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบมติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานของหน่วยงาน การประกาศข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ทราบโดยทั่วกัน และเปิดโอกาสให้มีการทักท้วงผลการประเมิน บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ (ที่ไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย) โดยการเวียนแจ้งเรื่องให้บุคลากรทราบ และมีการเผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์สารสนเทศทาง Website</p>	<p>ศสท 1 - 2(5) ตัวอย่างจดหมายเวียนแจ้งเรื่องต่างๆ ให้บุคลากรศูนย์สารสนเทศทราบ</p> <p>ศสท 1 - 2(7) รายชื่อพนักงานฯและลูกจ้างฯที่มีผลการประเมินฯ</p> <p>ศสท 1 - 2(6) ผลการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 2(8) ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณพ.ศ.2562</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>3. ผู้บริหารหน่วยงานดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาวในเรื่องดังต่อไปนี้ (EdPEX 1.1ก.(3))</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุ พันธกิจ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ มีผลลัพธ์ที่โดดเด่นเหนือสถาบันอื่น รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ในระดับสถาบัน และทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ด้วย ■ สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีความผูกพันกับหน่วยงาน ■ สร้างสภาพแวดล้อมในการสร้างนวัตกรรมและการเสี่ยงในเรื่องที่นำลงทุน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และมีความคล่องตัว ■ มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของหน่วยงาน 	<p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้มีกำหนดการดำเนินงานที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยได้มีการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ</u> มีการดำเนินการ คือ <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>การสร้างสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี</u> ได้เป็นผู้นำในการแนะนำและกระตุ้นให้บุคลากรระดับหัวหน้างานต่างๆ ภายในศูนย์สารสนเทศเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานตามพันธกิจต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งหัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการนำเทคโนโลยีมาใช้ใน 2 แนวทาง คือ <ul style="list-style-type: none"> <u>แนวทางที่ 1</u> การให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรของศูนย์ฯ ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานตามพันธกิจที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น <u>งานข้อมูลและพัฒนาระบบ</u> ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในงานการให้บริการนักศึกษาผ่านช่องทางต่างๆ โดยการจัดทำ Knowledge Base (KB) ซึ่งเป็น Data base ที่จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ของหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรภายในศูนย์สารสนเทศสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและสามารถบริการนักศึกษาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) การจัดทำข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นแนวตอบ และ 	<p>ศสท 1 - 3(1) พันธกิจของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 3(2) knowledge base(KB) ของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 3(3) ติดตามปัญหากับบริษัท NEC</p> <p>ศสท 1 - 3(4) หัวหน้าศูนย์ฯติดตามปัญหากับNEC</p> <p>ศสท 1 - 3(5) การปรับปรุงห้องน้ำของ OSS</p> <p>ศสท 1 - 3(6) ปรับปรุงกระบวนการทำงาน-ลดขั้นตอนLogin</p> <p>ศสท 1 - 3(7) สรุปผลความพึงพอใจ/เปรียบเทียบก่อน-หลังทั้ง2หน่วยงาน</p> <p>ศสท 1 - 3(8) รายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปี2562-ศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 3(9) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2) การจัดทำข้อความที่ซับซ้อน เพื่อให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ CRM (Customer Relationship Management) ของการทำงานระบบ Call Center เป็นต้น</p> <p><u>แนวทางที่ 2</u> เร่งรัดการพัฒนาระบบ Call Center ในส่วนของ Work space และระบบ CRM ที่ยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มรูปแบบ(ยังไม่เสถียร) โดยการ กำกับ ติดตาม ปัญหาและแนวทางแก้ไขจากบริษัท NEC เพื่อให้งานบริการ นักศึกษาในทุกช่องทางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1. การสร้างสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ เพื่อพัฒนาสถานที่ทำงานโดย มีการดำเนินงาน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงห้องน้ำของศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร เพื่อให้บริการ นักศึกษาและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร (OSS) ได้รับความสะดวก - มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในห้องทำงานให้มีความสะอาด สะดวก ในการใช้งาน เช่นการจัดทำกิจกรรม 5 ส เป็นต้น <p>2. จัดสัมมนาบุคลากรศูนย์สารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้ทั้งความรู้ ทักษะด้านการให้บริการที่เป็นเลิศและเพื่อให้ร่วมกันแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน และร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ซึ่งส่งผลให้การทำงานสามารถไปในทิศทางเดียวกันและไม่เกิดความ ซ้ำซ้อน มีความพร้อมสำหรับให้บริการนักศึกษา ส่งผลให้นักศึกษาหรือ ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการ</p>	<p>ศสท 1 - 3(10) อบรมทักษะการ ให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ</p> <p>ศสท 1 - 3(11) อบรมให้ความรู้เพื่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น</p> <p>ศสท 1 - 3(12) อบรมการเขียน หนังสือราชการ</p> <p>ศสท 1 - 3(13) ขึ้นชมคนเก่งปี2562-1</p> <p>ศสท 1 - 3(14) ขึ้นชมคนเก่งปี2562-2</p> <p>ศสท 1 - 3(15) หัวหน้าศูนย์ฯมอบ รางวัลให้บุคลากร</p> <p>ศสท 1 - 3(16) ภาพกิจกรรมการ อบรม</p> <p>ศสท 1 - 3(17) ภาพกิจกรรมอบรม-2</p> <p>ศสท 1 - 3(18) รายงานการประชุม หัวหน้างานครั้งที่5-2562</p> <p>ศสท 1 - 3(19) รายงานการประชุม หัวหน้างานครั้งที่6-2562</p> <p>ศสท 1 - 3(20) ภาระงานของหัวหน้า งานและพนักงานศูนย์สารสนเทศ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>3. มีการปรับปรุงกระบวนการ/การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ การลดขั้นตอนการ Login และเพิ่มช่องทางการให้บริการนักศึกษาในทุกๆ ช่องทาง</p> <p>4. มอบหมายหน้าที่ให้หัวหน้างานทั้ง 3 คน ที่เป็น Supervisor มีหน้าที่ Observed ดูแล/กำกับ/ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้ตรงตามมาตรฐานที่หน่วยงาน กำหนดไว้ และให้นำสถิติการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รายงานต่อที่ประชุมใน วาระสืบเนื่องทุกครั้งที่มีการประชุมหัวหน้างานของศูนย์สารสนเทศ รวมทั้ง รายงานการ QM (Quality Monitoring) ด้วยทุกครั้งเช่นเดียวกัน เพื่อบุคลากร ของหน่วยงานจะได้พัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป</p> <p>5. จากการดำเนินงานการสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และการปรับปรุงการดำเนินงาน ดังกล่าวข้างต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ศูนย์ สารสนเทศมีผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ บรรลุเป้าหมาย ทุกตัวชี้วัด และมีผลการประเมิน คะแนน 4.9951</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ทำให้นักศึกษา และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการการศึกษา ได้รับประสบการณ์ที่ดี และส่งเสริมให้ ผู้รับบริการมีความผูกพันกับหน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้</u> 	<p>ศสท 1 - 3(21) หัวหน้าศูนย์ฯแต่งตั้ง ผู้รักษาราชการแทน</p> <p>ศสท 1 - 3(22) รายงานการประชุม หัวหน้างาน</p> <p>ศสท 1 - 3(23) บริหารความเสี่ยงปี 2562</p> <p>ศสท 1 - 3(24) ตัวอย่างผลการ ประเมินกรอกลงMonitoring Form</p> <p>ศสท 1 - 3(25) สถิติการปฏิบัติงานฯ ของศูนย์สารสนเทศ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1. ดำเนินการเพื่อให้บุคลากรมีวัฒนธรรมการทำงาน ได้แก่</p> <p>1.1) <u>มีการปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา</u> ซึ่งในแต่ละปีการศึกษา ศูนย์สารสนเทศจะมีการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานอยู่เป็นประจำโดยในปี 2562 ศูนย์ฯ ได้ร่วมกันปรับปรุงการทำงานได้แก่ การลดขั้นตอนการ Login และเพิ่มช่องทางการให้บริการนักศึกษา</p> <p>ทั้งนี้ การปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลาทำให้สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นที่น่าพอใจแก่ผู้รับบริการ</p> <p>1.2) <u>ร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงานของศูนย์สารสนเทศ</u> เพื่อให้ภารกิจของหน่วยงานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการปฏิบัติที่แสดงถึงวัฒนธรรมการทำงานดังกล่าว เช่น บุคลากรของศูนย์สารสนเทศ ร่วมกันเป็นคณะทำงานรับผิดชอบงานของหน่วยงาน ได้แก่ คณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะทำงานการจัดการความรู้ คณะทำงานด้านข้อมูลและสถิติฯ เป็นต้น</p> <p>1.3) <u>การทำงานการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า</u> โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจให้นักศึกษาและประชาชนทั่วไปตลอดทั้งผู้มารับการบริการของศูนย์สารสนเทศ และ OSS รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ที่รับบริการจากศูนย์สารสนเทศซึ่งได้มีการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจเพื่อนำผลมาปรับปรุงการทำงาน ดึงเห็นได้จากการจัดกิจกรรมต่างๆ จะมีการสอบถามความพึงพอใจในงานทุกพันธกิจ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ Call Center และ</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>แบบสอบถามความพึงพอใจ Call Center และแบบสอบถามความพึงพอใจ ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร (OSS) ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานมีผลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.82 และ 4.86 ตามลำดับ</p> <p>1.4) <u>การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ</u> ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษา เพื่อนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีการดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรของหน่วยงานได้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปพัฒนางานที่ปฏิบัติ ซึ่งในปี 2562 ศูนย์สารสนเทศได้จัดการความรู้ในหัวข้อ “ทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ” ซึ่งความรู้ในเรื่องดังกล่าวช่วยให้ศูนย์สารสนเทศได้รับความรู้และทักษะด้านงานบริการที่นำมาใช้สำหรับบริการนักศึกษาและประชาชนทั่วไปได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้บริการที่หลากหลายและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังจะเห็นได้จากผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามข้อ 1.3 และข้อมูลการเปรียบเทียบสถิติการปฏิบัติงานก่อนและหลังการอบรมดังกล่าว - การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ซึ่งสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงาน เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หลักสูตรการเขียนจดหมายราชการ เป็นต้น 	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2. การส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีความผูกพันกับหน่วยงาน มีการดำเนินการ เช่น การจัดสัมมนาบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา กิจกรรมงานเลี้ยงปีใหม่ กิจกรรมให้รางวัลบุคลากรที่ได้รับคำชื่นชมจากงานบริการเพื่อเป็นการเสริมแรงให้บุคลากรดังกล่าว</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>การมีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของหน่วยงานมีการดำเนินการ ดังนี้</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง</u> <ol style="list-style-type: none"> 1.1) ได้เตรียมความพร้อมของบุคลากรระดับหัวหน้างานให้มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลายเพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้นและพร้อมที่จะเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเพื่อทดแทนหัวหน้างานที่จะเกษียณอายุราชการ ตัวอย่างเช่น มอบหมายให้หัวหน้างานทั้ง 3 งานของศูนย์สารสนเทศ ได้แก่ งานธุรการ งานบริการสารสนเทศ และงานข้อมูลและพัฒนา ระบบ ให้ทำหน้าที่ในการสอนงานพนักงานที่บรรจุใหม่ เพื่อทดแทนงานละ 1-3 คน เพื่อให้ใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่มีในการช่วยปรับปรุง และพัฒนาระบบงานของศูนย์ฯ พร้อมกันอันจะส่งผลทำให้มีประสิทธิภาพในงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานในการจัดวางบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ในภายภาคหน้าเมื่อหัวหน้างานเกษียณอายุราชการจะได้มีตำแหน่งทดแทน 	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1.2 ได้กำหนดองค์ประกอบของที่ประชุมหัวหน้างานโดยให้มีบุคลากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้บรรจุใหม่รวมอยู่ด้วย เพื่อเป็นการฝึกฝนการเป็นหัวหน้างานในอนาคต และเพื่อฝึกฝนการทำงานให้บุคลากรเหล่านั้น</p> <p>1.3 มีการถ่ายทอดองค์ความรู้แก่คนรุ่นถัดไป โดยการสอนงานจากหัวหน้างานทั้ง 3 งาน ให้มีผู้ช่วยงานละ 1-3 คน สำหรับรองรับและทดแทนในกรณีหัวหน้างานติดภารกิจหรือไม่มาปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินการไปอย่างราบรื่น</p> <p>2. <u>การพัฒนาผู้นำในอนาคต</u></p> <p>2.1 ส่งบุคลากรระดับหัวหน้างานไปเข้าประชุม/อบรมในการประชุม/อบรม ที่เป็นหัวข้อสำคัญที่ช่วยเพิ่มความรู้ทักษะ และประสบการณ์ทั้งในการปฏิบัติงานและการบริหารงาน ตัวอย่างเช่น ส่งหัวหน้างานเข้ารับการอบรมโครงการให้ความรู้เพื่อการเลื่อนตำแหน่ง อบรมโครงการบริหารผลงานสู่ความเป็นเลิศ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เตรียมพร้อมในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเพื่อการบริหารหน่วยงานและส่งผลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยต่อไป</p> <p>2.2 มอบหมายให้เป็นผู้หน้า/รับผิดชอบระบบงานด้านการพัฒนาหน่วยงานเพื่อฝึกฝนการเป็นผู้หน้าในการบริหารงานและบริหารคนสำหรับกลุ่มงานเล็กๆ ตัวอย่าง เช่น</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1) มอบหมายให้หัวหน้างานธุรการ รับผิดชอบเป็นประธาน คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์</p> <p>2) มอบหมายให้หัวหน้างานโทรศัพท์ รับผิดชอบเป็นประธาน คณะทำงานกองทุน 12 ปี และจัดทำ 5 ส.</p> <p>2.3 ในโอกาสที่หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีภารกิจอื่นทำให้ไม่ได้อยู่ บริหารงานหน่วยงาน จะมอบหมายให้หัวหน้างานธุรการเป็นผู้รักษาราชการ แทนหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ เพื่อให้เป็นโอกาสในการฝึกฝนบุคลากรดังกล่าวใน การรับผิดชอบงานในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน เช่น การเข้าประชุมร่วมกับผู้บริหารมหาวิทยาลัยการมอบหมายสั่งการงานของศูนย์ สารสนเทศ การพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น</p>	
<p>4. ผู้บริหารหน่วยงานดำเนินการสื่อสาร และสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้ง หน่วยงาน (EdPEx 1.1ข.(1))</p>	<p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้ดำเนินการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับ บุคลากรทั่วทั้งหน่วยงาน ดังนี้</p> <p>1. การสื่อสาร หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีการสื่อสารกับบุคลากรทั่วทั้ง หน่วยงาน ดังนี้</p>	<p>ศสท 1 - 4(1) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 4(2) แผนปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ 2562</p> <p>ศสท 1 - 4(3) ตัวอย่างWebsite ศูนย์ สารสนเทศ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์				รายการเอกสารอ้างอิง													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="752 336 1016 435">ประเด็นการสื่อสาร</th> <th data-bbox="1023 336 1227 435">ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร</th> <th data-bbox="1234 336 1415 435">กลุ่มเป้าหมายที่สื่อสาร</th> <th data-bbox="1422 336 1626 435">ระยะเวลา</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="752 440 1016 732">1. การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของศูนย์สารสนเทศ และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน</td> <td data-bbox="1023 440 1227 732">- การจัดประชุมหัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ</td> <td data-bbox="1234 440 1415 732">หัวหน้างาน/คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์</td> <td data-bbox="1422 440 1626 732">เมื่อมีการจัดทำแผนฯ เสนอมหาวิทยาลัย</td> </tr> <tr> <td data-bbox="752 737 1016 732"></td> <td data-bbox="1023 737 1227 732">-การจัดประชุมบุคลากรของศูนย์ฯ</td> <td data-bbox="1234 737 1415 732">- บุคลากรทั้งหน่วยงาน</td> <td data-bbox="1422 737 1626 732">3 ครั้ง/ปี</td> </tr> <tr> <td data-bbox="752 737 1016 1246">2. การจัดกิจกรรมที่เป็นงานตามพันธกิจ เช่น การจัดสัมมนาศูนย์สารสนเทศ ฯลฯ</td> <td data-bbox="1023 737 1227 1246">- Website ศูนย์สารสนเทศ - Facebook ศูนย์สารสนเทศ - ข่าวประชาสัมพันธ์ของศูนย์สารสนเทศ - Line กลุ่มบุคลากรศูนย์ฯ</td> <td data-bbox="1234 737 1415 1246">หัวหน้าศูนย์ฯ/หัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ บุคลากรทั้งหน่วยงาน</td> <td data-bbox="1422 737 1626 1246">เป็นประจำเมื่อมีการจัดกิจกรรม</td> </tr> </tbody> </table>	ประเด็นการสื่อสาร	ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมายที่สื่อสาร	ระยะเวลา	1. การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของศูนย์สารสนเทศ และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	- การจัดประชุมหัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ	หัวหน้างาน/คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์	เมื่อมีการจัดทำแผนฯ เสนอมหาวิทยาลัย		-การจัดประชุมบุคลากรของศูนย์ฯ	- บุคลากรทั้งหน่วยงาน	3 ครั้ง/ปี	2. การจัดกิจกรรมที่เป็นงานตามพันธกิจ เช่น การจัดสัมมนาศูนย์สารสนเทศ ฯลฯ	- Website ศูนย์สารสนเทศ - Facebook ศูนย์สารสนเทศ - ข่าวประชาสัมพันธ์ของศูนย์สารสนเทศ - Line กลุ่มบุคลากรศูนย์ฯ	หัวหน้าศูนย์ฯ/หัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ บุคลากรทั้งหน่วยงาน	เป็นประจำเมื่อมีการจัดกิจกรรม	<p>ศสท 1 - 4(4) STOU CallCenter</p> <p>ศสท 1 - 4(5) ตัวอย่าง Line กลุ่มหัวหน้างาน</p> <p>ศสท 1 - 4(6) facebookศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 4(7) ข่าวสาร/ระเบียบต่างๆ</p> <p>ศสท 1 - 4(8) ขึ้นชมคนเก่งปี2562-1</p> <p>ศสท 1 - 4(9) ขึ้นชมคนเก่งปี2562-2</p> <p>ศสท 1 - 4(10) ภาพกิจกรรมงานเลี้ยงปีใหม่</p> <p>ศสท 1 - 4(11) ปีใหม่</p> <p>ศสท 1 - 4(13) อบรมทักษะการให้บริการระดับ Advance</p>
ประเด็นการสื่อสาร	ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมายที่สื่อสาร	ระยะเวลา															
1. การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของศูนย์สารสนเทศ และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	- การจัดประชุมหัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ	หัวหน้างาน/คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์	เมื่อมีการจัดทำแผนฯ เสนอมหาวิทยาลัย															
	-การจัดประชุมบุคลากรของศูนย์ฯ	- บุคลากรทั้งหน่วยงาน	3 ครั้ง/ปี															
2. การจัดกิจกรรมที่เป็นงานตามพันธกิจ เช่น การจัดสัมมนาศูนย์สารสนเทศ ฯลฯ	- Website ศูนย์สารสนเทศ - Facebook ศูนย์สารสนเทศ - ข่าวประชาสัมพันธ์ของศูนย์สารสนเทศ - Line กลุ่มบุคลากรศูนย์ฯ	หัวหน้าศูนย์ฯ/หัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ บุคลากรทั้งหน่วยงาน	เป็นประจำเมื่อมีการจัดกิจกรรม															

