

แบบฟอร์มการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ตามข้อกำหนด (Overall requirement level1)

แนวทางการกรอกข้อมูล : ให้ดำเนินการดังนี้

1. ให้ทำความเข้าใจกับเนื้อหาในทุกหัวข้อคำถาม ว่ามีความสำคัญอย่างไร และหมายความว่าอย่างไร คำถามในแต่ละหมวดเป็นคำถามในระดับoverall 1 ซึ่งหากยังไม่ชัดเจนให้อ่านรายละเอียดและคำอธิบายในเกณฑ์ฉบับเต็มเพื่อความเข้าใจที่ดีขึ้น
2. อภิปรายและค้นหาว่าในองค์การของท่านมีการดำเนินการเพื่อตอบคำถามดังกล่าวอะไรบ้าง การดำเนินการต่าง ๆ มีความเป็นระบบอย่างไร สื่อสารถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติอย่างไร มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบหรือไม่
3. วิเคราะห์ว่าการดำเนินการในข้อ 2 มีประสิทธิผลหรือไม่ มีหลักฐานเชิงประจักษ์ ข้อมูลหรือตัววัดใดที่สะท้อนความมีประสิทธิภาพดังกล่าว
4. ให้อภิปรายว่าในหัวข้อดังกล่าวคณะได้มีการดำเนินการที่ครบถ้วนแล้วหรือยัง ตอบโจทย์ความต้องการของคณะหรือยัง ยังต้องปรับปรุงในเรื่องใดหรือไม่
5. ให้กรอกข้อมูลของตัววัดตามที่ท่านระบุมาแล้วย้อนหลัง3 ปี (2556-2558)หรือเท่าที่มี ตัววัดใดที่ยังไม่มีการรวบรวมข้อมูลให้ระบุไว้ด้วย

หมายเหตุ:

- สำหรับคณะวิชาที่มี SAR ของการดำเนินการตาม EdPEX หรือ TQA สามารถวิเคราะห์จากเอกสารดังกล่าว โดยเพิ่มเติมเนื้อหา รายละเอียดอื่น ๆ ลงไปในตารางได้

หมวด 1 การนำองค์การ

ข้อกำหนดโดยรวม	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
1.1 การนำองค์การโดยผู้นำระดับสูง			
<p>(1) วิธีการที่ผู้นำระดับสูงนำสถาบันอย่างมีวิสัยทัศน์และชี้นำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างให้เกิดความยั่งยืน</p> <p>จัดทำ flow</p>	<ol style="list-style-type: none"> ช่วงต้นปีการศึกษา พ.ศ. 2560 ผู้อำนวยการสำนักฯ จัดทำ ร่างกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม และยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักฯ โดยพิจารณาจาก <ul style="list-style-type: none"> วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของสำนักฯ ผลการดำเนินการของสำนักฯ ในปีการศึกษาที่ผ่านมา แผนพัฒนามหาวิทยาลัยทักษิณ นำเสนอ ร่าง ต่อ คณะกรรมการนโยบายและพัฒนามหาวิทยาลัย จัดประชุมผู้บริหารสำนักฯ ร่วมกับหัวหน้ากลุ่มภารกิจเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การบริหารงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการนโยบายฯ ที่ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของมหาวิทยาลัย นำเสนอแผนยุทธศาสตร์ต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย (..... เมษายน 2561) โดยที่ 	<ol style="list-style-type: none"> แผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560-2564 Facebook comcentercc และ line id CCTSU สำหรับสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม และข่าวสารเพื่อการติดตามการดำเนินการตามพันธกิจของสำนัก ให้กับบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ http://www.cc.tsu.ac.th Facebook Computer Center TSU สำหรับสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ 	<p>การประเมินการบรรลุวิสัยทัศน์</p>

ข้อกำหนดโดยรวม	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	<p>ประชุมมีมติให้มีการปรับแก้ไข</p> <p>5. สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายฯ และผ่านความเห็นชอบจากกรรมการสภามหาวิทยาลัยต่อบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● บุคลากร ในการประชุมบุคลากรสำนักฯ ปีละ 2 ครั้ง เพื่อแจ้งที่ประชุมทราบ และเพื่อประเมินผลการดำเนินการ ● คู่ความร่วมมือภายในมหาวิทยาลัย ในโครงการไอทีสัญจร ภาคเรียนละ 1 ครั้ง ● ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ผู้ส่งมอบ ผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และเอกสารประชาสัมพันธ์ 		
<p>(2) วิธีการที่ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อทำให้เกิดให้ผู้เรียนและลูกค้าอื่นเกิดความผูกพันกับสถาบันเพื่อสร้าง นวัตกรรม และทำให้มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ</p>	<p>1. ผู้อำนวยการสำนักฯ ซีเจงวิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักฯ แผนยุทธศาสตร์สำนัก เป้าหมาย วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด ที่กำหนดไว้ชัดเจนแล้วแก่บุคลากรในสำนักฯ รวมทั้งชี้แจงผลตอบแทนให้กับบุคลากรที่สามารถสนับสนุนตัวบ่งชี้ของสำนักฯ</p> <p>2. ผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนด</p>	<p>1.การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สำนักฯ ลงสู่แผนปฏิบัติการและมอบหมายตัวบ่งชี้ของสำนักฯ ลงสู่ตัวบ่งชี้ของบุคลากรแต่ละกลุ่ม</p> <p>2.การนำผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ของโครงการและสำนักฯ มาใช้ในการขึ้นเงินเดือน</p>	<p>การค้นหาปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</p>

