คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา ๒๕๖๔

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

บทสรุปผู้บริหาร

ในรอบวงรอบของการประเมิน ปีการศึกษา ๒๕๖๔ มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนดำเนินการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานโดยให้ใช้เกณฑ์ในการประเมิน ได้แก่ ๑) หลักและแนวคิดการบริหารงาน TQA/EdPEx, GECC และ ITA มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการ ๒) ใช้พันธกิจหรือบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้ง ๓) มุ่งให้สามารถใช้ประโยชน์ในการจัดระบบและพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน ๔) สอดคล้องและสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา/การดำเนินภารกิจระดับคณะ (และมหาวิทยาลัย) ๕) สอดคล้องกับการประกันคุณภาพของ สกอ. และ สมศ. ๖) คณะกรรมการประจำหน่วยงานสามารถปรับให้เข้ากับบริบทของหน่วยงาน นั้น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีการดำเนินงานหลักสนองตอบภารกิจและพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ตามโครงสร้างการบริหารงานภายในของสำนักวิทยบริการฯ ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์ภาษา ซึ่งได้มีการวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อจัดทำคู่มือและรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๔ โดยมีการกำหนดองค์ประกอบจำนวน ๓ องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ จำนวน ๑๔ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ ได้แก่ ๑.๑) กระบวนการพัฒนาแผน ๑.๒) ระบบการพัฒนาบุคลากร ๑.๓) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้ ๑.๔) ระบบบริหารความเสี่ยง ๑.๕) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน ๑.๖) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้ ได้แก่ ๒.๑) แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ๒.๒) ระบบและกลการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ ๒.๓) ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ๒.๔) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน ๒.๕ ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก ๒.๖) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ๓.๑) การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ๓.๒) การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา

ทั้งนี้ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๔ ฉบับนี้ จะเป็นคู่มือและแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกงานในสังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความครอบคุลมทุกภารกิจหลักและสนองตอบความต้องการของคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรและชุมชนภายนอกอย่างแท้จริง

คำนำ

ในช่วงปีการศึกษา ๒๕๖๔ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รวบรวมผลการปฏิบัติงานของแต่ละงานภายในสำนัก ตลอดจนกิจกรรมภายในและภายนอกที่ได้ดำเนินการในระยะ ๑ ปีที่ผ่านมา ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ตลอดจนการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าของบุคลากร นักศึกษา และผู้ที่สนใจ ในชุมชนและท้องถิ่น

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา ๒๕๖๔ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและกรอบในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีเนื้อหาของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วย ปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการทุกโครงการและครอบคุลมทุกภารกิจตลอดจนมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในฉบับนี้จะเป็นแนวทางการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและสนองตอบความต้องการของคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรและชุมชนภายนอก ทั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สังวาลย์ ตุกพิมาย)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

หน้า

บทสรุป
ผู้บริหาร
คำนำ
สารบัญ
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ... ๕
ปรัชญา... ๖
วิสัยทัศน์.. ๖
พันธกิจ ๖
วัตถุประสงค์ ๖
ค่านิยมองค์กร... ๗
ที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ และเว็บไซต์.. ๗
ขอบข่ายการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ....................... ๗
โครงสร้างองค์กรและการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์............................... ๘
โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ................................ ๙
คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ................................ ๑๐
คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ................................ ๑๐
ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.......................... ๑๑
ส่วนที่ ๒ องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ๑๓
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ... ๑๖
องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้..................... ๒๒
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย................................ ๒๙
ส่วนที่ ๓ แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ๓๑
ข้อเสนอผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๓..................... ๓๑
ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ ปีการศึกษา ๒๕๖๓... ๓๒
ตารางวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๔.................................. ๓๖
ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๔.. ๓๗
ภาคผนวก ๓๘
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ฯ...................................... ๓๙
ภาคผนวก ข หลักเกณฑ์และแนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้..... ๔๓

ส่วนที่ ๑
ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เดิมเรียกว่าห้องสมุดวิทยาลัยครูสุรินทร์ เริ่มก่อตั้งครั้งแรกเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๑๙ ที่บ้านพักอธิการบุญจิตต์ ชูทรงเดช ซอยแป๊ะตี๋ ถนนธนสาร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยมีอาจารย์บรรณารักษ์ ๑ คน คือ นายสุรพล ฤกษ์สำเร็จ ต่อมาเมื่อเปิดภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๑๙ เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๑๙ ย้ายไปที่อาคารไม้ของวิทยาลัยเกษตรกรรม วิทยาเขตสุรินทร์ (ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์) เนื่องจากวิทยาลัยครูสุรินทร์ยังไม่มีอาคารเรียน จึงต้องอาศัยอาคารเรียนเกษตรกรรมใช้ในการเรียนการสอน ต่อมาปี พ.ศ. ๒๕๒๐ ได้ย้ายมาที่อาคารเรียนชั่วคราวใกล้หอพักนักศึกษา ของอาคารเรียนโปรแกรมวิชาดนตรีและนาฏศิลป์ ใน พ.ศ. ๒๕๒๓ (อาคารนี้รื้อถอนเพื่อเป็นพื้นที่อาคาร ๔๔ คณะวิทยาการจัดการ) จากนั้นย้ายมาอยู่ที่อาคารเรียน ๒ และย้ายไปที่อาคารหอสมุดซึ่งเป็นอาคารองค์การนักศึกษาและสำนักกิจการนักศึกษา และในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ ย้ายหอสมุดมาที่อาคาร ๒๗ อาคารหอสมุด

ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏและประกาศกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปรับจากหอสมุดกลางเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน่วยงานในสำนักงานผู้อำนวยการ ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานวิทยบริการ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ศูนย์วิเทศสัมพันธ์ ได้ย้ายไปสังกัดสำนักงานอธิการบดีและศูนย์ภาษา ศูนย์ประเทศเพื่อนบ้านศึกษา สังกัดสถาบันเอเชียศึกษา ต่อมาปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ศูนย์ภาษา ย้ายจากสังกัดสถาบันเอเชียมาสังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามมติคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในวาระการประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๙

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทและภารกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ การบริหารงานภายใต้สำนักงานผู้อำนวยการ ซึ่งประกอบด้วย ๔ งาน ดังนี้ งานบริหารทั่วไป งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และศูนย์ภาษา เพื่อให้การบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามพันธกิจและขอบข่ายการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ปรัชญา

แหล่งบริการวิชาการ ผสานเทคโนโลยี
ภาษาทวีภูมิปัญญา พัฒนาท้องถิ่นสู่สากล

วิสัยทัศน์

มุ่งพัฒนาเทคโนโลยี สร้างทักษะภาษาและบริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการบริหารจัดการองค์กรด้วยเทคโนโลยีและหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจ

๑. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการบริหาร การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชนและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

๒. พัฒนาทักษะด้านภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากร สู่มาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

๓. จัดหา พัฒนาและบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การบริการวิชาการสู่ชุมชน การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

๔. สร้างเครือข่ายความร่วมมือตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนการบริหาร การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

๒. เพื่อพัฒนาทักษะด้านภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากร สู่มาตรฐานสากล สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

๓. เพื่อจัดหา พัฒนา และบริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

๔. เพื่อบริหารจัดการระบบสารสนเทศสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการสู่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

๕. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมหาวิทยาลัย

เป้าประสงค์

๑. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ

๒. มีความร่วมมือทางเทคโนโลยีกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกระดับท้องถิ่น

๓. พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความพร้อมที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

๔. พัฒนาทักษะด้านภาษาแก่นักศึกษาและบุคลากร สู่มาตรฐานสากล

๕. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

๖. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ สนับสนุนการบริการวิชาการ การวิจัย และการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