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์				รายการเอกสารอ้างอิง
	<p style="text-align: center;">ประเด็นการสื่อสาร</p>	<p style="text-align: center;">ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร</p>	<p style="text-align: center;">กลุ่มเป้าหมายที่สื่อสาร</p>	<p style="text-align: center;">ระยะเวลา</p>	
	<p>3. การจัดกิจกรรมที่เป็นงานในโอกาสต่างๆ ของศูนย์ฯ เช่น งานปีใหม่</p>	<p>- ข่าวประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ</p> <p>- Line กลุ่มบุคลากรศูนย์ฯ</p>	<p>-หัวหน้าศูนย์ฯ/หัวหน้างานศูนย์ฯสารสนเทศ</p> <p>-บุคลากรทั้งหน่วยงาน</p>	<p>เป็นประจำเมื่อมีการจัดกิจกรรม</p>	
	<p>4. งานด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน การบริการ งานด้านการบริหารที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย มอบหมายให้สำนักฯ รับผิดชอบดำเนินการ หรือดำเนินการแก้ไข (กรณีที่เกิดปัญหา)</p>	<p>- จัดประชุมหัวหน้างานศูนย์ฯ เพื่อให้รับทราบและรับไปดำเนินการ</p>	<p>-หัวหน้างาน</p>	<p>ทันทีที่มีประเด็นต้องดำเนินการ</p>	
		<p>- หนังสือสั่งการมอบหมายให้ดำเนินการ</p>	<p>- หัวหน้างาน</p> <p>- ผู้ปฏิบัติ</p>		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์				รายการเอกสารอ้างอิง												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="757 316 1016 411">ประเด็นการสื่อสาร</th> <th data-bbox="1023 316 1227 411">ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร</th> <th data-bbox="1234 316 1438 411">กลุ่มเป้าหมายที่สื่อสาร</th> <th data-bbox="1444 316 1626 411">ระยะเวลา</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="757 416 1016 858"> 5. ข่าว-เรื่องราววาระสำคัญของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น - การสูญเสียบุคคลในครอบครัวของบุคลากรภายในหน่วยงาน - การได้รับเกียรติรางวัล ของบุคลากรภายในหน่วยงาน </td> <td data-bbox="1023 416 1227 858"> - บันทึกรวบรวมแจ้งถึงบุคลากรทุกคน - Line กลุ่มบุคลากร </td> <td data-bbox="1234 416 1438 858"> - หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ - บุคลากรทั้งหน่วยงาน </td> <td data-bbox="1444 416 1626 858"> เป็นประจำเมื่อมีประเด็น </td> </tr> <tr> <td data-bbox="757 863 1016 1098"> 6. ระเบียบประกาศข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย </td> <td data-bbox="1023 863 1227 1098"> - บันทึกรวบรวมแจ้งให้ทราบและสั่งการให้ถือปฏิบัติ </td> <td data-bbox="1234 863 1438 1098"> - หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ - บุคลากรทั้งหน่วยงาน </td> <td data-bbox="1444 863 1626 1098"> เป็นประจำเมื่อมีประเด็น </td> </tr> </tbody> </table>				ประเด็นการสื่อสาร	ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมายที่สื่อสาร	ระยะเวลา	5. ข่าว-เรื่องราววาระสำคัญของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น - การสูญเสียบุคคลในครอบครัวของบุคลากรภายในหน่วยงาน - การได้รับเกียรติรางวัล ของบุคลากรภายในหน่วยงาน	- บันทึกรวบรวมแจ้งถึงบุคลากรทุกคน - Line กลุ่มบุคลากร	- หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ - บุคลากรทั้งหน่วยงาน	เป็นประจำเมื่อมีประเด็น	6. ระเบียบประกาศข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย	- บันทึกรวบรวมแจ้งให้ทราบและสั่งการให้ถือปฏิบัติ	- หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ - บุคลากรทั้งหน่วยงาน	เป็นประจำเมื่อมีประเด็น	
ประเด็นการสื่อสาร	ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมายที่สื่อสาร	ระยะเวลา														
5. ข่าว-เรื่องราววาระสำคัญของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น - การสูญเสียบุคคลในครอบครัวของบุคลากรภายในหน่วยงาน - การได้รับเกียรติรางวัล ของบุคลากรภายในหน่วยงาน	- บันทึกรวบรวมแจ้งถึงบุคลากรทุกคน - Line กลุ่มบุคลากร	- หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ - บุคลากรทั้งหน่วยงาน	เป็นประจำเมื่อมีประเด็น														
6. ระเบียบประกาศข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย	- บันทึกรวบรวมแจ้งให้ทราบและสั่งการให้ถือปฏิบัติ	- หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ - บุคลากรทั้งหน่วยงาน	เป็นประจำเมื่อมีประเด็น														