ข้อกำหนดโดยรวม	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	<p>แผนปฏิบัติการที่ครอบคลุม แผนการเงิน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาการดำเนินการ รวมถึงตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการ</p> <p>3. การกำกับให้มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และสร้างแรงจูงใจในการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากรที่สามารถดำเนินการตามตัวบ่งชี้ของสำนักคอมพิวเตอร์</p> <p>4. การประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของโครงการตามแผน และตัวชี้วัดในระดับสำนักฯ</p> <p>5. การให้ผลตอบแทนแก่บุคลากรที่สนับสนุนผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ของโครงการและสำนักฯ</p>	3.	
<p>(3) วิธีการที่ผู้นำสื่อสารกับบุคลากร ผู้เรียน และลูกค้า ที่สำคัญกลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล</p> <p>จัดทำ flow ควรมีการสื่อสาร 2 ทาง การสื่อสาร 1 ทาง และ 2 ทาง</p>	<p>ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์</p> <p>1. กำหนดเนื้อหาที่จะสื่อสาร กับกลุ่มบุคคลที่ต้องการสื่อสารดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ สื่อสารให้กับบุคลากรทุกกลุ่ม และผ่านทางเว็บไซต์ สื่อประชาสัมพันธ์ สื่อสังคมออนไลน์ ● ข่าวสารจากที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ที่ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัย ที่ประชุมคณะกรรมการมหาวิทยาลัยกลุ่มอื่น ๆ 	<p>1. บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ รับทราบนโยบายการบริหารมหาวิทยาลัย</p> <p>2. เนื้อหาการสื่อสารจะปรากฏในรายงานการประชุมหัวหน้ากลุ่มภารกิจ สำนักคอมพิวเตอร์ และรายงานการประชุมบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ บุคลากรสามารถดูข้อมูลรายงานย้อนหลังได้</p>	<p>การวิเคราะห์ช่องทางในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ</p>

ข้อกำหนดโดยรวม	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	<p>โดยสื่อสารให้กับบุคลากรสำนักฯ ทราบในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มภารกิจ และที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผลการดำเนินการของสำนักฯ สื่อสารแบบทางเดียวผ่านทางเว็บไซต์ <ol style="list-style-type: none"> 2. กำหนดรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและสองทาง ดังนี้ ผ่านทางเว็บไซต์ แชนแนลไลน์ เฟซบุ๊ก สื่อสังคมออนไลน์ 3. สื่อสารเนื้อหาผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด 4. ประเมินผลการสื่อสารในรูปของความพึงพอใจและความผูกพัน 5. ปรับปรุงระบบการสื่อสาร (ยังไม่ได้ดำเนินการ) 	<ol style="list-style-type: none"> 3. เว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์มีข่าวสารที่ต้องการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น 	
1.2 ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม			
(4) แนวทางที่สถาบันใช้เพื่อให้เกิดการกำกับดูแล และแนวทางการปรับปรุงระบบการนำองค์การที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> a. อธิการบดีมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์มีอำนาจในการบริหารจัดการการดำเนินการของสำนักคอมพิวเตอร์ และจะมีการลงนามคำรับรองในการปฏิบัติงานประจำปีกับอธิการบดี b. ผู้อำนวยการสำนักฯ มอบอำนาจให้รองผู้อำนวยการสำนักฯ กำกับดูแลการบริหาร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. TOR ของบุคลากรในสำนักฯ ที่ถ่ายทอดมาจากแผนยุทธศาสตร์ และคำรับรอง 	

ข้อกำหนดโดยรวม	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	จัดการระบบสารสนเทศให้วิทยาเขตพัทลุง c. ผู้อำนวยการสำนักฯ แต่งตั้งหัวหน้ากลุ่มภารกิจประจำวิทยาเขต โดยมีหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"> ● กำกับดูแลการดำเนินการตามภารกิจในแต่ละวัน ● วิเคราะห์หาสาเหตุในกรณีเกิดปัญหา ● หาแนวทางแก้ปัญหา d. ผู้บริหารสำนักฯ และหัวหน้ากลุ่มภารกิจร่วมกันแก้ไขปัญหาในกรณีการดำเนินการไม่เกิดประสิทธิภาพ e. ผู้อำนวยการกำหนดวิธีการประเมินบุคลากร หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มภารกิจ หัวหน้าสำนักงาน และรองผู้อำนวยการผ่านการทำ TOR รายบุคคล เน้นภารกิจหลักที่มอบหมาย และภารกิจอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ และมุ่งให้ผลลัพธ์สัมฤทธิ์ผล f. สำนักฯ แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มภารกิจ g. มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการประเมินปฏิบัติงานประจำปีของผู้บริหารสำนักฯ ตามคำรับรองที่ลงนามไว้		
(1) วิธีการที่สถาบันสร้างความมั่นใจ	ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	1. การลดภาวะโรคร้อน ผ่านการใช้	

ข้อกำหนดโดยรวม	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
<p>ว่ามีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีจริยธรรม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ</p> <p>Flow จากมหาลัย</p> <p>Flow จากมหาลัยสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน</p> <p>Flow กฎระเบียบจาก OP</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม 2. ชี้แจงและกำหนดแนวทางให้บุคลากรปฏิบัติตามคู่มือ ระเบียบ ข้อบังคับ และค่านิยมของมหาวิทยาลัย รวมถึงคู่มือจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยทักษิณ 3. กำหนดประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมในสองประเด็น คือ การลดภาวะโลกร้อน และการอนุรักษ์พลังงาน 4. ผลักดันและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนด โดย <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างความตระหนักในการมีคุณธรรม จริยธรรมในหน้าที่ รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านพระราชดำรัสของรัชการที่ 9 ในที่ประชุมของสำนักฯ ในทุกระดับ ● แต่งตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานตามข้อกำหนดมหาวิทยาลัยสีเขียวที่ดำเนินการในวิทยาเขตพัทลุงผ่านการมอบอำนาจให้รองผู้อำนวยการกำกับดูแล ● นำค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการประเมินส่วนพฤติกรรมของการประเมินผลการปฏิบัติการประจำปี 	<p>ระบบ e-meeting เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ</p> <p>2. การกำกับและติดตามการอนุรักษ์พลังงานผ่านคณะกรรมการทำงาน</p>	

ข้อกำหนดโดยรวม	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	5. ประเมินผลการดำเนินการ (ยังไม่ได้ดำเนินการ) 6. ปรับปรุงแนวทางที่ใช้ (ยังไม่ได้ดำเนินการ)		