๗. อนุรักษ์ สืบสาน และเผยแพร่สารสนเทศท้องถิ่น

๘. บริการวิชาการสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

๙. พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ค่านิยมองค์กร

เข้าถึง เข้าใจ พร้อมใช้ พร้อมบริการ

ที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ และเว็บไซต์

ที่ตั้ง

อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เลขที่ ๑๘๖ หมู่ ๑ ถนนสุรินทร์ - ปราสาท ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

โทรศัพท์

โทรศัพท์ ๐๔๔ – ๗๑๐๐๐๐

IP Phone ๐๗๐๐ สำนักงานผู้อำนวยการ ๐๗๐๑ งานวิทยบริการ (หอสมุด)

๐๗๐๒ บริการยืม – คืน ๐๗๐๓ ศูนย์ภาษา

๐๗๐๔ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศูนย์คอมพิวเตอร์)

เว็บไซต์ https://arit.srru.ac.th / **Facebook** : Library.srru.ac.th

ขอบข่ายและการบริหารงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. งานบริหารงานทั่วไป

๑. ธุรการและสารบรรณ

๒. การเงินและงบประมาณ

๓. พัสดุ

๔. วิเคราะห์นโยบายและแผน

๕. การประกันคุณภาพการศึกษา

๖. อาคารและสถานที่

๗. บริหารงานบุคคล

๘. การประชุมและเลขานุการ

๒. งานวิทยบริการ

๑. การบริหารสำนักงานวิทยบริการ

๒. การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

๓. การบริการและส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ

๔. การวิเคราะห์ระบบและจัดการฐานข้อมูล

๓. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. การบริหารสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. การพัฒนาเครือข่ายเทคโนโลยีดิจิทัล