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง						
	<p>2. การสร้างความผูกพันกับบุคลากร หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีการดำเนินการที่เป็นการสร้างความผูกพันกับบุคลากร ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="763 427 1612 1318"> <thead> <tr> <th data-bbox="763 427 1086 528">วิธีการที่ผู้บริหารสร้างความผูกพันกับบุคลากร</th> <th data-bbox="1086 427 1612 528">การปฏิบัติที่สะท้อนวิธีการ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="763 528 1086 922"> <p>1. บริหารงานด้านบุคคลด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้บุคลากรมั่นใจได้ว่าได้รับความเป็นธรรม</p> </td> <td data-bbox="1086 528 1612 922"> <p>- การประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนเงินเดือน ดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการ และมีการประกาศให้ทราบผลการประเมินและเปิดโอกาสให้ร้องเรียน ทักท้วง หากเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน</p> <p>- การพิจารณารับคนเข้าทำงานในแต่ละตำแหน่ง ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งเป็นหัวหน้างาน เพื่อความโปร่งใส</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="763 922 1086 1318"> <p>2. กำหนดให้มีเครื่องมือ/กลไก สำหรับผู้ให้หัวหน้าศูนย์ฯ ใช้ในการให้รางวัลแก่บุคลากรที่ผลงานดีเด่นในการปฏิบัติงาน</p> </td> <td data-bbox="1086 922 1612 1318"> <p>- กำหนดสัดส่วน คะแนนการประเมินและจำนวนเงินที่ใช้เลื่อนเงินเดือนแก่บุคลากร ระหว่างผู้อำนวยการสำนัก ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดกับหัวหน้าศูนย์/ฝ่าย ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น เท่ากับ 30:70 เพื่อให้ผู้อำนวยการสำนักสามารถพิจารณาความดีความชอบ และตอบแทนความดีความชอบแก่บุคลากรในตำแหน่งประเภทข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างประจำ</p> </td> </tr> </tbody> </table>	วิธีการที่ผู้บริหารสร้างความผูกพันกับบุคลากร	การปฏิบัติที่สะท้อนวิธีการ	<p>1. บริหารงานด้านบุคคลด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้บุคลากรมั่นใจได้ว่าได้รับความเป็นธรรม</p>	<p>- การประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนเงินเดือน ดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการ และมีการประกาศให้ทราบผลการประเมินและเปิดโอกาสให้ร้องเรียน ทักท้วง หากเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน</p> <p>- การพิจารณารับคนเข้าทำงานในแต่ละตำแหน่ง ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งเป็นหัวหน้างาน เพื่อความโปร่งใส</p>	<p>2. กำหนดให้มีเครื่องมือ/กลไก สำหรับผู้ให้หัวหน้าศูนย์ฯ ใช้ในการให้รางวัลแก่บุคลากรที่ผลงานดีเด่นในการปฏิบัติงาน</p>	<p>- กำหนดสัดส่วน คะแนนการประเมินและจำนวนเงินที่ใช้เลื่อนเงินเดือนแก่บุคลากร ระหว่างผู้อำนวยการสำนัก ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดกับหัวหน้าศูนย์/ฝ่าย ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น เท่ากับ 30:70 เพื่อให้ผู้อำนวยการสำนักสามารถพิจารณาความดีความชอบ และตอบแทนความดีความชอบแก่บุคลากรในตำแหน่งประเภทข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างประจำ</p>	
วิธีการที่ผู้บริหารสร้างความผูกพันกับบุคลากร	การปฏิบัติที่สะท้อนวิธีการ							
<p>1. บริหารงานด้านบุคคลด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้บุคลากรมั่นใจได้ว่าได้รับความเป็นธรรม</p>	<p>- การประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนเงินเดือน ดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการ และมีการประกาศให้ทราบผลการประเมินและเปิดโอกาสให้ร้องเรียน ทักท้วง หากเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน</p> <p>- การพิจารณารับคนเข้าทำงานในแต่ละตำแหน่ง ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งเป็นหัวหน้างาน เพื่อความโปร่งใส</p>							
<p>2. กำหนดให้มีเครื่องมือ/กลไก สำหรับผู้ให้หัวหน้าศูนย์ฯ ใช้ในการให้รางวัลแก่บุคลากรที่ผลงานดีเด่นในการปฏิบัติงาน</p>	<p>- กำหนดสัดส่วน คะแนนการประเมินและจำนวนเงินที่ใช้เลื่อนเงินเดือนแก่บุคลากร ระหว่างผู้อำนวยการสำนัก ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดกับหัวหน้าศูนย์/ฝ่าย ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้น เท่ากับ 30:70 เพื่อให้ผู้อำนวยการสำนักสามารถพิจารณาความดีความชอบ และตอบแทนความดีความชอบแก่บุคลากรในตำแหน่งประเภทข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างประจำ</p>							