หมวด 2 กลยุทธ์

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
2.1 การจัดทำกลยุทธ์			
<p>(1) กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์</p> <p>Flow กระบวนการจัดทำแผน</p>	<p>a. มหาวิทยาลัยทบทุนการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัย และกำหนดแผนยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัย 20 ปี (2561-2580) ใหม่ โดยถ่ายทอดสู่ผู้อำนวยการสำนักฯ ผ่านทางคณะกรรมการนโยบายและการพัฒนามหาวิทยาลัย</p> <p>b. ผู้บริหารสำนักฯ นำประเด็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และผลการปฏิบัติงานของสำนักฯ มาใช้เป็นปัจจัยที่สำคัญในการวางแผนกลยุทธ์</p> <p>c. ผู้บริการสำนักฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด เพื่อจัดทำร่างแผนกลยุทธ์</p> <p>d. การประชุมหัวหน้ากลุ่มภารกิจเพื่อ</p>	<p>1. แผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ที่สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัย 20 ปี</p> <p>2. แผนปฏิบัติการสำนักฯ ที่ถ่ายทอดมาจากแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ</p>	<p>รอ flow จาก หัวหน้าสำนักงาน และผู้อำนวยการสำนักฯ</p>

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	<p>ร่วมกันทบทวนแผนกลยุทธ์ฯ เดิม (พ.ศ.2556-2560) และจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ 2561-2564</p> <p>e. การยืนยันแผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักฯ ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักคอมพิวเตอร์</p> <p>f. การสื่อสารถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่บุคลากรสำนักผ่านการประชุมบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์</p> <p>g. การกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี แผนการเงิน ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบและตัวชี้วัดของแผน</p> <p>h. การวัด วิเคราะห์ และทบทวนการดำเนินการแผนปฏิบัติการทุก 3 เดือน (ยังไม่ได้ดำเนินการ)</p>		
(2) วิธีการที่สถาบันใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานที่สำคัญ	<p>ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์</p> <p>a. กำหนดเกณฑ์ระบบงานเป็นระบบงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. พันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ที่มีการจัดลำดับตามความสำคัญของระบบงาน 2. ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย 	

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	<p>b. ประเมินการทำงานของระบบงานพบว่า ระบบงานเป็นการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย 4 ด้านคือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และแบ่งงานออกเป็น 5 งานคือ งานพัฒนาระบบสารสนเทศ งานเครือข่ายและการสื่อสาร งานบริการทางไอที งานพัฒนาสื่อการสอน และงานบริหารทั่วไป</p> <p>c. กำหนดลำดับความสำคัญของระบบงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย - การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้สามารถรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ - การให้บริการบุคคลภายใน และบุคคลภายนอก - การนำเครื่องมือประกันคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางานของสำนักฯ 	<p>จะเป็นการพัฒนาโดยสำนัก</p> <p>3. ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนจะใช้วิธีการเช่าเครื่องจากบริษัทภายนอกที่มีบริการด้านการบำรุงรักษา</p>	

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	d. ดำเนินการตามระบบงานที่วางไว้ e. ปรับปรุงระบบงานเดิม f. ติดตามผลการดำเนินการ		
(3) ให้สรุปว่าระบบงานที่สำคัญมีอะไรบ้างรวมทั้งกลยุทธ์หลักและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง flow การจัดทำแผนกลยุทธ์	ระบบงานของสำนักคอมพิวเตอร์ 1. การพัฒนา/บำรุงรักษา ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุน <ul style="list-style-type: none"> ● งานการเรียนการสอน ● งานวิจัย ● งานบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ● การบริหารจัดการของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ● การบริหารงานสำนักคอมพิวเตอร์ 2. การให้บริการแก้ปัญหาทางไอที 3. การบริการวิชาการแก่บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	พันธกิจสำนักคอมพิวเตอร์ แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักคอมพิวเตอร์ ที่ประกอบด้วย วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด	กระบวนการวิเคราะห์แผนในปีที่ผ่านมาเพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงจัดทำแผนในปีต่อไป
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ			
(4) วิธีการที่สถาบันแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ พร้อมทั้งระบุว่ามีแผนปฏิบัติการอะไรบ้าง	a. อธิการบดีถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยสู่ผู้อำนวยการสำนักฯ	แผนปฏิบัติการสำนัก พ.ศ.2561-2564 คำรับรองบุคลากรที่สอดคล้องกับ	

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
<p>จัดทำ flow ตามแผนปฏิบัติงาน</p>	<p>b. ผู้อำนวยการสำนักฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย โดยใช้ประเด็นความท้าทายของมหาวิทยาลัยและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ</p> <p>c. ผู้บริหารสำนักฯ ร่วมกำหนดแผนปฏิบัติการสำนัก พ.ศ. 2561-2564</p> <p>d. การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ โดยทีมผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มภารกิจ</p>	<p>แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</p>	
<p>(5) วิธีการในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติพร้อมทั้งตัววัดและตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้อำนวยการสำนักฯ และบุคลากรสำนักฯ ร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีเป้าหมายและตัวชี้วัดสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย 2. บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเอง และคำรับรองการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี 3. ผู้อำนวยการสำนักฯ ติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักฯ และบุคลากร 4. ผู้อำนวยการสำนักฯ ประเมินการ 	<p>แผนปฏิบัติการสำนัก พ.ศ.2561-2564</p> <p>คำรับรองบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</p>	

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	<p>ดำเนินการตามแผนรายไตรมาส</p> <p>5. การปรับปรุงแก้ไขแผนปฏิบัติการ สำนักฯ และ/หรือ แผนปฏิบัติงาน บุคลากร เพื่อให้สำนักฯ บรรลุ เป้าหมายการดำเนินการ</p>		
<p>(6) การคาดการณ์ของผลตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านี้ โดยเทียบกับค่าเปรียบเทียบที่สำคัญ</p>	<p>ยังไม่ได้ดำเนินการ</p>		<p>การคาดการณ์ของผลตัววัดและตัวบ่งชี้เหล่านี้โดยเทียบกับค่าเปรียบเทียบที่สำคัญ</p>