๓. การพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อดิจิทัล

๔. การฝึกอบรมและบริการวิชาการ

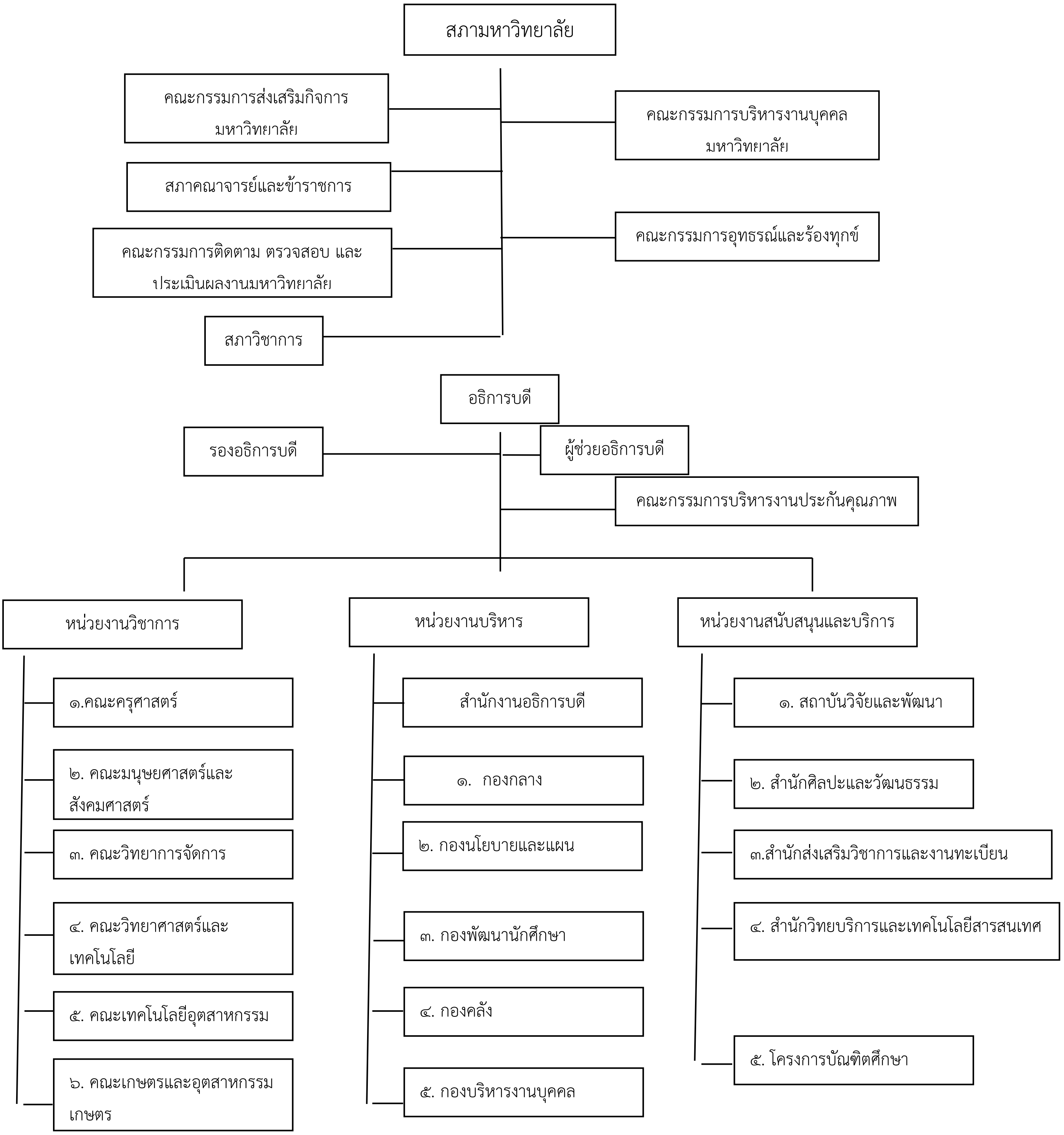
๔. ศูนย์ภาษา

๑. การบริหารสำนักงานศูนย์ภาษา

๒. การพัฒนาทักษะด้านภาษาและเครือข่าย

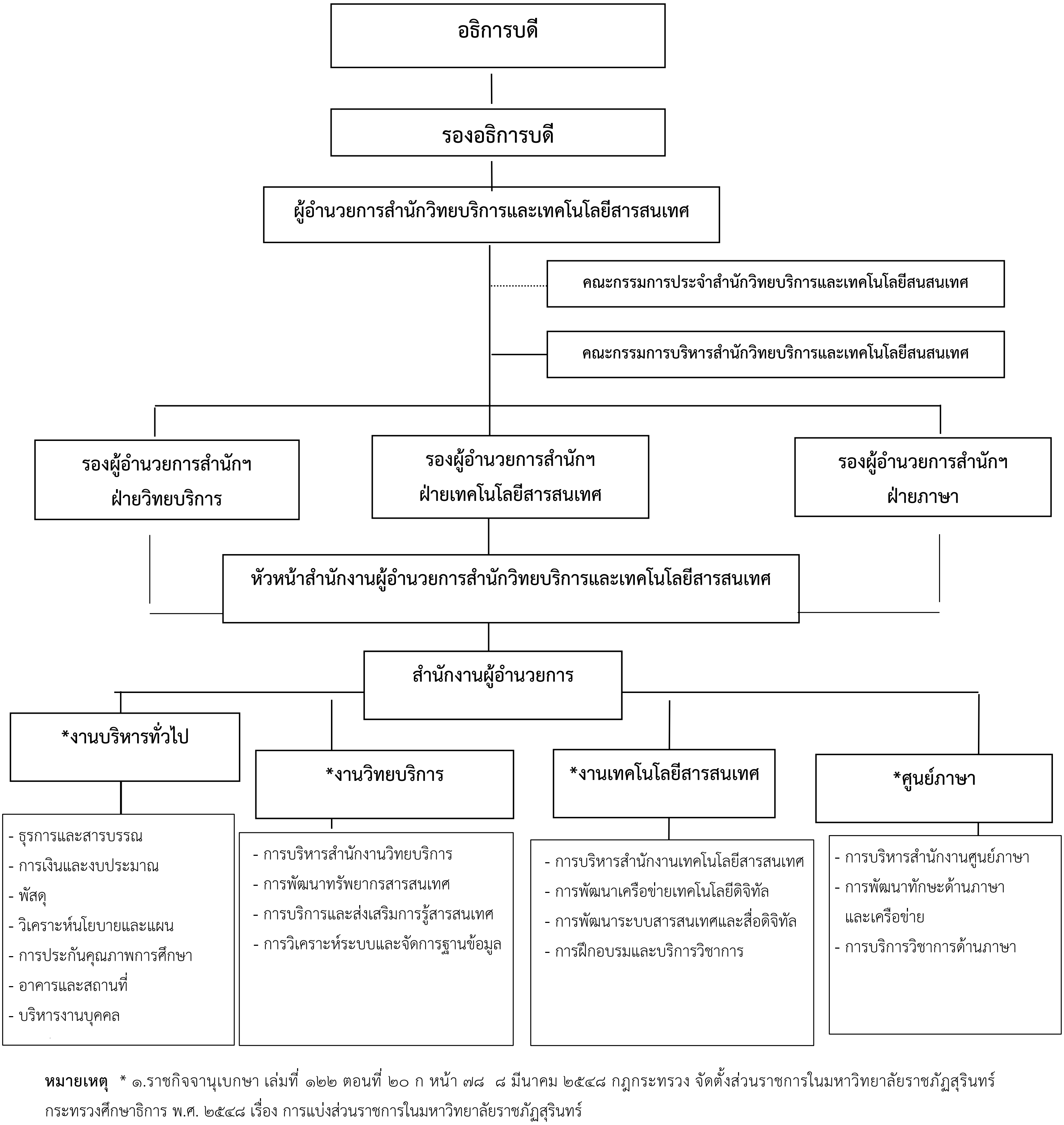
๓. การบริการวิชาการด้านภาษา

โครงสร้างองค์กรและการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์



หมายเหตุ** โครงสร้างนี้นำมาจาก แผนยุทธศาสตร์ University Reprofile มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เสนอขออนุมัติต่อสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ เมื่อ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐

โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



หมายเหตุ * ๑.ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๒ ตอนที่ ๒๐ ก หน้า ๗๘ ๘ มีนาคม ๒๕๔๘ กฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๘ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

* ๒.ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๓ ตอนที่ ๗๔ ง หน้า ๒๖ ๓ สิงหาคม ๒๕๔๙ ประกาศกฎกระทรวงศึกษาการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๔๙

* ๓. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการและให้มีส่วนราชการหรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๕๑ หน้า ๓๔๘ ประมวลกฎหมายมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๔

** ๔. มติที่ประชุมคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๙

คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (วงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๔ - ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
๑	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประธานกรรมการ
๒	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายวิทยบริการ	รองประธาน
๓	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพา ดำเนิน	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๔	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ บรรลือ	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๕	อาจารย์ ดร.วิไลวรรณ สีพรมใหม่	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๖	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
๗	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายภาษา	กรรมการ
๘	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ	เลขานุการ

คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตั้งแต่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔-ปัจจุบัน)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
๑	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประธานกรรมการ
๒	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายวิทยบริการ	รองประธาน
๓	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพา ดำเนิน	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๔	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ สุวรรณราช	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๕	อาจารย์ ดร.ณัฏฐญา เผือกผ่อง	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
๖	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
๗	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายภาษา	กรรมการ
๘	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ	เลขานุการ

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี (วงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๔ -๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
๑	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันทนา กูลรัตน์	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สังวาลย์ ตุกพิมาย	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๓	อาจารย์ ดร. สมเกียรติ เพ็ชรมาก	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๔	ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิศานาถ แก้ววินัด	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๕	นางสาวจรัสศรี ยิ้มยวน	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงานฯ

คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี (ตั้งแต่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔-ปัจจุบัน)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
๑	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สังวาลย์ ตุกพิมาย	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศานาถ แก้ววินัด	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๓	อาจารย์ ดร. สุภาสินี วิเชียร	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๔	อาจารย์สุวัฒน์ กล้วยทอง	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๕	นางสาวจรัสศรี ยิ้มยวน	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงานฯ

ผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
๑	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สังวาลย์ ตุกพิมาย	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศานาถ แก้ววินัด	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๓	อาจารย์ ดร. สุภาสินี วิเชียร	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๔	อาจารย์สุวัฒน์ กล้วยทอง	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๕	นางสาวจรัสศรี ยิ้มยวน	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงานฯ
๖	นางพัชรี จุลหงษ์	หัวหน้างานวิทยบริการ
๗	นายสุภาษิต เติมกล้า	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ
๘	นางสาวนาฎยา ซาวัน	หัวหน้าศูนย์ภาษา
๙	นางปพิชญา จตุพรอนันตกุล	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปและลูกค้าสัมพันธ์

รายชื่อผู้บริหารและบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สังวาลย์ ตุกพิมาย	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๒	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศานาถ แก้ววินัด	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๓	อาจารย์ ดร. สุภาสินี วิเชียร	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๔	อาจารย์สุวัฒน์ กล้วยทอง	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
๕	นางสาวจรัสศรี ยิ้มยวน	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงานฯ

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๖	นางพัชรี จุลหงษ์	หัวหน้างานวิทยบริการ
๗	นายสุภาษิต เติมกล้า	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ
๘	นางสาวนาฎยา ซาวัน	หัวหน้าศูนย์ภาษา
๙	นางปพิชญา จตุพรอนันตกุล	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปและลูกค้าสัมพันธ์
๑๐	นางสุธาสินี มิถุนดี	บรรณารักษ์
๑๑	นายสมโภชน์ ละม้ายวรรณ	บรรณารักษ์
๑๒	นางสาวลัทธวรรณ แพงเจริญ	บรรณารักษ์
๑๓	นางจินดา อัธยาศัย	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๑๔	นางสาวพรพิมล มงคล	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๑๕	นางสาวเสาวภาคย์ พลศรี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๑๖	นายโกสินทร์ มีชูสิน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๑๗	นายโกสิน สนั่นนาม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๑๘	นายภัทรภัฎ ไหวดี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๑๙	นายจำรัส มหานาม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๒๐	นางสาวนัฌชวนันทน์ ประยงค์หอม	นักวิชาการศึกษา
๒๑	นางสาวนาฎยา ซาวัน	นักวิชาการศึกษา
๒๒	นายเริงศักดิ์ วงษ์ภักดี	นักวิชาการศึกษา
๒๓	นายกัญพาพัฒน์ ทันแก้ว	นักวิชาการศึกษา
๒๔	นางสาวศุกร์ภานาถ สติยานุช	นักเอกสารสนเทศ
๒๕	นางสาวทัศวรรณ ขันทะพานิช	นักเอกสารสนเทศ
๒๖	นางบุณยนุช รัศมี	นักเอกสารสนเทศ
๒๗	นางรัตนา กองยอด	บรรณารักษ์
๒๘	นางสาวรินลดา หาญมานพ	บรรณารักษ์
๒๙	นางสาวสุนันทนี ศรีแดงฉาย	บรรณารักษ์
๓๐	นางสาวอภิญญา เค้ากล้า	บรรณารักษ์
๓๑	นายเดชาธร จะริรัมย์	บรรณารักษ์
๓๒	นางสาวดวงใจ คล่องงาม	ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
๓๓	นางเนาวรัตน์ โฉมงาม	แม่บ้าน
๓๔	นางวีนา ลัทธิคุณ	แม่บ้าน
๓๕	นางสาววรณัน แสงงาม	แม่บ้าน
๓๖	นางสาวณัฏธิดา ดวงจันทร์	แม่บ้าน