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="763 316 1088 416">วิธีการที่ผู้บริหารสร้างความผูกพันกับบุคลากร</th> <th data-bbox="1088 316 1610 416">การปฏิบัติที่สะท้อนวิธีการ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="763 416 1088 612">3. สนับสนุนการจัดกิจกรรมของบุคลากรในรูปแบบต่างๆ</td> <td data-bbox="1088 416 1610 612">- ร่วมในการทำกิจกรรมโดยการร่วมในพิธี เปิด-ปิด กีฬาสีบุคลากรมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นกำลังใจแก่บุคลากรที่เป็นตัวแทนสำนักที่เป็นนักกีฬาแข่งขัน กีฬาประเภทต่างๆ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="763 612 1088 809">4. ประกาศและแสดงความชื่นชมยินดี เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานดีเด่นและได้รับคำชมเชยจากนักศึกษา</td> <td data-bbox="1088 612 1610 809">- ร่วมแสดงความยินดี และเชิญชวนให้บุคลากรทั่วทั้งหน่วยงานร่วมแสดงความยินดีกับผู้ที่ได้รับความชื่นชมจากการปฏิบัติงาน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="763 809 1088 963">5. แสดงการปลอบและให้กำลังใจในยามที่บุคลากรประสบกับความเศร้าเสียใจ</td> <td data-bbox="1088 809 1610 963">- ในโอกาสที่บุคลากรประสบความสูญเสียบุคคลในครอบครัวได้ไปแสดงความเสียใจ ถามไถ่เพื่อให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่จะสามารถช่วยได้</td> </tr> <tr> <td data-bbox="763 963 1088 1160">6. แสดงให้เห็นถึงการมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่ง</td> <td data-bbox="1088 963 1610 1160">- จัดให้มีการช่วยเหลือบุคลากรลูกจ้างชั่วคราวให้มีความพร้อมมีความสามารถในการสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยเป็นพนักงาน</td> </tr> </tbody> </table>	วิธีการที่ผู้บริหารสร้างความผูกพันกับบุคลากร	การปฏิบัติที่สะท้อนวิธีการ	3. สนับสนุนการจัดกิจกรรมของบุคลากรในรูปแบบต่างๆ	- ร่วมในการทำกิจกรรมโดยการร่วมในพิธี เปิด-ปิด กีฬาสีบุคลากรมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นกำลังใจแก่บุคลากรที่เป็นตัวแทนสำนักที่เป็นนักกีฬาแข่งขัน กีฬาประเภทต่างๆ	4. ประกาศและแสดงความชื่นชมยินดี เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานดีเด่นและได้รับคำชมเชยจากนักศึกษา	- ร่วมแสดงความยินดี และเชิญชวนให้บุคลากรทั่วทั้งหน่วยงานร่วมแสดงความยินดีกับผู้ที่ได้รับความชื่นชมจากการปฏิบัติงาน	5. แสดงการปลอบและให้กำลังใจในยามที่บุคลากรประสบกับความเศร้าเสียใจ	- ในโอกาสที่บุคลากรประสบความสูญเสียบุคคลในครอบครัวได้ไปแสดงความเสียใจ ถามไถ่เพื่อให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่จะสามารถช่วยได้	6. แสดงให้เห็นถึงการมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่ง	- จัดให้มีการช่วยเหลือบุคลากรลูกจ้างชั่วคราวให้มีความพร้อมมีความสามารถในการสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยเป็นพนักงาน	
วิธีการที่ผู้บริหารสร้างความผูกพันกับบุคลากร	การปฏิบัติที่สะท้อนวิธีการ											
3. สนับสนุนการจัดกิจกรรมของบุคลากรในรูปแบบต่างๆ	- ร่วมในการทำกิจกรรมโดยการร่วมในพิธี เปิด-ปิด กีฬาสีบุคลากรมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นกำลังใจแก่บุคลากรที่เป็นตัวแทนสำนักที่เป็นนักกีฬาแข่งขัน กีฬาประเภทต่างๆ											
4. ประกาศและแสดงความชื่นชมยินดี เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานดีเด่นและได้รับคำชมเชยจากนักศึกษา	- ร่วมแสดงความยินดี และเชิญชวนให้บุคลากรทั่วทั้งหน่วยงานร่วมแสดงความยินดีกับผู้ที่ได้รับความชื่นชมจากการปฏิบัติงาน											
5. แสดงการปลอบและให้กำลังใจในยามที่บุคลากรประสบกับความเศร้าเสียใจ	- ในโอกาสที่บุคลากรประสบความสูญเสียบุคคลในครอบครัวได้ไปแสดงความเสียใจ ถามไถ่เพื่อให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่จะสามารถช่วยได้											
6. แสดงให้เห็นถึงการมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่ง	- จัดให้มีการช่วยเหลือบุคลากรลูกจ้างชั่วคราวให้มีความพร้อมมีความสามารถในการสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยเป็นพนักงาน											

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง								
<p>5. ผู้บริหารหน่วยงานดำเนินการเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจของหน่วยงาน (EdPEx 1.1ข.(2))</p>	<p>หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจของหน่วยงาน ดังนี้</p> <p>1. ได้กำกับให้มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 3 กิจกรรม ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="757 555 1619 1332"> <thead> <tr> <th data-bbox="757 555 1193 651">พันธกิจ</th> <th data-bbox="1193 555 1619 651">กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2562</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="757 651 1193 850">1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามผ่านช่องทางหรือสื่อต่างๆ ที่หลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ</td> <td data-bbox="1193 651 1619 850">- กิจกรรมให้บริการนักศึกษาผ่านช่องทางโทรศัพท์ , E-mail, Facebook และ Chat</td> </tr> <tr> <td data-bbox="757 850 1193 1185">2. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมปัญหาติดตามและหาแนวทางแก้ไขปัญหาของนักศึกษา</td> <td data-bbox="1193 850 1619 1185">- กิจกรรมการโทรศัพท์ติดตามนักศึกษาและรวบรวมปัญหาผ่าน Knowledge Base(KB) และFacebook ของหน่วยงาน - กิจกรรมสนับสนุนการให้บริการนอกสถานที่ร่วมกับหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัย</td> </tr> <tr> <td data-bbox="757 1185 1193 1332">3. สนับสนุนการบริการนักศึกษาในศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร</td> <td data-bbox="1193 1185 1619 1332">- กิจกรรมให้บริการนักศึกษาและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร</td> </tr> </tbody> </table>	พันธกิจ	กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2562	1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามผ่านช่องทางหรือสื่อต่างๆ ที่หลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ	- กิจกรรมให้บริการนักศึกษาผ่านช่องทางโทรศัพท์ , E-mail, Facebook และ Chat	2. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมปัญหาติดตามและหาแนวทางแก้ไขปัญหาของนักศึกษา	- กิจกรรมการโทรศัพท์ติดตามนักศึกษาและรวบรวมปัญหาผ่าน Knowledge Base(KB) และFacebook ของหน่วยงาน - กิจกรรมสนับสนุนการให้บริการนอกสถานที่ร่วมกับหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัย	3. สนับสนุนการบริการนักศึกษาในศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร	- กิจกรรมให้บริการนักศึกษาและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร	<p>ศสท 1 - 5(1) พันธกิจของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 5(2) แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2562</p> <p>ศสท 1 - 5(3) คำรับรองปฏิบัติราชการปี2562-ศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 5(5) รายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปี 2562 ศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 1 - 5(4) STOU CallCenter</p>
พันธกิจ	กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2562									
1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามผ่านช่องทางหรือสื่อต่างๆ ที่หลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ	- กิจกรรมให้บริการนักศึกษาผ่านช่องทางโทรศัพท์ , E-mail, Facebook และ Chat									
2. เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมปัญหาติดตามและหาแนวทางแก้ไขปัญหาของนักศึกษา	- กิจกรรมการโทรศัพท์ติดตามนักศึกษาและรวบรวมปัญหาผ่าน Knowledge Base(KB) และFacebook ของหน่วยงาน - กิจกรรมสนับสนุนการให้บริการนอกสถานที่ร่วมกับหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัย									
3. สนับสนุนการบริการนักศึกษาในศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร	- กิจกรรมให้บริการนักศึกษาและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร									