หมวด 3 ลูกค้า

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)										
3.1 เสียงของลูกค้า													
<p>(1) วิธีการที่สถาบันใช้รับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่นอย่างเป็นระบบเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าดังกล่าวอย่างชัดเจน</p> <p>Flow กระบวนการรับฟังเสียงจากลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> สำนักคอมพิวเตอร์จำแนกลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่มคือ นิสิต อาจารย์และบุคลากร ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย หัวหน้าส่วนงาน และ บุคคลภายนอก กำหนดรูปแบบสารสนเทศในการรับฟังเสียงของลูกค้าในแต่ละบริการ <table border="1" data-bbox="712 810 1249 1394"> <thead> <tr> <th>ประเภทบริการ</th> <th>รูปแบบการรับฟัง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ</td> <td>บันทึกข้อความ / การประชุมร่วมรับฟังข้อกำหนด ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ</td> </tr> <tr> <td>แก้ปัญหาอุปกรณ์ไอที</td> <td>Call center/เคาท์เตอร์บริการ/โทรศัพท์</td> </tr> <tr> <td>เครือข่ายและโทรคมนาคม</td> <td>บันทึกข้อความ/แจ้งซ่อมผ่าน call center</td> </tr> <tr> <td>บริการวิชาการ</td> <td>แบบสำรวจผ่าน e-doc หรือโครงการสัญจร/</td> </tr> </tbody> </table>	ประเภทบริการ	รูปแบบการรับฟัง	พัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ	บันทึกข้อความ / การประชุมร่วมรับฟังข้อกำหนด ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ	แก้ปัญหาอุปกรณ์ไอที	Call center/เคาท์เตอร์บริการ/โทรศัพท์	เครือข่ายและโทรคมนาคม	บันทึกข้อความ/แจ้งซ่อมผ่าน call center	บริการวิชาการ	แบบสำรวจผ่าน e-doc หรือโครงการสัญจร/	<ol style="list-style-type: none"> ความต้องการในการพัฒนาระบบที่เป็นไปตามความต้องการของผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย และหัวหน้าส่วนงาน ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักฯ โครงการบริการวิชาการของสำนักฯ ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การบริการนิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 	
ประเภทบริการ	รูปแบบการรับฟัง												
พัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ	บันทึกข้อความ / การประชุมร่วมรับฟังข้อกำหนด ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ												
แก้ปัญหาอุปกรณ์ไอที	Call center/เคาท์เตอร์บริการ/โทรศัพท์												
เครือข่ายและโทรคมนาคม	บันทึกข้อความ/แจ้งซ่อมผ่าน call center												
บริการวิชาการ	แบบสำรวจผ่าน e-doc หรือโครงการสัญจร/												

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)		
	<table border="1" data-bbox="712 352 1252 448"> <tr> <td data-bbox="712 352 947 448"></td> <td data-bbox="947 352 1252 448">แบบประเมินการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ</td> </tr> </table> <p>3. กำหนดผู้รับผิดชอบการรับฟังเสียงลูกค้าตามกลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ และนำเสนอข้อมูลในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มภารกิจ</p>		แบบประเมินการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ		
	แบบประเมินการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ				
<p>(2) วิธีการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์</p> <p>Flow ความผูกพัน</p>	<p>1. สำนักฯ กำหนดประเด็นในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสำนัก ดังนี้</p> <p>(https://apps.tsu.ac.th/assessment/)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ - ความใช้งานได้และความเสถียรของระบบเครือข่าย - ความรวดเร็วและประสิทธิภาพของการให้บริการแจ้งซ่อม - คุณภาพของการฝึกอบรม - ข้อเสนอแนะอื่น ๆ <p>2. สำนักฯ นำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ การปรับปรุงคุณภาพของระบบสารสนเทศ และใช้ประกอบการเสนองบประมาณ</p>		<p>การประเมินความผูกพันของลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ (เช่นศิษย์เก่า)</p>		
<p>(3) วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่เป็นระบบและได้</p>	<p>ยังไม่ได้ดำเนินการ</p>		<p>การกำหนดรูปแบบในการประเมินความไม่พึงพอใจของ</p>		

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
ข้อมูลความไม่พึงพอใจที่ชัดเจน			<p>ลูกค้าอย่างเป็นระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - รูปแบบการประเมิน ความถี่ของการประเมิน ผู้รับผิดชอบการประเมิน การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์
3.2 ความผูกพันของลูกค้า			
<p>(4) วิธีการที่สถาบันกำหนดหลักสูตรและบริการ เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</p> <p>Flow การกำหนดหลักสูตร การอบรม นำมาวิเคราะห์จัดโครงการบริการวิชาการ การวิเคราะห์ความผูกพัน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. สภามหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการสถานที่และครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน และบริการคอมพิวเตอร์ในการศึกษาค้นคว้าของนิสิต 2. สำนักคอมพิวเตอร์กำหนดพัทธกิจด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - บริการเครือข่ายโทรคมนาคม ทั้งแบบ อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน - บริการพัฒนาระบบจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริหารจัดการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ - บริการแก้ไขปัญหาไอที จากความต้องการของนิสิตและบุคลากรที่มีการขยายจำนวนของการใช้อุปกรณ์ไอที 	<p>การปรับปรุงผลการดำเนินงานจากผลการประเมินความพึงพอใจ ในประเด็นของ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาระบบ e-mail - การของบประมาณเพื่อเพิ่มจุดให้บริการ WIFI - โครงการบริการวิชาการ 	