ส่วนที่ ๒
องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและ มาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด ๖ มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการ ศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้ง "ระบบการประกันคุณภาพภายใน" และ "ระบบการประกันคุณภาพภายนอก" เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ได้ประกาศนโยบายพร้อมทั้งแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและมีมาตรฐานสากลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการวางระบบกลไกการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดตั้งศูนย์มาตรฐานการศึกษาขึ้นเพื่อให้เป็นหน่วยงาน หลักในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะต้องกำหนดแนวทาง ขั้นตอน หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงาน กำกับดูแล สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของคณะวิชาและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ สกอ. และเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนด ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดำเนินงานเพื่อรองรับการกำกับติดตามผลการดำเนินงานภายในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ๓ องค์ประกอบ ๑๔ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ	
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๒ ระบบพัฒนาบุคลากร
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๓ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๕ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่	๑.๖ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้	
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๑ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ในหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๒ ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๓ ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๔ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๕ ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก
ตัวบ่งชี้ที่	๒.๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	
ตัวบ่งชี้ที่	๓.๑ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
ตัวบ่งชี้ที่	๓.๒ การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา

มิติการประเมิน	จำนวนตัวบ่งชี้
มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	๑.๑, ๑.๕
มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ	๒.๑, ๒.๓, ๒.๕
มิติที่ ๓ ด้านกระบวนการ	๑.๒, ๑.๔, ๑.๖, ๒.๑, ๒.๔, ๒.๖
มิติที่ ๔ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาหน่วยงาน	๑.๓, ๓.๑,๓.๒
รวม	**๑๔ ตัวบ่งชี้**

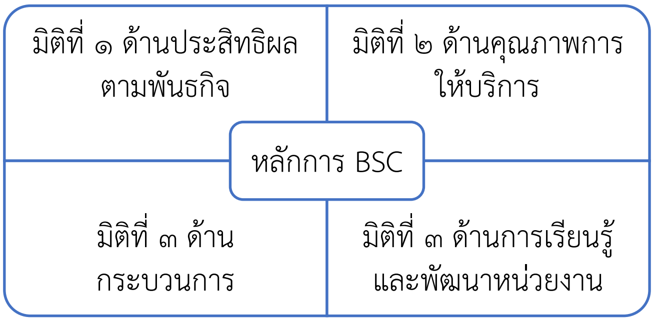
แนวทางการกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้

๑. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ กำหนดเป็นจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สัดส่วน เป็นต้น

๒. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมวงจรคุณภาพ PDCA หรือข้อกำหนดที่มีอยู่แล้ว

๓. ทุกตัวบ่งชี้มีคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ซึ่งอาจเป็นศูนย์ (๐ คะแนน) ได้ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

หลักการ BSC การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน



มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)
๒. แผนอุดมศึกษาระยะยาว ๒๐ ปี พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐
๓. พระราชกฤษฎีกา หลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)
๕. มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
๖. แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
๗. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙)
๘. พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗
๙. กฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑
๑๐. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.๒๕๖๑
๑๑. แนวทางการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติให้เกิดผล
๑๒. ประกาศสภามหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

๑๓.แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก เฉียงเหนือตอนล่าง ๑ (นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์) ระยะ ๕ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕ (ฉบับทบทวน) รอบปี พ.ศ.๒๕๖๓

๑๔.แผนพัฒนาจังหวัดสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕ (ฉบับทบทวน พ.ศ. ๒๕๖๓)

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้

๑. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ กำหนดเป็นจำนวน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สัดส่วน เป็นต้น

๒. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมวงจรคุณภาพ PDCA หรือข้อกำหนดที่มีอยู่แล้ว

๓. ทุกตัวบ่งชี้มีคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ซึ่งอาจเป็นศูนย์ (๐ คะแนน) ได้ หากไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

หลักการกำหนดตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ประเมินภายใต้พันธกิจของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินบนพื้นฐานที่ ทุกหน่วยงานควรมีและปฏิบัติได้ ซึ่งสามารถชี้ผลลัพธ์ และผลกระทบได้ดี และมีความเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายใน สามารถทำให้หน่วยงานเห็นภาพเป้าหมายและการทำงานของตนชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถประเมินผลจากการทำงานได้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีระบบประกันคุณภาพที่รับประกันความสำเร็จตามมาตรฐานการ อุดมศึกษาทั้ง ๕ ด้าน และเป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐานอื่นๆ ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ตลอดจนมีการนำผลการประกันคุณภาพไปทบทวนเพื่อปรับแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและรองรับโลกในอนาคต มหาวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน ดังนี้

๑. นำหลักและแนวคิดการบริหารงาน TQA/EdPEx, GECC และ ITA มาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาการให้บริการ

๒. ใช้พันธกิจหรือบริบทของหน่วยงานเป็นตัวตั้ง

๓. มุ่งให้สามารถใช้ประโยชน์ในการจัดระบบและพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน

๔. สอดคล้องและสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา/การดำเนินภารกิจระดับคณะ (และมหาวิทยาลัย)

๕. สอดคล้องกับการประกันคุณภาพของ สกอ. และ สมศ.

๖. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน สามารถปรับให้เข้ากับบริบทของหน่วยงาน

ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานเพื่อรองรับการกำกับติดตามประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา ๒๕๖๔ องค์ประกอบ ๓ องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ๑๔ ตัวบ่งชี้ รายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ ๑
ด้านการบริหารจัดการองค์การ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ : กระบวนการพัฒนาแผน
ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
วงรอบการประเมิน : ปีงบประมาณ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีพันธกิจหลัก คือ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.จำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้นกลุ่มผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี (กลุ่ม ข) มีคุณภาพ มีความเป็นสากลและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ และแผนการดำเนิน งานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นดังกล่าวแล้วจะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำหรือทบทวน แผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

๒. หน่วยงานนำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action plan) ของหน่วยงานไปทำแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานและมีสาระของแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปีครอบคลุมตามพันธกิจ ของหน่วยงาน

๓. มีผลการดำเนินงานตามแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ของตัวบ่งชี้ (กรณีที่เป็นแผน) หรือร้อยละ ๘๐ ของกิจกรรมทั้งหมด (กรณีเป็นปฏิทิน)

๔. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และรายงานผลในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณา

๕. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของที่ประชุมคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหารหน่วยงานไปปรับปรุงแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ : ระบบการพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ทรัพยากรบุคคลจัดเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีค่าที่สุดในองค์กร การที่องค์กรจะเจริญก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับสากลจำเป็นจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถของบุคลากรในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้กลไกหนึ่งเพื่อให้องค์กรดเนินไปอย่างเข้มแข็ง คือการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอย่างสูงสุด ทั้งด้านวิชาการ ทักษะในการปฏิบัติงาน คุณธรรมจริยธรรม ความสุขในการปฏิบัติงาน และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หน่วยงาน คำนึงถึงนโยบายการพัฒนาบุคลากร และระบบการบริหารงานบุคคล (Human Resource Management) ซึ่งใช้การบริหารจัดการที่อิงสมรรถนะ (Competency Based Management) บนพื้นฐานของทักษะ ความรู้ และความสามารถ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงกระบวนการบริหารงานบุคคลกับผลการปฏิบัติงานในการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรไว้ทั้ง ๓ ด้าน ๑) การให้ทุนอุดหนุนการศึกษา ๒) การผลักดันเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ๓) การฝึกอบรมและพัฒนา

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์

๒. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

๓. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างบรรยากาศที่ดีของสถานที่ทำงานด้วยกิจกรรม ๕ส

๔. มีระบบการติดตามให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนา และนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

๕. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรและดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ

๖. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

๗. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ หรือ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ หรือ ๖ ข้อ	มีการดำเนินการ ๗ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ ๓ กำหนดให้มีการสร้างและพัฒนาสังคมฐาน ความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย กำหนดแนววิธีปฏิบัติงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติงาน และหรือพันธกิจตามบริบทของหน่วยงาน

๒. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑

๓. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

๔. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

๕. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย ๒ เรื่อง ดังนี้
- ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการหน่วยงาน
- ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับความปลอดภัย
- ความเสี่ยงตามบริบทอื่น ๆ ของหน่วยงาน