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2. มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2562 โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายสำหรับกิจกรรมโครงการของแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2562 ทั้ง กิจกรรม ในข้อ 1. และคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ทั้งหมด 8 ตัวชี้วัด</p> <p>3. มีการติดตามและเร่งรัดให้บุคลากรในทุกคณะทำงานรวมทั้งบุคลากรทุกคน ดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปีและคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ รวม 2 ระยะ คือระยะที่ 1 เมื่อดำเนินการแล้ว 6 เดือน และระยะที่ 2 เมื่อดำเนินการแล้ว 12 เดือน ทั้งนี้ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์สารสนเทศได้มุ่งมั่นปฏิบัติงานตามแผนจนบรรลุเป้าหมาย โดยจะเห็นได้จากผลการดำเนินการที่ได้รับการประเมินแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ค่าระดับคะแนนได้ 4.9951 คะแนน</p>	

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (1 ต.ค. 61 - 30 ก.ย. 62)

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 ผลการประเมินแผนยุทธศาสตร์ และ/หรือผลการประเมินคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมาของหน่วยงาน โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต (Output) และ/หรือผลลัพธ์ (Outcome) และค่าเป้าหมาย และได้รับความเห็นชอบจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล	<p>ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ศูนย์สารสนเทศไม่ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน แต่จากมติที่ประชุมหัวหน้างาน ครั้งที่ 1/2562 มีมติให้หน่วยงานอ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) โดยได้ดำเนินการจัดทำตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน โดยหัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้มอบหมายให้คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานรับผิดชอบการจัดทำ ซึ่งคณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ จะประกอบด้วยบุคลากรระดับหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ หัวหน้างาน พนักงานมหาวิทยาลัยและบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน 2. คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ได้ยึดข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เป็นกรอบแนวทางการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ประกอบด้วยข้อมูลจาก 	<p>ศสท 2 - 1(1) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ 2556-2560)</p> <p>ศสท 2 - 1(2) SWOTศูนย์สารสนเทศ(ปี2560)</p> <p>ศสท 2 - 1(3) วิสัยทัศน์ของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 2 - 1(4) คำรับรองปฏิบัติราชการปี2562-ศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 2 - 1(5) แนวปฏิบัติที่ดี ทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>1) ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาปีการศึกษา 2561 ของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>2) ตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ</p> <p>3) ผลจากการสัมมนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562</p> <p>3. คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ได้จัดทำ SWOT จัดทำกลยุทธ์ และกำหนดรายละเอียดของแผนยุทธศาสตร์ประกอบด้วย ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และกิจกรรม/โครงการโดยอ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ.2556-2560)</p>	<p>ศสท 2 - 1(6) ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาปี2561-ศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 2 - 1(7) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานต่างๆ</p>
<p>2. มีการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการประจำปีสู่การปฏิบัติระดับฝ่าย/งานหรือระดับบุคลากร</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ดังนี้</p> <p>1. มีการแปลงแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) ซึ่งอ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์เดิมของหน่วยงานเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562โดยกำหนดให้เป็นแผนการดำเนินงานตามพันธกิจของศูนย์สารสนเทศ จำนวน 2 กิจกรรมหลัก คือ</p> <p>1) กิจกรรมการให้บริการข้อมูล ข่าวสารและตอบปัญหานักศึกษาและประชาชนทั่วไป</p> <p>2) กิจกรรมการให้บริการของ OSS ณ ส่วนกลาง</p> <p>นอกจากนี้ยังได้ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562</p>	<p>ศสท 2 - 2(1) แผนปฏิบัติราชการปีงบประมาณพ.ศ. 2562</p> <p>ศสท 2 - 2(2) คำรับรองการปฏิบัติราชการปี2562-ศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 2 - 2(3) เวียนแจ้งแผนปฏิบัติราชการปี 2562</p> <p>ศสท 2 - 2(4) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี(พ.ศ 2556-2560)</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2. มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายสำหรับกิจกรรมโครงการของแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2562 ทั้ง 2 กิจกรรม และคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีตามที่กล่าวในข้อ 1. ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และกำหนดให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานให้บรรลุการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นลำดับ</p>	
<p>3. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ในข้อ 2) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือที่ประชุมผู้บริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณา</p>	<p>1. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 2 กิจกรรมหลัก</p> <p>2. หัวหน้าศูนย์สารสนเทศมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปี ในการประชุมหัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ</p> <p>3. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2562 ผ่านระบบ e-Performance รอบ 6 และ 12 เดือน ต่อหัวหน้าศูนย์สารสนเทศและมหาวิทยาลัย ตามลำดับ</p>	<p>ศสท 2 - 3(1) รายงานผลการปฏิบัติราชการประจำปี 2562 รอบ 6 และ 12 เดือน</p>
<p>4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและ/หรือที่ประชุมผู้บริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณา</p>	<p>มีการประเมินผลการดำเนินงาน(อ้างอิง)แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยมีผลการประเมินความสำเร็จ ร้อยละ 99.51</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารและ/หรือที่ประชุมผู้บริหารหน่วยงานไปประกอบการพิจารณาการดำเนินงานระหว่างปี และ/หรือการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีในปีถัดไป</p>	<p>มีการนำข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะของหัวหน้าศูนย์สารสนเทศ และที่ประชุมหัวหน้างานไปดำเนินการ ดังนี้</p> <p>1. <u>แผนยุทธศาสตร์</u> : ที่ประชุมหัวหน้างานศูนย์สารสนเทศในการประชุม ครั้งที่ 1/2562 ได้เสนอแนะให้พิจารณาและยึดแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานโดยการอ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) เนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ศูนย์สารสนเทศไม่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน แต่ได้มีการอ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ดังกล่าว เพื่อนำมาปรับ/แปลงเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน</p> <p>2. <u>ใช้ในการดำเนินงานระหว่างปี</u> : หัวหน้าศูนย์สารสนเทศได้มีข้อหารือเกี่ยวกับสถานการณ์การดำเนินงานของหน่วยงานในสภาวะปัจจุบันและได้เสนอแนวทางการรับมือกับสถานการณ์ โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ กระบวนการลดขั้นตอนการ Login และเพิ่มช่องทางการให้บริการนักศึกษา เพื่อเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการนักศึกษาได้เร็วขึ้น เป็นการลดค่าใช้จ่ายที่นักศึกษาโทรศัพท์มาสอบถาม ข้อมูล สามารถได้รับคำตอบที่รวดเร็ว นักศึกษาไม่ต้องรอนานและเจ้าหน้าที่สามารถรับสายได้ปริมาณมากขึ้นและสถิติการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน เนื่องจากมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย</p>	<p>ศสท 2 - 5(1) แผนปฏิบัติราชการปีงบประมาณพ.ศ. 2562</p> <p>ศสท 2 - 5(2) กระบวนการที่ปรับปรุง</p> <p>ศสท 2 - 5(3) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อน-หลังปรับปรุงกระบวนการฯ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>6. มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections) ตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานในระดับที่เทียบเคียงกันได้</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศไม่ได้มีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น แต่ได้มีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานของกิจกรรม/โครงการโดยอ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) ของหน่วยงาน สำหรับแผนปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยคาดการณ์ว่าผลการดำเนินงานจะแล้วเสร็จสมบูรณ์ทุกโครงการ หรือมีผลการดำเนินงานร้อยละ 80 ซึ่งปรากฏผลการดำเนินการจากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) ประจำปี 2562 มีผลการดำเนินงานเกินกว่าที่คาดการณ์ไว้ คือ มีผลการดำเนินงานร้อยละ 93</p>	<p>ศสท 2 - 6(1) รายงานผลฯ ตามตัวชี้วัดปี 2562</p>

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	6		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (1 ต.ค. 61 - 30 ก.ย. 62)

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. มีการกำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นหรือสำคัญต่อการปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานอย่างน้อย 1 ประเด็น	ศูนย์สารสนเทศจัดประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ ในการประชุมครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่อังคารที่ 8 มกราคม 2562 ณ ห้องประชุมชั้น 4 อาคารพาณิชย์ส่วนหน้า ได้พิจารณากำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้ของศูนย์สารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของศูนย์สารสนเทศ ระยะ 5 ปี ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. 2556-2560) และแผนปฏิบัติการ	ศสท 3 - 1(1) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) ศสท 3 - 1(2) แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2562