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)															
	<ul style="list-style-type: none"> - บริการฝึกอบรมทางไอที ตามความต้องการของนิสิต บุคลากร และชุมชน 3. การจัดกลุ่มภารกิจให้สอดคล้องกับพันธกิจแต่ละด้าน จัดหาบุคลากรของแต่ละภารกิจ และมอบหมายหัวหน้ากลุ่มภารกิจเป็นผู้นำกำกับการดำเนินงาน 4. นำเสนอผลการดำเนินงานแก่ผู้อำนวยการ เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน 																	
(5) ช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ	<p>1. สำนักฯ กำหนดช่องทางการสื่อสารบริการของสำนักฯ และข่าวบริการของสำนักฯ ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="712 831 1249 1430"> <thead> <tr> <th>กลุ่มลูกค้า</th> <th>ช่องทาง</th> <th>ข่าวสาร</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>นิสิต บุคลากร</td> <td>เว็บไซต์ facebook</td> <td>ประชาสัมพันธ์ทั่วไป โครงการอบรม</td> </tr> <tr> <td>ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หัวหน้าส่วนงาน</td> <td>การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานชุดต่าง ๆ</td> <td>ความก้าวหน้าของการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ และเครือข่าย</td> </tr> <tr> <td>บุคคลภายนอก ชุมชน</td> <td>เอกสาร ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์</td> <td>ข้อมูลทั่วไป โครงการอบรม</td> </tr> <tr> <td>ลูกค้าทุกกลุ่ม</td> <td>call center แจ้งผ่าน</td> <td>ข้อร้องเรียน ปัญหาของการ</td> </tr> </tbody> </table>	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง	ข่าวสาร	นิสิต บุคลากร	เว็บไซต์ facebook	ประชาสัมพันธ์ทั่วไป โครงการอบรม	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หัวหน้าส่วนงาน	การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานชุดต่าง ๆ	ความก้าวหน้าของการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ และเครือข่าย	บุคคลภายนอก ชุมชน	เอกสาร ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์	ข้อมูลทั่วไป โครงการอบรม	ลูกค้าทุกกลุ่ม	call center แจ้งผ่าน	ข้อร้องเรียน ปัญหาของการ	<p>ลูกค้ามีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสำนักคอมพิวเตอร์หลายช่องทาง</p> <p>ระบบข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัย</p>	<p>การวิเคราะห์ช่องทางการสื่อสารจากสำนักฯ สู่ลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพสูงสุด</p>
กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง	ข่าวสาร																
นิสิต บุคลากร	เว็บไซต์ facebook	ประชาสัมพันธ์ทั่วไป โครงการอบรม																
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หัวหน้าส่วนงาน	การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานชุดต่าง ๆ	ความก้าวหน้าของการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ และเครือข่าย																
บุคคลภายนอก ชุมชน	เอกสาร ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์	ข้อมูลทั่วไป โครงการอบรม																
ลูกค้าทุกกลุ่ม	call center แจ้งผ่าน	ข้อร้องเรียน ปัญหาของการ																

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy		ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)												
		บุคลากรสำนัก ใช้งานระบบ สารสนเทศ เครือข่ายโทร- คมนาคม และ อุปกรณ์ไอที														
(6) วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นระบบ	<p>1. สำนักฯ จำแนกกลุ่มลูกค้า บริการที่เป็นที่ต้องการ และปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="712 710 1252 1225"> <thead> <tr> <th>ลูกค้า</th> <th>บริการ</th> <th>ปัจจัย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>นิสิต บุคลากร</td> <td>การแก้ปัญหา อุปกรณ์ไอที เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศ</td> <td>ความรวดเร็ว และจิตบริการ ความพร้อมใช้ งาน ความถูก ต้องของข้อมูล</td> </tr> <tr> <td>ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย</td> <td>ระบบสารสนเทศ ที่ช่วยสนับสนุน การตัดสินใจ</td> <td>การเชื่อมโยง ของระบบ สารสนเทศ</td> </tr> <tr> <td>ชุมชน</td> <td>องค์ความรู้ทาง ไอที</td> <td>พัฒนาศักยภาพ ของตนเอง หรือชุมชน</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. กำหนดรูปแบบการให้บริการโดยจัดประชุมบุคลากรเพื่อร่วมกันสร้างวัฒนธรรมการให้บริการของสำนักฯ เพื่อให้บรรลุปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์ เช่น การมีจิตบริการ การ</p>		ลูกค้า	บริการ	ปัจจัย	นิสิต บุคลากร	การแก้ปัญหา อุปกรณ์ไอที เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศ	ความรวดเร็ว และจิตบริการ ความพร้อมใช้ งาน ความถูก ต้องของข้อมูล	ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศ ที่ช่วยสนับสนุน การตัดสินใจ	การเชื่อมโยง ของระบบ สารสนเทศ	ชุมชน	องค์ความรู้ทาง ไอที	พัฒนาศักยภาพ ของตนเอง หรือชุมชน	<p>บุคลากรของสำนักฯ ปฏิบัติงานภายใต้ค่านิยม ซึ่งเป็นวัฒนธรรมในการบริการ</p> <p>การทำ MOU กับหน่วยงานภายนอกศน. สงขลา โรงเรียนจูงฮั่ว</p>	<p>การวิเคราะห์แนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้าอย่างอื่นอย่างยั่งยืน</p>
ลูกค้า	บริการ	ปัจจัย														
นิสิต บุคลากร	การแก้ปัญหา อุปกรณ์ไอที เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศ	ความรวดเร็ว และจิตบริการ ความพร้อมใช้ งาน ความถูก ต้องของข้อมูล														
ผู้บริหาร มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศ ที่ช่วยสนับสนุน การตัดสินใจ	การเชื่อมโยง ของระบบ สารสนเทศ														
ชุมชน	องค์ความรู้ทาง ไอที	พัฒนาศักยภาพ ของตนเอง หรือชุมชน														

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	พัฒนา/ปรับปรุง และบูรณาการระบบ สารสนเทศตามกรอบเวลา การจัดโครงการ บริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการ 3. ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์จากวัฒนธรรม การบริการ 4. สำนวความพึงพอใจของการให้บริการผ่าน เว็บไซต์		

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ			
(1) วิธีการที่สถาบันใช้วัดผลการดำเนินการ ในทุกระดับ และทุกส่วนงานของสถาบันอย่างเป็นระบบ	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักฯ กำหนดจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ จากโอกาสและความท้าทายทางกลยุทธ์ของสำนักฯ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และข้อตกลงร่วมของสำนักฯ 2. ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการของสำนักฯ ทั้งระยะยาว (4 ปี) และระยะสั้น (1 ปี) ซึ่งประกอบด้วยโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลางบประมาณ และบันทึกในระบบ e-plan (เอกสารตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการ) 3. ติดตามการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ตามเวลาที่กำหนด และให้มีการรายงานผลตัวชี้วัดของโครงการหลังสิ้นสุดการดำเนินการหนึ่งเดือน ในรูปของรายงานและการประชุมหัวหน้ากลุ่มภารกิจทุกเดือน 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินการของตัวบ่งชี้ทุกโครงการ 	<p>การติดตามผลการดำเนินการผ่านระบบ e-plan</p> <p>การมอนิเตอร์เครือข่าย</p> <p>การติดตามผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ของสำนักคอมพิวเตอร์ทุก 3 เดือน</p>	
(2) วิธีการที่สถาบันใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนงานของ	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักฯ กำหนดให้มีกลุ่มภารกิจ และหรือผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของการดำเนินการ 2 ส่วนดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ตัวบ่งชี้ตามแผนปฏิบัติการระยะสั้น (รายปี) 	การปรับปรุงแผน วิธีการดำเนินการ	