๒. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในเกณฑ์ข้อ ๑

๓. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน

๔. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหารหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๕. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหารหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ : การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประเมินผลตามหน้าที่และบทบาทของผู้บริหารในการบริหารและการจัดการให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของมหาวิทยาลัย จะมุ่งเน้นการประเมินคุณภาพของการบริหาร งานตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย ประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการประจำปี ความสามารถในการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนามหาวิทยาลัย

๒. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงานได้

๓. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

๔. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

๕. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ๑๐ ประการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖. มีการรายงานผลการดำเนินงาน รายงานประจำปี เสนอต่อคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหารหน่วยงาน เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ หรือ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖ : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

วงรอบการประเมิน : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่กำหนดไว้ในพระราช บัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้นสังกัดตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่ามหาวิทยาลัยสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ภายใต้การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานทุกคน

๒. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมที่สะท้อนผลลัพธ์ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๓. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับพัฒนาหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด โดยมี การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพพร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร ตามกำหนดเวลา

๔. มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงานและมีพัฒนาการจากปีการศึกษาที่ผ่านมา

๕. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

องค์ประกอบที่ ๒
แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ : แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ในหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายรายตัวบ่งชี้ : การให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการของหน่วยงาน นั้นมีมุมมองที่สำคัญ คือ ด้านสถานที่ให้บริการต้องเข้าถึงง่ายและสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ด้านบุคลากรต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ด้านงานที่ให้บริการต้องสนองตอบความต้องการของประชาชน ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจ โดยทุก ๆ ด้านต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน โดยการนำพาประชาชนในการเข้าสู่บริการของหน่วยงานได้อย่างสะดวกตามหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของระบบศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์การมาตรฐาน :

๑. หน่วยงานมีการสำรวจ วิเคราะห์การให้บริการ กำหนดนโยบายและเป้าหมาย การให้บริการของหน่วยงาน

๒. หน่วยงานจัดทำแผนการให้บริการ ให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด จากกระบวนการ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

๓. มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานรับผิดชอบการให้บริการที่ชัดเจน

๔. มีการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการด้านกายภาพ และปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์

๕. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการให้บริการ และเสนอรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงานอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ : ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ ต้องพัฒนาโครงสร้างการบริหารงาน และอัตรากำลังของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ และปริมาณงาน ปรับปรุงกระบวนการบริหารภายในให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการให้บริการเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ที่จะต้องได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยงานราชการต่างๆ จึงต้องพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในเรื่องเกี่ยวกับวิชาชีพเฉพาะทางและ การบริหารจัดการ รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน และมีการวิเคราะห์อัตรากำลังที่ชัดเจน

๒. มีใบคุณลักษณะงาน (Job Description) ทุกตำแหน่งงาน

๓. มีคู่มือหรือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกงาน สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน

๔. มีการทบทวนคู่มือหรือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกปี และรายงานผลการทบทวนเป็นลายลักษณ์อักษรต่อที่ประชุมสำนักงานเพื่อพิจารณา

๕. มีการนำผลการทบทวนและผลการพิจารณาตามเกณฑ์ข้อ ๓ ไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ : ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การให้บริการถือเป็นพันธกิจหลักและเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจ ความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
๒. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
๓. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
๔. มีคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ
๕. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
๖. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ หรือ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ : ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงาน (E–Service) หรือสนับสนุนการทำงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้หน่วยงานมีฐานข้อมูลที่เป็นจริงถูกต้องตรงกันทุกระดับ ตลอดจนมีระบบสารสนเทศที่ดี (E–Service) มีประสิทธิภาพสารมารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว จึงต้องออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

เกณฑ์มาตรฐาน :

๑. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศ (E – Service) ของหน่วยงานย่อยภายในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. มีการให้ความรู้หรือพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน กับกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ระบบตามเกณฑ์ในข้อ ๑

๔. มีการรายงานผลการประเมินตามเกณฑ์ข้อที่ ๓ ในที่ประชุมหน่วยงาน เพื่อพิจารณา

๕. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ตามผลการพิจารณาในเกณฑ์ข้อ ๓

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๕ : ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก ด้านกายภาพ
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์
คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ผลการบริหารหน่วยงาน หมายถึง ร้อยละของผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ปรากฏในเกณฑ์มาตรฐาน ที่ทุกหน่วยงานดำเนินงานได้ในแต่ละปีการศึกษา

ข้อที่	การดำเนินการ
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)
๓.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเองให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม

เกณฑ์การประเมิน :

๐ มีการดำเนินงานน้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ **๐**

๑ มีการดำเนินงานร้อยละ ๘๐ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ **๓.๕๐**

๒ มีการดำเนินงานร้อยละ ๘๐.๐๑ - ๘๙.๙๙ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ **๔.๐๐**

๓ มีการดำเนินงานร้อยละ ๙๐.๐๐ - ๙๓.๙๙ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ **๔.๕๐**

๔ มีการดำเนินงานร้อยละ ๙๕.๐๐ - ๙๙.๙๙ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ **๔.๗๕**

๕ มีการดำเนินงานร้อยละ ๑๐๐ ของเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพที่ระบุไว้ในแต่ละปี มีค่าคะแนนเท่ากับ **๕**

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายรายตัวบ่งชี้ : เพื่อพิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน และผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจจะพิจารณา ๓ ประเด็นสำคัญ คือ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๓. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

คำอธิบายและแปรความตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ

๑. ทุกฝ่าย/งานตามโครงสร้างของหน่วยงานต้องมีการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยร้อยละ ๕๐ ของผู้รับบริการ ตามกลุ่มเป้าหมายที่ตั้งไว้

๓. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จของหน่วยงาน นักศึกษา , อาจารย์ , บุคลากร, ศิษย์เก่า , ผู้ปกครอง , นักเรียน

องค์ประกอบที่ ๓
ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๑ : การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีนโยบายเร่งปฏิรูปการเรียนทั้งระบบให้สัมพันธ์เชื่อมโยงกันเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและพัฒนาศักยภาพผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและใช้ในการแสวงหาองค์ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อการส่งเสริมยกระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้วยโครงการพิเศษด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ คณะทุกคณะ และสำนักวิทยบริการฯ จึงมีกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่จะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษให้ทุกหลักสูตรและทุกระดับการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตที่มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้

๒. จัดทำแผนยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษ ให้เป็นไปตามนโยบายโดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายละตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดโดยการมีส่วนร่วมของทุกคณะ

๓. มีการจัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตรกระบวนการ สื่อ และ/หรือ สิ่งแวดล้อม ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษ ที่จะเปิดโอกาสและเสริมแรงจูงใจให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเอง

๔. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษ มีการรายงานผลการดำเนินการการส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษต่อมหาวิทยาลัย และมีการนำผลจากการประเมินความสำเร็จและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานหรือกิจกรรมในปีถัดไป

๕. ทุกคณะมีผลการการวัดสมิทธิภาพทางภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีสุดท้ายโดยสามารถเทียบเคียงผลกับ Common European Framework of Reference for languages (CEFR) หรือมาตรฐานอื่น ไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดของหลักสูตรอย่างน้อยร้อยละ ๒๕ ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๒ : การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ความสามารถด้านดิจิทัลเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนถึงความสามารถของบัณฑิตในการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ การเรียนรู้เพื่อบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล ตัวบ่งชี้นี้ความสามารถด้านดิจิทัลเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนถึงความสามารถของบัณฑิตในการเรียนรู้เพื่อ สร้างสรรค์นวัตกรรม เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ การเรียนรู้เพื่อการบูรณาการ ศาสตร์ต่างๆ สามารถรู้ เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล ตัวบ่งชี้นี้ประเด็นการพิจารณาประกอบด้วยระดับความสามารถด้านดิจิทัลของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการยกระดับพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษารองรับดิจิทัลเศรษฐกิจและสังคม

๒. จัดทำแผนยกระดับพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายโดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด จากกระบวนการ การมีส่วนร่วมของทุกคณะ