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ประจำปีงบประมาณ 2562 ใน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพ หัวข้อ "ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ" เน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านทักษะและเทคนิคในการบริการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการอย่างมืออาชีพ โดยเน้นกลุ่มผู้รับบริการได้แก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป ให้ได้รับการบริการที่ดีในทุกๆ ด้าน ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้ศูนย์สารสนเทศจึงได้กำหนดประเด็นความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการจัดการความรู้ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการดังกล่าวในหัวข้อ “ทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ”</p>	<p>ศสท 3 - 1(3) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 3 - 1(4) รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ครั้งที่ 1/2562-กำหนดหัวข้อ</p> <p>ศสท 3 - 1(5) ผลการพิจารณาประเด็นความรู้ หน่วยงานสนับสนุน</p>
<p>2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศได้กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะตามประเด็นความรู้ในหัวข้อ “ทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ” ดังนี้</p> <p>ครั้งที่ 1 จัดการอบรมในวันอาทิตย์ที่ 14 กรกฎาคม 2562 ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. ณ ห้อง 5209 อาคารสัมมนา 1 ชั้น 2 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 60 คน ดังนี้</p> <p>1.1 บุคลากรของศูนย์สารสนเทศ จำนวน 40 คน</p> <p>1.2 บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมแบบครบวงจร จำนวน 20 คน ได้แก่ สำนักทะเบียนและวัดผล ฝ่ายรับนักศึกษา กองคลัง สำนักบัณฑิตศึกษาและสำนักบริการการศึกษา</p>	<p>ศสท 3 - 2(1) ขออนุมัติการจัดอบรมฯ</p> <p>ศสท 3 - 2(2) อนุมัติให้อบรมทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ</p> <p>ศสท 3 - 2(3) รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้-สถานที่จัดสัมมนา</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ครั้งที่ 2 จัดการอบรมในวันอังคารที่ 16 และวันพุธที่ 17 กรกฎาคม 2562 ตั้งแต่เวลา 08.00-20.00 น. ณ วิทยารีสอร์ท อ.เมืองนครนายก จ.นครนายก โดย</p>	
<p>3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p>	<p>หลังจากที่ศูนย์สารสนเทศมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการอบรมและพัฒนาดังกล่าวแล้วได้มีการจัดการอบรม 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 จัดในวันอาทิตย์ที่ 14 กรกฎาคม 2562 เวลา 08.30-16.00 น. ณ ห้องประชุม 5209 อาคารสัมมนา1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และครั้งที่ 2 จัดในวันอังคารที่ 16 และวันพุธที่ 17 กรกฎาคม 2562 ตั้งแต่เวลา 08.00-18.00 น. ณ วิทยารีสอร์ท อ.เมืองนครนายก จ.นครนายก โดยได้เชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญด้านการบริการ จำนวน 5 ท่าน มาให้ความรู้และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นต่างๆ ดังรายนามต่อไปนี้</p> <p>1. ดร.ณัฐนรินทร์ เนียมประดิษฐ์ 2. อาจารย์ ดร.สุปัญญา สุนทรนนท์ 3. ผศ.ภญ.ดร.อโนทัย งามวิชัยกิจ 4. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศรีสุขใส 5. ผศ. กชกร ณนกรพนม ทั้งนี้ วิทยากรทั้ง 5 ท่าน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคและทักษะในการสื่อสาร ที่สามารถแบ่งปันความรู้ให้บุคลากรของศูนย์สารสนเทศรวม 40 คน ซึ่งการจัดอบรมดังกล่าวก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ อีกทั้งเพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน มีความเป็นเลิศทางด้านบริการ ทำให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้มีมาตรฐานทางด้านบริการอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้พร้อมทักษะในการให้บริการและส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเองด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพอย่างมืออาชีพมากยิ่งขึ้นต่อไป</p>	<p>ศสท 3-3(1) รูปภาพการอบรม-ห้อง 5209-1</p> <p>ศสท 3-3(2) รูปการอบรมที่วิทยารีสอร์ท</p> <p>ศสท 3-3(3) รายงานการประชุมหัวหน้างาน ครั้งที่ 7/2562 แนวปฏิบัติที่ดีฯ</p> <p>ศสท 3-3(5) แนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทักษะการให้บริการระดับ Advanceอย่างมืออาชีพ</p> <p>ศสท 3-3(6) แนวปฏิบัติที่ดี ทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>จากการที่บุคลากรของศูนย์สารสนเทศได้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว คณะทำงานการจัดการความรู้ของหน่วยงานได้ประชุมร่วมกับหัวหน้างาน ในการประชุมครั้งที่ 3/2562 มีประเด็นการพิจารณาเรื่องทักษะและเทคนิคต่างๆมาหาข้อสรุปเป็นความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรมมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในหน่วยงานจนเกิดแนวปฏิบัติที่ดีในด้าน “ทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ” ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้หลักการ PDCA ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 การวางแผน (Plan) กำหนดเป้าหมายและกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามความต้องการ 1.2 การนำไปปฏิบัติ (Do) ปฏิบัติ ดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ที่กำหนดไว้ 1.3 การติดตาม (Check) ตรวจสอบติดตาม ตรวจสอบและวัดผลกระบวนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนทำงานและเป้าหมาย 1.4 การดำเนินการ (Act) ดำเนินการปรับปรุงสมรรถนะของกระบวนการอย่างต่อเนื่อง 2. หัวใจของการบริการที่ดี ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 CUSTOMER - มุ่งเน้นผู้รับบริการ/รู้ความต้องการของผู้รับบริการ 2.2 FEEDBACK - ติดตามผลลัพธ์หลังจากที่ได้บริการเพื่อหาข้อสรุป/ปรับปรุง/ แก้ไขเพื่อพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น 	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>2.3 SUPPORT - เตรียมข้อมูลเพื่อสนับสนุน/ช่วยเหลือ ด้านการบริการอยู่เสมอ</p> <p>2.4 INNOVATIVE - หาความรู้/สร้างนวัตกรรมด้านการบริการที่ใหม่ ๆ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่</p> <p>2.5 QUALITY - ให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีความเป็นเลิศตรงตามมาตรฐานด้านการบริการ</p> <p>2.6 EXCELLENT- ให้บริการอย่างมืออาชีพ/อย่างผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>2.7 FRIENDLY - มีความเป็นมิตร/ใส่ใจ/สร้างความผูกพันให้กับผู้รับบริการ</p> <p>ทั้งนี้ คณะทำงานการจัดการความรู้ของหน่วยงานได้นำข้อสรุปซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว เสนอต่อที่ประชุมหัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ ในการประชุมครั้งที่ 7/2562 และทำการเผยแพร่ไปสู่บุคลากรของหน่วยงานในวันพฤหัสบดี ที่ 18 กรกฎาคม 2562 โดยการแจ้งทางจดหมายเวียน เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบรายละเอียดอย่างทั่วถึงกัน อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p>	<p>จากที่ประชุมหัวหน้างานของศูนย์สารสนเทศในวันพฤหัสบดีที่ 18 กรกฎาคม 2562 ได้นำสรุปแนวปฏิบัติที่ดีจัดเก็บและเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานศูนย์สารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรได้นำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ในการพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพตามแผนยุทธศาสตร์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ของศูนย์สารสนเทศ ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2562 เพื่อให้บุคลากรได้นำไปใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามวัตถุประสงค์ ได้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการใน มิติด้านคุณภาพ หัวข้อ "ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ" โดยจัดทำในรูปแบบดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสาร "แนวปฏิบัติที่ดีทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ" ออกเป็นจดหมายเวียนแจ้งและจัดเก็บในแฟ้มรวบรวมแนวตอบ 2. รวบรวมคำถามและคำตอบ FAQ ลง Facebook ของศูนย์สารสนเทศ (STOU Call Center) <p>โดยทำการเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในศูนย์สารสนเทศ และได้ติดประกาศไว้บนบอร์ดประชาสัมพันธ์รวมทั้งได้ติดประกาศไว้ตามบูธ (โต๊ะทำงาน) ของเจ้าหน้าที่ทุกคน สำหรับใช้ฝึกปฏิบัติในการทำงานด้วยตนเองและเพื่อก่อให้เกิดทักษะและความชำนาญในการบริการนักศึกษาและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ปัญหาและให้คำแนะนำต่างๆได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป</p>	<p>ศสท 3 - 4(1) รายงานการประชุมหัวหน้างานครั้งที่7/2562-แนวปฏิบัติที่ดีฯ</p> <p>ศสท 3 - 4(2) แนวปฏิบัติที่ดี ทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ</p> <p>ศสท 3 - 4(3) เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี ทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ-ติดบูธทำงาน</p> <p>ศสท 3 - 4(4) จัดเก็บแนวปฏิบัติที่ดี-1</p> <p>ศสท 3 - 4(5) จัดเก็บแนวปฏิบัติที่ดี-2</p> <p>ศสท 3 - 4(6) https://www.stou.ac.th/main/index.html</p> <p>ศสท 3 - 4(7) แนวปฏิบัติที่ดีปีงบประมาณ พ.ศ.2562</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ในปีงบประมาณปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และ จาก ความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็น แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>	<p>หลังจากศูนย์สารสนเทศมีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษาและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ที่มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center (Agent) โดยการ Monitor จากหัวหน้างานที่เป็น Supervisor ทั้ง 3 คนของศูนย์สารสนเทศ ได้ทำการ Monitor แล้วสรุปผลการประเมินก่อนและหลังการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีผลการประเมินที่ดีขึ้น ดังจะเห็นได้จากระยะเวลาเฉลี่ยของการให้บริการนักศึกษาของเจ้าหน้าที่ต่อคนต่อสายมีเวลาลดลงหลังจากได้รับการอบรมและพัฒนาตนเอง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาสามารถรับสายนักศึกษาได้ปริมาณสายที่มากขึ้นและจากการที่หน่วยงานมีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในภาพรวมของผู้มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากก่อนเข้ารับการจัดการอบรม โดยก่อนการอบรม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 และหลังการอบรมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือพึงพอใจมากที่สุด (เพิ่มขึ้น 0.06)</p>	<p>ศสท 3 - 5(1) แนวปฏิบัติที่ดีทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ</p> <p>ศสท 3 - 5(1) แนวปฏิบัติที่ดีทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ</p> <p>ศสท 3 - 5(2) ระยะเวลาเฉลี่ย Call Center ปีงบประมาณพ.ศ. 2562</p> <p>ศสท 3 - 5(3) สรุป/เปรียบเทียบ ความพึงพอใจผู้รับบริการปี 2562</p> <p>ศสท 3 - 5(4) สรุป-แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการปีการศึกษา 2561 (พ.ศ. 2562)</p>