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
สถาบัน คำรับรองและแผนยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> - ตัวบ่งชี้ตามแผนปฏิบัติการระยะยาว ที่สอดคล้องกับ TOR ของสำนักฯ ในแต่ละปี 2. ผู้รับผิดชอบบันทึกรายละเอียดโครงการ/กิจกรรม รายงานความก้าวหน้า และผลการดำเนินการในระบบ e-plan และมีการติดตามอย่างต่อเนื่องในระบบโดยหัวหน้าสำนักงาน 3. เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการจะมีการรายงานผลในรูปแบบของรายงาน และนำเสนอที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มภารกิจ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน 4. รายงานผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ รายไตรมาส เพื่อร่วมกันพิจารณาผลการดำเนินการ อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน ส.ค.-ก.ค. 5. การนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง แผน ผลการดำเนินการ หรือเสนอแนะวิธีการเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ 		
(3) วิธีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเทียบเคียงและข้อมูลลูกค้า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ	ยังไม่ได้ดำเนินการ เนื่องจากยังไม่มีคู่มืออย่างเป็นทางการ การเทียบเคียงดำเนินการเฉพาะการเทียบเคียงกับผลการดำเนินการของปีที่ผ่านมา		การหาคู่เทียบ การเลือกตัวบ่งชี้ที่สามารถเทียบเคียงกับคู่เทียบ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของสำนักฯ

หัวข้อเกณฑ์	กระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)												
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ															
(4) วิธีการที่สถาบันใช้จัดการ และเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้และทำให้องค์กรเรียนรู้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> ปีการศึกษา 2560 สำนักฯ กำหนดประเด็นการจัดการความรู้ 2 ด้านเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจในการให้บริการของสำนักคือ การเพิ่มศักยภาพของบุคลากร และการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยมีประเด็นย่อยดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาบุคลากรให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น - การดำเนินการตามตัวบ่งชี้หลักของสำนักฯ แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้เพื่อร่วมกันจัดทำแผนการจัดการความรู้ และกำกับให้มีการดำเนินการตามแผน รวบรวมความรู้ และจัดเก็บความรู้ โดย <table border="1" data-bbox="719 991 1326 1297"> <tr> <td>ประเด็นความรู้/ขั้นตอน KM</td> <td>การพัฒนาบุคลากร</td> <td>การดำเนินการฯ</td> </tr> <tr> <td>การรวบรวมความรู้</td> <td>บรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ</td> <td>ประชุมผู้เกี่ยวข้อง</td> </tr> <tr> <td>การจัดเก็บความรู้</td> <td colspan="2">คู่มือแนวปฏิบัติ ระบบสารสนเทศ</td> </tr> <tr> <td>การใช้ประโยชน์</td> <td>คู่มือการปฏิบัติงาน</td> <td>รายงานผลการดำเนินงาน</td> </tr> </table> เผยแพร่ความรู้ในระบบสารสนเทศ ติดตามผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ 	ประเด็นความรู้/ขั้นตอน KM	การพัฒนาบุคลากร	การดำเนินการฯ	การรวบรวมความรู้	บรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ	ประชุมผู้เกี่ยวข้อง	การจัดเก็บความรู้	คู่มือแนวปฏิบัติ ระบบสารสนเทศ		การใช้ประโยชน์	คู่มือการปฏิบัติงาน	รายงานผลการดำเนินงาน	แผนการจัดการความรู้ ที่สามารถบูรณาการกับพันธกิจ และตัวชี้วัดของสำนักคอมพิวเตอร์	แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อให้องค์กรเกิดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ
ประเด็นความรู้/ขั้นตอน KM	การพัฒนาบุคลากร	การดำเนินการฯ													
การรวบรวมความรู้	บรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ	ประชุมผู้เกี่ยวข้อง													
การจัดเก็บความรู้	คู่มือแนวปฏิบัติ ระบบสารสนเทศ														
การใช้ประโยชน์	คู่มือการปฏิบัติงาน	รายงานผลการดำเนินงาน													

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)												
(5) วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าคุณภาพและความพร้อมของข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ และโครงสร้างของระบบสารสนเทศ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น จัดทำflowสารสนเทศ	1. สำนักฯ จำแนกความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่มดังนี้ <table border="1" data-bbox="719 395 1323 699"> <thead> <tr> <th>ลูกค้า</th> <th>ฮาร์ดแวร์/เครือข่าย</th> <th>ระบบสารสนเทศ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>นิสิต บุคลากรทุกระดับ</td> <td>ทันสมัย ปลอดภัย เชื่อมถือได้ บำรุงรักษาง่าย</td> <td>ถูกต้อง เสถียร ทันต่อเวลา ปลอดภัย มีความเป็นส่วนตัว</td> </tr> <tr> <td>ผู้ส่งมอบ</td> <td>มีการบำรุงรักษาโดย</td> <td>ถูกต้อง</td> </tr> <tr> <td>คู่ความร่วมมือ</td> <td>บุคลากรภายใน</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 2. กำหนดวิธีการ ผู้รับผิดชอบ ความถี่ในการบำรุงรักษา เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพและความพร้อมของสารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ (เอกสารแนบ 2) - ข้อมูลตามที่ส่งมหาวิทยาลัย 3. กำหนดรูปแบบและแนวทางในการให้บริการ ดังนี้ - อธิบาย process ตามผลลัพธ์ 7.1 ข (ฉ-1) 7.1 ข (ฉ-4) 3. ดำเนินการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่วางแผน 4. ประเมินผลการดำเนินการ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ และช่องทางการรับข้อมูลอื่น ๆ (เฉพาะ นิสิต บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย)	ลูกค้า	ฮาร์ดแวร์/เครือข่าย	ระบบสารสนเทศ	นิสิต บุคลากรทุกระดับ	ทันสมัย ปลอดภัย เชื่อมถือได้ บำรุงรักษาง่าย	ถูกต้อง เสถียร ทันต่อเวลา ปลอดภัย มีความเป็นส่วนตัว	ผู้ส่งมอบ	มีการบำรุงรักษาโดย	ถูกต้อง	คู่ความร่วมมือ	บุคลากรภายใน		สำนักฯ สามารถให้บริการได้ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมและมีคุณภาพ - โครงสร้างของระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกัน - ความพร้อมใช้งานของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และเครือข่ายในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน - การประเมินคุณภาพของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
ลูกค้า	ฮาร์ดแวร์/เครือข่าย	ระบบสารสนเทศ													
นิสิต บุคลากรทุกระดับ	ทันสมัย ปลอดภัย เชื่อมถือได้ บำรุงรักษาง่าย	ถูกต้อง เสถียร ทันต่อเวลา ปลอดภัย มีความเป็นส่วนตัว													
ผู้ส่งมอบ	มีการบำรุงรักษาโดย	ถูกต้อง													
คู่ความร่วมมือ	บุคลากรภายใน														