๓. มีการจัดสรรงบประมาณ และสิ่งสนับสนุนการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตรกระบวนการ สื่อ และ/หรือสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน ที่เปิดโอกาสและเสริมแรงจูงใจให้นักศึกษาสามารถพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาได้ด้วยตนเอง

๔. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนยกระดับพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลต่อมหาวิทยาลัย และมีการนำผลความสำเร็จและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานหรือกิจกรรมในปีถัดไป

๕. ทุกคณะมีผลการประเมินสมรรถนะด้านดิจิตอลของนักศึกษาระดับชั้นปีสุดท้ายโดยสามารถเทียบเคียงผลไม่ต่ำกว่า IC๓ Digital Literacy Certification ไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดอย่างน้อยร้อยละ ๕๐ ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ส่วนที่ ๓
แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานตามมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ว่าให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการจัดทำรายงานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาระธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

เพื่อให้หน่วยงานทราบผลสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานของตนเอง ทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุงสำหรับเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป จึงมีการกำหนดให้มีการตรวจติดตามผลการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานรอบปีการศึกษาถัดไป

ข้อเสนอแนะจากผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา วงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๓

จากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในวงรอบปีการศึกษา ๒๕๖๓ (๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ จำนวน ๒ องค์ประกอบ ๑๓ ตัวบ่งชี้ สรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนปีการศึกษา ๒๕๖๓

กลุ่มตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม)	
	ประเมินตนเอง	คณะกรรมการประเมิน
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ	**๔.๗๘**	**๔.๗๘**
องค์ประกอบที่ ๒ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	**๔.๗๕**	**๔.๗๕**
คะแนนเฉลี่ยทุกกลุ่มตัวบ่งชี้	**๖๒.๐๒**	**๖๐.๐๒**
ผลการประเมิน	**๔.๗๗**	**๔.๗๗**

เกณฑ์การประเมิน

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
๐.๐๐ - ๑.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
๑.๕๑ - ๒.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
๒.๕๑ - ๓.๕๐	การดำเนินงานระดับพอใช้
๓.๕๑ - ๔.๕๐	การดำเนินงานระดับดี
๔.๕๑ - ๕.๐๐	การดำเนินงานระดับดีมาก

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	บรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนนการประเมิน
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ					
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน	๘ ข้อ	**๘ ข้อ**		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ ระบบการพัฒนาบุคลากร	๗ ข้อ	๗ ข้อ		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	๕ ข้อ	๕ ข้อ		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	๕ ข้อ	๕ ข้อ		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ ระบบบริหารความเสี่ยง	๕ ข้อ	๕ ข้อ		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน	๗ ข้อ	๗ ข้อ		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๗ ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	๗ ข้อ	๗ ข้อ		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๘ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๙ ข้อ	๘ ข้อ		✗	๔ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๙ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๕.๐๐	ระดับ ๔.๐๒		✗	๔.๐๒
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๑		**(๙ ตัวบ่งชี้)**			**๔.๗๘**
องค์ประกอบที่ ๒ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย					
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT	๕ ข้อ	๕ ข้อ		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ (Learning Space) ในมหาวิทยาลัย	๕ ข้อ	๕ ข้อ		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	๕ ข้อ	๕ ข้อ		✓	๕ คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา	๕ ข้อ	๔ ข้อ		✗	๔ คะแนน
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๒		**(๔ ตัวบ่งชี้)**			**๔.๗๕**
คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้		**(๑๓ ตัวบ่งชี้)**			**๔.๗๗**

เกณฑ์การประเมิน

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
๐.๐๐ - ๑.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
๑.๕๑ - ๒.๕๐	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
๒.๕๑ - ๓.๕๐	การดำเนินงานระดับพอใช้
๓.๕๑ - ๔.๕๐	การดำเนินงานระดับดี
๔.๕๑ - ๕.๐๐	การดำเนินงานระดับดีมาก

จุดเด่นและข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน รายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน

จุดเด่น
๑. หน่วยงานมียุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และโครงการที่ชัดเจน ๒. หน่วยงานมีการรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส
ข้อเสนอแนะ
๑. ควรนำ SWOT Analysis มาเชื่อมโยงในการพัฒนาแผน เพื่อสะท้อนถึงการพัฒนาที่ตรงตามจุดเด่น จุดด้อย โอกาสและอุปสรรค

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ ระบบการพัฒนาบุคลากร

จุดเด่น
หน่วยงานมีแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มีการนำแผนสู่การปฏิบัติ มีการสร้างขวัญกำลังใจ / มีการรายงานผลการฝึกอบรม มีการประเมินผลความสำเร็จ และมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข
ข้อเสนอแนะ
๑. ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาให้ครอบคลุมกิจกรรมในการพัฒนา อาทิ การลาศึกษาต่อ การฝึกอบรม/ดูงาน/การเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการให้ชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

จุดเด่น
หน่วยงานมีการกำหนดประเด็นความรู้ คือ การจัดทำ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการประเมินความรู้ และมีการจัดเก็บและเผยแพร่
ข้อเสนอแนะ
ควรกำหนดประเด็นความรู้ให้ครอบคลุมพันธกิจของสำนักและดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการความรู้ทุกขั้นตอน

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

จุดเด่น
หน่วยงานมีแผนระบบสารสนเทศ มีข้อมูลครอบคลุมงานพัสดุ / ทะเบียนทรัพย์สิน/งานวิจัย/งานแจ้งซ่อม/งาน MIS มีการประเมินความพึงพอใจของ User นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายตามหน่วยงานภายนอก เช่น ประเทศกัมพูชา โรงเรียนต่างๆ เขตพื้นที่

ข้อเสนอแนะ
ควรนำเสนจำนวนการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้และสรุปประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ ระบบการบริหารความเสี่ยง

จุดเด่น
๑. หน่วยงานมีมีแผนความเสี่ยงระบุประเด็นความเสี่ยง ๓ ด้านคือ ด้านระบบสารสนเทศ ด้าน ม.๔๔ และด้านกฎระเบียบ ๒. มีมาตรการควบคุม มีผู้รับผิดชอบในการควบคุมแก้ไข ๓. มีการรายงานผลต่อมหาวิทยาลัยและนำผล/ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข
ข้อเสนอแนะ
๑. ควรจัดทำสรุปการเปรียบเทียบอัตราการเพิ่ม-ลดของความเสี่ยงกับปีที่ผ่านมา เพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖ ระบบการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน

จุดเด่น
-
ข้อเสนอแนะ
-

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๗ ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

จุดเด่น
-
ข้อเสนอแนะ
-

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๘ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

จุดเด่น
๑. มีระบบและกลไก การประกันคุณภาพที่เหมาะสม ซึ่งมีการกำหนดแผนงาน กำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. มีระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ
๑. ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง ๒. พัฒนารูปแบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีความครอบคลุมการให้บริการทุกประเภท ๓. ควรมีการสร้างระบบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการและบุคลากรในการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ๔. เพื่อการนำร่องแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลตามองค์ประกอบตัวบ่งชี้ ซึ่งมีการค้นหาวิธีการใหม่ๆ ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม ที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ สำนักวิทยบริการฯ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศ www.arit.srru.ac.th มาใช้ในการดำเนินงาน โดยมีสำนักและคณะนำระบบการจัดการข้อมูลบนสารสนเทศไปใช้

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๙ ระบบความพึงพอใจของรับบริการ

จุดเด่น
-
ข้อเสนอแนะ
-

องค์ประกอบที่ ๒ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT

จุดเด่น
-
ข้อเสนอแนะ
๑. การเขียนรายงานผลการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน จากการสัมภาษณ์ หน่วยงานได้ดำเนินงานแต่ข้อมูลในรายงานที่นำเสนอยังไม่พบ ให้ปรับปรุงการเขียนรายงานผล

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ (Leaning Space) ในมหาวิทยาลัย