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีการศึกษา 2561 (1 ก.ย. 61 - 31 ส.ค. 62)

เกณฑ์การประเมิน

สูตรการคำนวณ :

จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนา ≥ 40 ชม/ปี	× 100
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานทั้งหมด	

ใช้บัญญัติไตรยางค์เทียบ โดยกำหนดร้อยละ 70 เท่ากับ 5 คะแนน

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนยืนยันของสถาบัน
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนา ≥ 40 ชม/ปี	18.00
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดหน่วยงานทั้งหมด	18.00

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	ร้อยละ 56	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (1 ต.ค. 61 - 30 ก.ย. 62)

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. มีการวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการทำงานหลัก (Core Process) เพื่อปรับปรุง อย่างน้อย 1 กระบวนการ และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงาน	<p>ศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานให้บริการข้อมูล ข่าวสารและตอบคำถามนักศึกษาและประชาชนทั่วไป ซึ่งปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการจำนวนมากในหลากหลายช่องทาง ซึ่งในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความพร้อมสำหรับการบริการในหลายช่องทางเพื่อเตรียมพร้อมให้นักศึกษาได้สอบถามได้อย่างหลากหลาย ซึ่งหากการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการตามที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ จะส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก และไม่พึงพอใจ</p> <p>ในการรับบริการ ดังนั้นศูนย์สารสนเทศจึงได้มีการวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการทำงานของหน่วยงานโดยแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของศูนย์สารสนเทศเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2562 โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่พิจารณาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานสนับสนุน ตัวบ่งชี้ที่ 5 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน</p>	<p>ศสท 5 - 1(1) รายงานการประชุมหัวหน้างานครั้งที่ 5-2562 การปรับปรุงกระบวนการงาน</p> <p>ศสท 5 - 1(2) ขออนุมัติปรับปรุงกระบวนการงาน-flow การปรับกระบวนการงาน</p> <p>ศสท 5 - 1(3) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการของศูนย์สารสนเทศ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้</p> <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>หลังจากคณะทำงานฯ ได้มีการศึกษา ประมวล และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ แล้ว ที่ประชุมหัวหน้างานศูนย์สารสนเทศ ครั้งที่5/2562 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2562 ซึ่งเข้าประชุมร่วมกับคณะทำงานการประกันคุณภาพภายในของศูนย์สารสนเทศ มีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงาน “การลดขั้นตอนการ Login และเพิ่มช่องทางการให้บริการนักศึกษา” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562</p>	
เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง

<p>2. มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือ มติที่ประชุมที่สำคัญ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่จะปรับปรุงตามข้อ 1</p>	<p>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชได้จัดตั้งศูนย์สารสนเทศขึ้นมาเพื่อเป็นหน่วยงานบริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ มสธ.รวมทั้งการตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนทางโทรศัพท์ผ่าน Call Center ซึ่งศูนย์สารสนเทศดูแลในปัจจุบัน นักศึกษาและประชาชนได้ติดต่อมหาวิทยาลัยผ่าน Call Center เป็นจำนวนมาก ศูนย์สารสนเทศซึ่งถือว่าเป็นหน้าด่านหรือประตูสู่มหาวิทยาลัย หากเจ้าหน้าที่ให้บริการนักศึกษาไม่ดีเพียงพอ/ให้บริการไม่ครบถ้วน/ไม่มีความรวดเร็ว และช่องทางการให้บริการไม่เพียงพอ และให้บริการไม่ตรงตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ จะทำให้นักศึกษาต้องเสียเวลาในการโทรศัพท์กลับมาถามข้อมูลหลายๆครั้ง ทำให้นักศึกษาต้องเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายมากขึ้น อันจะส่งผลให้นักศึกษาหรือผู้รับบริการไม่ประทับใจ จะทำให้เสียภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ศูนย์สารสนเทศมีความมุ่งมั่นที่จะคงมาตรฐานการให้บริการนักศึกษาผ่าน Call Center ของมหาวิทยาลัยไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ จึงได้คิดวิธีที่จะทำให้กระบวนการให้บริการเป็นมาตรฐานอยู่ตลอดเวลา ศูนย์สารสนเทศจึงได้สำรวจศึกษา วิเคราะห์ขั้นตอนการให้บริการนักศึกษาผ่าน Call Center และจากมติที่ประชุมหัวหน้างาน ครั้งที่ 5 ในวันจันทร์ที่ 27 พฤษภาคม 2562 เวลา 09.30 - 11.30 น. ณ ห้องประชุมศูนย์สารสนเทศ ชั้น 4 อาคารพาณิชย์ส่วนหน้า โดยมีคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเข้าร่วมประชุมด้วย ได้ขอเสนอแนะกระบวนการที่จะปรับปรุงคือ การลดขั้นตอนการ Login และเพิ่มช่องทางให้บริการนักศึกษาพร้อมทั้งได้เสนอแนวทางปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์และได้รับ</p>	<p>ศสท 5 - 2(1) รายงานการประชุมหัวหน้างานครั้งที่5-2562-การปรับปรุงกระบวนการงาน</p> <p>ศสท 5 - 2(2) เห็นชอบแนวทางปรับปรุงฯ จากรองอธิการบดีฯ-flow การปรับกระบวนการงาน</p>
<p>เกณฑ์มาตรฐาน</p>	<p>ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์</p>	<p>รายการเอกสารอ้างอิง</p>

	ความเห็นชอบจากรองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการและพันธกิจสัมพันธ์กับชุมชนเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2562	
3. มีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและ/หรือมติที่ประชุมที่สำคัญ/กฎหมายที่สำคัญตามข้อ 2 และได้รับความเห็นชอบจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล	ศูนย์สารสนเทศได้สำรวจ ศึกษา ทบทวน วิเคราะห์ขั้นตอนกระบวนการเดิมเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา แนวปฏิบัติสำหรับการบริการนักศึกษาเพื่อการบริการในหลากหลายช่องทางซึ่งจากเดิมเจ้าหน้าที่ 1 คน ให้บริการเพียง 1 งาน แต่เมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานทำให้เจ้าหน้าที่ 1 คน ทำงานทั้ง 3 ระบบ คือ โทรศัพท์ E-mail และ Chat จะส่งผลให้การบริการนักศึกษากระชับ ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้นักศึกษาได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และหลากหลายช่องทางซึ่งเจ้าหน้าที่ใช้เวลาเฉลี่ยในการบริการ/คน/สาย เป็นเวลาดลดลง ทำให้บริการนักศึกษาได้จำนวนมากขึ้น/คน/วัน อีกทั้งยังได้ออกแบบ/หัวข้อสำหรับประเมินเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนักศึกษาทางโทรศัพท์เป็นรายบุคคล เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาได้อย่างครบถ้วนในทุกประเด็น ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ศสท 5 - 3(2) เห็นชอบแนวทางปรับปรุงฯ จากรองอธิการบดีฯ ศสท 5 - 3(3) หน้าจอการlogin 3 ระบบของศูนย์สารสนเทศ
4. มีการนำกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ตามข้อ 3 ไปปฏิบัติ	ศูนย์สารสนเทศได้ทำการชี้แจงแนวปฏิบัติสำหรับการบริการนักศึกษาให้แก่เจ้าหน้าที่และซักซ้อมทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ตามข้อ 3 ให้เจ้าหน้าที่นำกระบวนการดังกล่าวไปปฏิบัติ โดยการ Login ทั้ง 3 ระบบพร้อมกันและจัดตอบทีละระบบ ซึ่งเมื่อลองมือปฏิบัติ หัวหน้างานจะคอยเฝ้าติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะๆ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้ประเมินทราบเพื่อปรับปรุงตนเอง	ศสท 5 - 4(1) ตัวอย่างหน้าจอคอมพิวเตอร์สำหรับLogin-1 ศสท 5 - 4(2) ตัวอย่างหน้าจอคอมพิวเตอร์สำหรับLogin-2 ศสท 5 - 4(3) ตัวอย่างหน้าจอ Monitor ของหัวหน้างาน ศสท 5 - 4(4) ตัวอย่าง E-mail