หมวด 5 บุคลากร

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร			
<p>(1) วิธีการที่สถาบันใช้บริหารจัดการความสามารถ และอัตรากำลังเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จในทุกพันธกิจ</p> <p>จัดทำฟอร์มแผนพัฒนาบุคลากร</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักฯ วิเคราะห์ความต้องการด้านบุคลากร ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - อัตรากำลังใหม่เพื่อให้บรรลุพันธกิจหลักของสำนักฯ (ปีการศึกษา 2560 ไม่มีความต้องการ) - ชีตความสามารถของบุคลากร ร่วมกับทิศทางการพัฒนาสำนักฯ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถพัฒนางานได้ในทิศทางที่กำหนด 2. จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล โดยกำหนดให้บุคลากรพัฒนาตนเองในงานที่รับผิดชอบ และการพัฒนาเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงนำไปกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. กำกับให้มีการพัฒนาตนเองตามแผน 4. รายงานผลการพัฒนาตนเองต่อผู้อำนวยการสำนัก 	<p>แผนการพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับภารกิจที่รับผิดชอบ และเพื่อพัฒนาตนเองตามแผนที่วางไว้</p> <p>วิเคราะห์แผนการพัฒนาตนเอง เช่น การพัฒนาระบบงานทะเบียน การวิเคราะห์ระบบในการติดตามแผนการพัฒนาตนเอง</p> <p>2.มีระบบการพัฒนาบุคลากร</p>	

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
(2) การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุนและมีความมั่นคงต่อการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดปัจจัยสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน (แสงสว่าง สิ่งอำนวยความสะดวก ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย ความสะอาด การประหยัดพลังงาน) จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความปลอดภัย โดยการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย จัดห้องทำงานให้มีความส่วนตัวตามกลุ่มภารกิจ แต่งตั้งคณะกรรมการด้านพลังงาน ในการกำกับการใช้พลังงาน และการจัดอบรมประเด็นที่เกี่ยวข้อง 	<p>ผลสำรวจความพึงพอใจของสภาพแวดล้อม</p> <p>แผน Happy Workplace และการดำเนินการตามแผน</p> <p>สวัสดิการมหาวิทยาลัย</p> <p>ประกันสุขภาพ</p> <p>ประกันสังคม</p> <p>กองทุนบุคลากร</p>	
5.2 ความผูกพันของบุคลากร			
(3) วิธีการที่สถาบันใช้ในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์การเกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่น	อธิบายกระบวนการในผลลัพธ์ 7.3 ก-10 และ 7.3 ก-11		การประเมินประสิทธิภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ
(4) วิธีการที่สถาบันทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทุ่มเทในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมให้กับองค์การ	<ol style="list-style-type: none"> การกำหนดเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติของบุคลากรโดยใช้ข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยและของสำนักฯ จัดทำข้อตกลงภาระงาน แผนการพัฒนาตนเอง และประเมินผลทุก ๆ 6 เดือน กำกับ ติดตาม และสนับสนุนกิจกรรมเพื่อให้ 	บุคลากรปฏิบัติตามตาม TOR ที่เป็นภาระงานของตนเอง	

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	บุคลากรบรรลุผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลง ภาระงาน และแผนการพัฒนา 4. วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน 5. ให้รางวัลตามผลการปฏิบัติงาน และชื่นชมในที่ประชุมบุคลากร		

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)								
6.1 กระบวนการทำงาน											
<p>(1) วิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบและจัดการกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ให้ระบุกระบวนการทำงานที่สำคัญว่ามีอะไรบ้าง</p>	<p>1. สำนักคอมพิวเตอร์จัดกระบวนการทำงานหลักจากพันธกิจของสำนัก และมีการแบ่งภารกิจออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="705 671 1279 1273"> <thead> <tr> <th>กลุ่มภารกิจ</th> <th>กระบวนการทำงานหลัก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พัฒนาระบบสารสนเทศและเครือข่าย (บริการพัฒนาระบบสารสนเทศ และเครือข่าย)</td> <td>การพัฒนาระบบสารสนเทศ การให้บริการเครือข่ายและโทรคมนาคม</td> </tr> <tr> <td>บริการและพัฒนาสื่อการสอน (บริการแก้ไขอุปกรณ์ไอทีและสนับสนุนงานการเรียนการสอน)</td> <td>การให้บริการผ่าน call center และช่องทางอื่น ๆ การพัฒนาสื่อการสอน</td> </tr> <tr> <td>บริหารงานทั่วไป (สนับสนุนงานบริการของสำนักฯ)</td> <td>งานสารบรรณ ความเสี่ยง การจัดการความรู้ การประกัน คุณภาพการศึกษา งานคลังและพัสดุ ฯลฯ</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. จัดบุคลากรในแต่ละภารกิจให้สอดคล้องคุณลักษณะและความสามารถ</p>	กลุ่มภารกิจ	กระบวนการทำงานหลัก	พัฒนาระบบสารสนเทศและเครือข่าย (บริการพัฒนาระบบสารสนเทศ และเครือข่าย)	การพัฒนาระบบสารสนเทศ การให้บริการเครือข่ายและโทรคมนาคม	บริการและพัฒนาสื่อการสอน (บริการแก้ไขอุปกรณ์ไอทีและสนับสนุนงานการเรียนการสอน)	การให้บริการผ่าน call center และช่องทางอื่น ๆ การพัฒนาสื่อการสอน	บริหารงานทั่วไป (สนับสนุนงานบริการของสำนักฯ)	งานสารบรรณ ความเสี่ยง การจัดการความรู้ การประกัน คุณภาพการศึกษา งานคลังและพัสดุ ฯลฯ	<p>ข้อกำหนดและตัวบ่งชี้ของ งานพัฒนาระบบสารสนเทศ ข้อกำหนดและตัวบ่งชี้ของ งานให้บริการเครือข่าย ข้อกำหนดและตัวบ่งชี้ของ การบริการวิชาการ ข้อกำหนดและตัวบ่งชี้ของ งานพัฒนาสื่อการเรียนการสอน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความต้องการของผู้เรียนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ข้อกำหนดและตัวบ่งชี้ของกระบวนการพัฒนาระบบที่รองรับเว็บนานาชาติ
กลุ่มภารกิจ	กระบวนการทำงานหลัก										
พัฒนาระบบสารสนเทศและเครือข่าย (บริการพัฒนาระบบสารสนเทศ และเครือข่าย)	การพัฒนาระบบสารสนเทศ การให้บริการเครือข่ายและโทรคมนาคม										
บริการและพัฒนาสื่อการสอน (บริการแก้ไขอุปกรณ์ไอทีและสนับสนุนงานการเรียนการสอน)	การให้บริการผ่าน call center และช่องทางอื่น ๆ การพัฒนาสื่อการสอน										
บริหารงานทั่วไป (สนับสนุนงานบริการของสำนักฯ)	งานสารบรรณ ความเสี่ยง การจัดการความรู้ การประกัน คุณภาพการศึกษา งานคลังและพัสดุ ฯลฯ										