จุดเด่น
-
ข้อเสนอแนะ
๑. มีการนำเสนอผลการดำเนินงานเป็น ๓ ส่วนงาน ได้แก่ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายภาษา งานเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ยังไม่พบร่องรอยของการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ช่วง ๘

เดือนหลัง) และพบร่องรอยของหลักฐานการดำเนินงานบางประเด็น ให้ปรับปรุงการเขียนรายงานผล

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

จุดเด่น
-
ข้อเสนอแนะ
-

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา

จุดเด่น
-
ข้อเสนอแนะ
-

ตารางวิเคราะห์ผลการประเมินระดับหน่วยงาน ปีการศึกษา ๒๕๖๔

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย					ผลการประเมิน
	ตัวบ่งชี้	I	P	O	คะแนนเฉลี่ย	๐.๐๐ - ๑.๕๐ การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน ๑.๕๑ – ๒.๕๐ การดำเนินงานต้องปรับปรุง ๒.๕๑ – ๓.๕๐ การดำเนินงานระดับพอใช้ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ การดำเนินงานระดับดี ๔.๕๑ – ๕.๐๐ การดำเนินงานระดับดีมาก
๑	๖	-	๕	๑		
๒	๖	-	๔	๒		
๓	๒	-	๒	-		
รวม	**๑๔**		**๑๑**	**๓**		
ผลการประเมิน						

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในรายองค์ประกอบ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ ๐.๐๐ – ๑.๕๐ ระดับคุณภาพต้องปรับปรุงเร่งด่วน ๑.๕๑ – ๒.๕๐ ระดับคุณภาพต้องปรับปรุง ๒.๕๑ – ๓.๕๐ ระดับคุณภาพระดับพอใช้ ๓.๕๑ – ๔.๕๐ ระดับคุณภาพระดับดี ๔.๕๑ – ๕.๐๐ ระดับคุณภาพดีมาก	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์กร			
องค์ประกอบที่ ๒ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวกมาประยุกต์ใช้			
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย			
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ			

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในรายตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		คะแนนการประเมิน
		ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (%หรือสัดส่วน)	
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการบริหารจัดการองค์การ				
๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน	๕			
๑.๒ ระบบพัฒนาบุคลากร	๗			
๑.๓ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	๕			
๑.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง	๕			
๑.๕ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน	๖			
๑.๖ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	๕			
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๑				
องค์ประกอบที่ ๒				
๒.๑ แนวทางการนำระบบศูนย์ราชการสะดวก มาปรับใช้ในหน่วยงาน	๕			
๒.๒ ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ	๕			
๒.๓ ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	๖			
๒.๔ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการทำงาน	๕			
๒.๕ ผลการบริหารหน่วยงานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	๕			

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		คะแนนการประเมิน
		ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (%หรือสัดส่วน)	
๒.๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๕			
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๒ (ผลการประเมิน)				
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย				
๓.๑ การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	๕			
๓.๒ การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับนักศึกษา	๕			
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ ๓ (ผลการประเมิน)				
คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้ (ผลการประเมิน)				

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในฯ

คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่ ๑๙๒/๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ เพื่อจัดทำคู่มือและรายงานผลการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ เพื่อให้การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีองค์ประกอบ ๓ องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ๑๔ ตัวบ่งชี้ ซึ่งได้กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินบนพื้นฐานที่ควรมีปฏิบัติได้และมีความเชื่อมโยงกับระบบการประกันคุณภาพ เพื่อรองรับการประเมินภายใต้พันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการฯ นั้น

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๙ ของคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๓๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ประกอบคำสั่งกระทรวงศึกษาธิการ ที่ สกอ.๑๐๔๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ และอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ พ.ศ. ๒๕๔๗ และคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ที่ ๐๖๗๒/๒๕๖๐ เรื่องมอบอำนาจและหน้าที่ให้คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการสถาบันปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี จึงแต่งตั้งบุคคลเป็นคณะกรรมการดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประธานกรรมการ
๑.๒ รองผู้อำนวยการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
๑.๓ รองผู้อำนวยการฯ ฝ่ายวิทยบริการ	กรรมการ
๑.๔ รองผู้อำนวยการฯ ฝ่ายภาษา	กรรมการ
๑.๕ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการฯ	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ ให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

๒. คณะกรรมการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานผู้อำนวยการฯ

๒.๑ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประธานกรรมการ
๒.๒ นางสาวจรัสศรี ยิ้มยวน	กรรมการ
๒.๓ นางสาวพรพิมล มงคล	กรรมการ
๒.๔ นางจินดา อัธยาศัย	กรรมการ
๒.๕ นางสาวศุกร์ภานาถ สติยานุช	กรรมการ
๒.๖ นางสาววรณัน แสงงาม	กรรมการ
๒.๗ นางเนาวรัตน์ โฉมงาม	กรรมการ
๒.๘ นางวีนา ลัทธิคุณ	กรรมการ
๒.๙ นางสาวณัฎธิดา ดวงจันทร์	กรรมการ
๒.๑๐ นางเนาวรัตน์ โฉมงาม	กรรมการ
๒.๑๑ นางปพิชญา จตุพรอนันตกุล	กรรมการและเลขานุการ

/หน้าที่.............

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามรูปแบบที่กำหนดรองรับการตรวจติดตามและประเมินของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ ๑ ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ - ๑.๖ , องค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ -๒.๖

๓. คณะกรรมการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของงานวิทยบริการ

๓.๑ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายวิทยบริการ	ประธานกรรมการ
๓.๒ นางพัชรี จุลหงษ์	กรรมการ
๓.๓ นางสาวทัศวรรณ ขันทะพานิช	กรรมการ
๓.๔ นางบุณยนุช รัศมี	กรรมการ
๓.๕ นางสาวดวงใจ คล่องงาม	กรรมการ
๓.๖ นางสุธาสินี มิถุนดี	กรรมการ
๓.๗ นางรัตนา กองยอด	กรรมการ
๓.๘ นางสาวรินลดา หาญมานพ	กรรมการ
๓.๙ นายเดชาธร จะริรัมย์	กรรมการ
๓.๑๐ นายสมโภชน์ ละม้ายวรรณ	กรรมการ
๓.๑๑ นางสาวอภิญญา เค้ากล้า	กรรมการ
๓.๑๒ นางสาวสุนันทนี ศรีแดงฉาย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามรูปแบบที่กำหนดรองรับการตรวจติดตามและประเมินของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ ๑ ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑,๑.๔,๑.๖ และองค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ -๒.๖

๔. คณะกรรมการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔.๑ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประธานกรรมการ
๔.๒ นายสุภาษิต เติมกล้า	กรรมการ
๔.๓ นายโกสิน สนั่นนาม	กรรมการ
๔.๔ นายโกสินทร์ มีชูสิน	กรรมการ
๔.๕ นายภัทรภัฏ ไหวดี	กรรมการ
๔.๖ นายกัญหาพัฒน์ ทันแก้ว	กรรมการ
๔.๗ นายเริงศักดิ์ วงษ์ภักดี	กรรมการ
๔.๘ นางสาวนัฌชวนันทน์ ประยงค์หอม	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามรูปแบบที่กำหนดรองรับการตรวจติดตามและประเมินของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

/๒. จัดทำรายงาน...

๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ ๑ ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑,๑.๔,๑.๖ และองค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ -๒.๖ องค์ประกอบที่ ๓ ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๒

๕. คณะกรรมการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ภาษา

๕.๑ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ฝ่ายภาษา	ประธานกรรมการ
๕.๒ นางสาวนาฎยา ชาวัน	กรรมการ
๕.๓ นายจำรัส มหานาม	กรรมการ
๕.๔ นางสาวเสาวภาคย์ พลศรี	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. รวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามรูปแบบที่กำหนดรองรับการตรวจติดตามและประเมินของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ ๑ ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑,๑.๔,๑.๖ องค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ -๒.๖ องค์ประกอบที่ ๓ ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๑

๖. คณะกรรมการจัดทำเล่มคู่มือและรายงานผลการดำเนินงานสำนักวิทยบริการฯ

๖.๑ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการฯ	ประธานกรรมการ
๖.๒ นางสาวลัทธวรรณ แพงเจริญ	กรรมการ
๖.๓ นางสาวอภิญญา เค้ากล้า	กรรมการ
๖.๔ นางสาวนัฌชวนันทน์ ประยงค์หอม	กรรมการ
๖.๕ นายจำรัส มหานาม	กรรมการ
๖.๖ นางเนาวรัตน์ โฉมงาม	กรรมการ
๖.๗ นางวีนา ลัทธิคุณ	กรรมการ
๖.๘ นางสาววรณัน แสงงาม	กรรมการ
๖.๙ นางสาวณัฏธิดา ดวงจันทร์	กรรมการ
๖.๑๐ นางปพิชญา จตุพรอนันตกุล	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. นำผลการรายงานผลการดำเนินงานทุกตัวบ่งชี้สรุปและจัดรูปเล่มเพื่อเสนอผู้บริหาร

๒. กำหนดปฏิทินการตรวจติดตามและประเมินของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเสนอคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการฯ

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สังวาลย์ ตุกพิมาย)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคผนวก ข
หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและแนวทางการพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและแนวทางการพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist)

* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น	
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ	
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	
๓.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)	
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ”ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)	
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)	
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ	

ข้อที่	การดำเนินการ			ผลการดำเนินงาน
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และ ความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น			
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)			
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม			
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย			
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ			
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม			
ผลประเมิน		ผ่าน	ไม่ผ่าน	

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ				
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	❒ (👍)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงาน**ต้องมีการสำรวจความต้องการ**ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ **ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น** ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	
	❒ (👍)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑ ☐ สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ (มีเอกสารยืนยันหรืออาจปรากฏในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	
๒. งานบริการ	❒ (👍)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	☐ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าว สามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้) ☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	❒ (👍)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	❒ ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๑ ไม่ร้องขอสำเนา ❒ หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ ❒ มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา ❒ อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก	
	❒ (☺)	๒.๓ มีงานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	☐ ๑ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ และมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ ๑.๑	
๓. สถานที่บริการ	❒ (👍)	๓.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☐ ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบกิจการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย ☐ การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ☐ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ☐ การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ☐ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)	
	❒ (☺)	๓.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ*	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			☐ ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ ราวกันตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น ☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <u>และ</u> ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่นสวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๔. การออกแบบระบบงาน	❒ (👍)	๓.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน	
	❒ (👍)	๓.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	☐ มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน ☐ กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง	
	❒ (👍)	๓.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	☐ มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ☐ หน่วยงานมีแนวทางหรือคู่มือการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)	
	❒ (☺)	๓.๓ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application	
	❒ (☺)	๓.๕ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์เพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	❒ (☺)	๓.๖ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	☐ ๑ คะแนน = ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลบุคคล (เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ในทะเบียนราษฎร์) ในแบบฟอร์มยกเว้นข้อมูลที่เป็นการเฉพาะ ☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป	
๕. การจัดสรรบุคลากร	❒ (👍)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน ☐ มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
	❒ (👍)	๕.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น เช่น กปภ. = มอบใบประกาศเกียรติคุณพร้อมของที่ระลึก สรรพสามิต = มีการประกาศเจ้าหน้าที่ดีเด่นในแต่ละเดือน กฟภ. = คัดเลือกพนักงานดีเด่น	
๒. ระบบจุดให้บริการ				
๖. บุคลากรด้านการบริการ	❒ (👍)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ☐ หลักสูตร เนื้อหาการอบรมด้านการบริการ ❒ พิจารณาความสอดคล้องกับข้อ ๕.๑	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	❒ (☺)	๖.๒ มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
	❒ (👍)	๖.๓ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ -สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ -การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ ☐ สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ ☐ สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ☐ การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ** คณะอนุกรรมการฯ อาจพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**	
	❒ (☺)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่<u>นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน</u> เช่น - รพ.พนมสารคามได้มีบริการประสานหน่วยงานท้องถิ่นของผู้รับบริการฟอกไตเพื่อช่วยเหลือในการจัดรถรับ-ส่งมาฟอกไตและตั้งกองทุนให้ผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการดูแลฟอกไตอย่างต่อเนื่องได้ ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนา การให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
	❒ (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**	

หัวข้อ		การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	❒ (👍)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	☐ มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส ☐ นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น	
	❒ (👍)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ร้อยละความพึงพอใจคือ	
๘. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	❒ (👍)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	☐ มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น	
	❒ (👍)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ☐ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า	
	❒ (☺)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน ***ในกรณีที่หน่วยงานแสดงผลว่าไม่มีการร้องเรียน*** ให้พิจารณาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หากมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะให้ ๑ คะแนน	
๙. ช่องทางการให้บริการ	❒ (☺)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๓ ช่องทาง (เช่น อีเมล์ โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่หน่วยงาน)	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		โทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๓ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ				
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	❒ (👍)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตามผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
	❒ (👍)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๑๐.๑ ☐ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น - กปภ. ติดตามการติดตั้งมิเตอร์น้ำ การยื่นคำขอติดตั้งมิเตอร์ ณ จุดให้บริการ - รพ.กรณีคนไข้ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาล ทีมไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลประสานข้อมูลไปที่ผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนและลงไปสืบหาข้อเท็จจริงแล้วนำข้อมูลมาเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล	
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	❒ (☺)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	❒ (👍)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ☐ สามารถแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานบริการได้ตามเป้าหมาย ❒ พิจารณาวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงการลดระยะเวลา หรือลดต้นทุน	
	❒ (👍)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	☐ มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่เป็นต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้ <u>กรณีมีการปรับปรุง</u> ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ ☐ คู่มือเก่า คือ .... ☐ คู่มือใหม่ คือ	
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	❒ (☺)	๑๓.๑ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น .... <u>ตัวอย่างเช่น</u> การเกิดปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่สูงที่ไม่สามารถแจ้งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ได้ กฟภ. จึงได้มีการประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดค้นระบบการแจ้งเตือนไฟฟ้าดับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดไฟฟ้าดับในบริเวณดังกล่าว ☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑๓. บุคลากรด้านเทคนิค	❒ (👍)	๑๓.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน และมีความสามารถในการตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ตลอดจนอธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	☐ มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางที่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา) ☐ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหาได้ *คณะอนุกรรมการฯ สอบถามกับเจ้าหน้าที่	
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	❒ (👍)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานเสนอส่วนกลางให้ทราบ - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อ	
	❒ (👍)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ ☐ มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง	
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	❒ (👍)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ ☐ หน่วยงานระดับสาขามีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	❒ (👍)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวกรวดเร็ว ☐ มีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ online ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของหน่วยงานด้วย	
	❒ (☺)	๑๖.๓ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	❒ (👍)	๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - กฟภ./กปภ. มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง กรมชลประทาน - สำนักงานขนส่ง มีการบูรณาการทำงานร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	❒ (☺)	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
๑๙. การพัฒนาระบบ Call center	❒ (☺)	๑๙.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ **- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ** - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	❒ (☺)	๑๙.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
	❒ (☺)	๑๙.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ	
๒๐. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	❒ (👍)	๒๐.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์	
	❒ (👍)	๒๐.๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	
	❒ (👍)	๒๐.๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่	☐ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟฟิค คลิปวิดีโอ เป็นต้น	
	❒ (👍)	๒๐.๔ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ☐ มีความเป็นปัจจุบัน ☐ สามารถรองรับสถานการณ์ COVID ๑๙ ☐ มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน *แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะได้สามารถพร้อมดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ	
๓. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม				
๒๑. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	❒ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒๒. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	❒ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๓ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ	
๒๓. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	❒ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	☐ ๒ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	