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>5. มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่ (แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ เช่น มีการเปรียบเทียบกระบวนการเก่ากับกระบวนการใหม่/มีการดำเนินงานตามกระบวนการที่ออกแบบหรือทบทวนใหม่) และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในรอบปีถัดไป</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ได้ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่และเมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการเดิมจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่มีมากขึ้น เนื่องจากลดขั้นตอนการLogin การปฏิบัติงานลงจากเดิม login ได้ทีละระบบและได้เพียง 2 ระบบ หลังจากปรับปรุงกระบวนการใหม่ เจ้าหน้าที่สามารถ login ได้พร้อมกันและได้ 3 ระบบ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบประสิทธิผลได้ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ระยะเวลาเฉลี่ยในการบริการของเจ้าหน้าที่/คน/สาย ลดลง จากกระบวนการเดิมใช้เวลาเฉลี่ย 3.61 นาที กระบวนการใหม่ใช้เวลาเฉลี่ย 3.08 นาที/คน/สาย จากผลของข้อ 1. จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการนักศึกษาได้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละที่ตอบได้(ปริมาณสายที่รับได้มากขึ้น) และสถิติรวมในการให้บริการนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบสถิติช่วงเดือนมีนาคม 2562 (ก่อนปรับปรุงกระบวนการ)และสถิติเดือนสิงหาคม 2562 (หลังการปรับปรุงกระบวนการ) รายละเอียดตามเอกสารแนบ ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา/ผู้รับบริการ ที่ประเมินให้เจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ที่ผ่านมา ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนปีงบประมาณปัจจุบัน (2562) สรุปความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เพิ่มขึ้น 0.10 (ตามเอกสารแนบ) 	<p>ศสท 5 - 5(1) เปรียบเทียบสถิติการปฏิบัติงานเดือนมีนาคมและเดือนสิงหาคม 2562</p> <p>ศสท 5 - 5(3) สรุป-ความพึงพอใจปี 2562/เปรียบเทียบ</p> <p>ศสท 5 - 5(2) สรุปผลประเมินความพึงพอใจปี พ.ศ. 2561</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	สำหรับในปีงบประมาณต่อไป ศูนย์สารสนเทศจะทำการปรับปรุงกระบวนการด้านมาตรฐานการให้บริการทุกด้านให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นกว่าปีงบประมาณปัจจุบันและการใช้งานระบบ Call Center ใหม่เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการให้ปริมาณและประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม	

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (1 ต.ค. 61 - 30 ก.ย. 62)

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าคะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนยืนยันของสถาบัน
คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5.00)	4.82

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 คะแนน	✓	4.82
ผลการดำเนินงาน	4.82		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีการศึกษา 2561 (1 ก.ย. 61 - 31 ส.ค. 62)

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. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานกำหนด นโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ หน่วยงาน	ในปีการศึกษา 2561 ศูนย์สารสนเทศมีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ภายในของศูนย์สารสนเทศ (ซึ่งเป็นคณะเดียวกับคณะกรรมการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน) เพื่อรับทราบผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2560 ของศูนย์สารสนเทศ และมีการทบทวนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	ศสท 7 - 1(1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ของศูนย์สารสนเทศ ศสท 7 - 1(2) คะแนนประกันคุณภาพ ภายใน-ปีการศึกษา 2560-ศูนย์ สารสนเทศ ศสท 7 - 1(3) รายงานการประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ปี การศึกษา 2561 ครั้งที่ 1

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>2. คณะกรรมการประจำหน่วยงานมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ที่ ครบ ถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ และ 2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ตามกำหนดเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และรายงานข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนดในระบบ CHE QA Online</p>	<p>คณะกรรมการประจำหน่วยงานมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่ครบถ้วน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยในปีการศึกษา 2561 ศูนย์สารสนเทศ มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ภายใต้ตัวบ่งชี้จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ ตามกรอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กร 1.2 ตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน 1.3 ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ 1.4 ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา 1.5 ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน 1.6 ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 1.7 ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน 2. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และรายงานข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนดในระบบ CHE QA Online 	<p>ศสท 7 - 2(1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน</p> <p>ศสท 7 - 2(2) ระบบ CHE QA Online ของศูนย์สารสนเทศ</p> <p>ศสท 7 - 2(3) รายงานการประชุม คณะทำงานประกันคุณภาพฯ ครั้งที่ 2-แบ่งหน้าที่</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>3. มีการนำผลการประเมินคุณภาพไป ทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และเชื่อมโยงสู่แผนยุทธศาสตร์และ/หรือแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศมีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 ของหน่วยงานไปทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และเชื่อมโยงไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - โครงการจัดฝึกอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติที่ศูนย์สารสนเทศ ได้แก่ งานโทรศัพท์, E-mail, Facebook, Chat และปฏิบัติงานที่ OSS รวมทั้งงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ในหัวข้อ "ทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ" 	<p>ศสท 7 - 3(1) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณพ.ศ.2562</p> <p>ศสท 7 - 3(2) อบรมทักษะการให้บริการระดับ Advance อย่างมืออาชีพ</p>
<p>4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน</p>	<p>ศูนย์สารสนเทศนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2560 ของหน่วยงานมาปรับปรุงการทำงานในปีการศึกษา 2561 ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยอ้างอิงจากแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2556-2560) 2. มีการจัดตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน 3. พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการตอบคำถามนักศึกษาและประชาชนทั่วไป 4. มีการประเมินความพึงพอใจต่อผู้รับบริการของศูนย์สารสนเทศ 	<p>ศสท 7 - 4(1) แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ 2556-2560)</p> <p>ศสท 7 - 4(2) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2562</p> <p>ศสท 7 - 4(3) สรุป-ความพึงพอใจ/เปรียบเทียบ</p> <p>ศสท 7 - 4(4) สรุป-แบบสอบถามความพึงพอใจCall Centerปีการศึกษา2561(พ.ศ.2562)</p> <p>ศสท 7 - 4(5)</p> <p>ศสท 7 - 4(6) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์ของศูนย์สารสนเทศ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	เพิ่มช่องทางการให้บริการตอบคำถามนักศึกษาและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทาง Chat และมีการจัดตั้ง Facebook ของศูนย์สารสนเทศในชื่อ STOU Call Center และจัดเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามผ่านช่องทางดังกล่าว โดยการ Login เข้า 3 ระบบพร้อมกัน เพื่อเตรียมพร้อมการให้บริการนักศึกษาที่สอบถามในหลากหลายช่องทางและทำการ update ข้อมูล/ข่าวสารต่างๆให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา	
5. เครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการสรุปทบทวนเรียนรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์	คณะกรรมการเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2561 และมีกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งจัดโดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2562 เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้อง 1608 อาคารส่วนต่อเติม ชั้น 6 โดยมีการสรุปทบทวนเรียนรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งศูนย์สารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์และพัฒนา งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานได้ รายละเอียดและข้อสรุปตามหลักฐานแนบ	ศสท 7 - 5(1) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา 2561		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมิน
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	5.00
ผลการดำเนินงาน	5		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย ✗ = ไม่บรรลุเป้าหมาย

ส่วนที่ 4

สรุปผลการประเมิน

ในปีการศึกษา 2561 ศูนย์สารสนเทศได้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเรียบร้อยแล้ว สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังต่อไปนี้

ตารางสรุปการประเมินรายตัวบ่งชี้ (ส.1)

ข้อสรุปผลการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมินตนเอง
1	ตัวบ่งชี้ที่ 1 การนำองค์กร	5	5
2	ตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน	6	5
3	ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	5	5
4	ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ 100	5
5	ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	5	5
6	ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.82	4.82
7	ตัวบ่งชี้ที่ 7 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	5	5
	เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้		4.97

ภาคผนวก

รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สารสนเทศ

- | | |
|--------------------------------|----------------------|
| 1. หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ | ที่ปรึกษา |
| 2. นางฉวีรัฐติกาญจน์ วงศ์ม่วย | ประธานคณะทำงาน |
| 3. นางสุพัตรา งามกิจปราโมทย์ | ผู้ทำงาน |
| 4. นางภัครดา ส่งศรีปการ | ผู้ทำงาน |
| 5. นางปาณิสรา ชนุตรมย์ | ผู้ทำงาน |
| 6. นางสาวกัญญารัตน์ บริกุล | ผู้ทำงาน |
| 7. นางสาวศิริกัลญา วงศ์เมืองมา | ผู้ทำงาน |
| 8. นางสาวพิมพ์ชนก กมลสินธุ์ | ผู้ทำงาน |
| 9. นางสิรินेत्र ไชยนวงศ์ | ผู้ทำงานและเลขานุการ |