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	3. จัดทำ TOR ของบุคลากรเพื่อใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการทำงาน 4. แต่งตั้งหัวหน้ากลุ่มภารกิจโดยผู้อำนวยการฯ เพื่อทำหน้าที่ผู้กำกับ ดูแลการดำเนินการตามภารกิจ เขียนเพิ่มเติม		
(2) วิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบเพื่อให้หลักสูตรและบริการคงคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และ ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง	1. ค้นหาโอกาสในการพัฒนากระบวนการ โดยนำข้อมูลจาก <ul style="list-style-type: none"> - ผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักในปีการศึกษา 2559 - ข้อเสนอแนะอย่างไม่เป็นทางการ/call center 2. กำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงกระบวนการและผู้รับผิดชอบ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการของ call center รับผิดชอบโดยกลุ่มภารกิจบริการ - การพัฒนาระบบสารสนเทศ และการให้บริการเครือข่าย รับผิดชอบโดยกลุ่มพัฒนาระบบฯ และเครือข่าย - การดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพ รับผิดชอบโดยกลุ่มภารกิจบริหาร 3. จัดประชุมเพื่อวางแผนการปรับปรุงกระบวนการ และสื่อสารผู้เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดการให้บริการ call center รูปแบบและข้อกำหนดของการกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ข้อกำหนดของการจัดเก็บสารสนเทศ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	การจัดทำมาตรฐานกระบวนการที่สำคัญให้ครบทุกกระบวนการ

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
<p>(3) วิธีการที่สถาบันใช้ในการจัดการนวัตกรรมและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่ออนาคตอย่างเป็นระบบ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น</p>	<p>4. ทดสอบผลการปรับปรุง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จากผลการดำเนินการของสำนักฯ ในปีการศึกษา 2559 พบว่า มีความท้าทายด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ และความสามารถในการให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคม ซึ่งสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ 2. สำนักฯ กำหนดให้การเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานสองประเด็นข้างต้นเป็นการสร้างนวัตกรรมของสำนักฯ 3. ใช้กระบวนการของการจัดการความรู้มาช่วยในการพัฒนานวัตกรรม โดยจัดให้มีการประชุมเพื่อค้นหาปัญหาของการดำเนินการ และร่วมกันหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการ 4. ติดตามผลการดำเนินการราย 6 เดือน เพื่อปรับปรุงกระบวนการ ให้เกิดการส่งมอบที่มีคุณค่า 		
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ			
<p>(4) วิธีการที่สถาบันใช้ในการควบคุมต้นทุน บริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ</p>	<p>สำนักฯ คอมพิวเตอร์คัดเลือกคู่ค้า และผู้ส่งมอบจากขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ส่งมอบ ซึ่งจะต้องรับทราบแผนปฏิบัติงานและความคาดหวังของมหาวิทยาลัย 2. คณะกรรมการฯ กำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งมอบ 	<p>ผู้ส่งมอบหลักของระบบเครือข่าย คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uninet - CAT/TOT ซึ่งเป็นผู้ดูแลเส้นทางอินเทอร์เน็ตสำรอง - AIS/TRUE ซึ่งให้บริการ WiFi 	

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
	และข้อกำหนดต่าง ๆ ของการส่งมอบ รวมทั้งการบำรุงรักษา 3. ทำการคัดเลือกผู้ส่งมอบ ดังนี้ - ผู้ส่งมอบรายใหม่ จะต้องมียุทธศาสตร์ผู้ส่งมอบมากกว่า 1 ราย โดยพิจารณาตามคุณสมบัติและข้อกำหนด - ผู้ส่งมอบรายเก่า พิจารณาผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา 4. มอบหมายผู้รับผิดชอบในการติดตามการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามข้อกำหนด หรือแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น หรือยกเลิกสัญญาในกรณีไม่ปรับปรุงตามข้อกำหนด 5. ประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ และรายงานผู้อำนวยการสำนักฯ		
5.การบริหารความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการมีความต่อเนื่องในสภาวะดังกล่าว	1. แต่งตั้งคณะกรรมการความเสี่ยง 2. จัดประชุมเพื่อค้นหาความเสี่ยง จัดทำแผนความเสี่ยง และกำกับกำกับการดำเนินการความเสี่ยง 3. ฝึกซ้อมการดำเนินการความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศ 4. ประเมินผลการป้องกันความเสี่ยง และการจัดการความเสี่ยง	แผนความเสี่ยงทางการเงิน และระบบสารสนเทศ การสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันความเสี่ยงเรื่องความล้มเหลวของระบบสารสนเทศ	- แผนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกด้าน (ค้นหาปัจจัยความเสี่ยง แผนการจัดการ การซักซ้อมแผน) - การบริหารจัดการให้ฮาร์ดแวร์ และ

หัวข้อเกณฑ์	ระบุกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน Approach and Deploy	ความมีประสิทธิภาพ What is the evidence of effectiveness? What proven facts and results?	เรื่องที่ต้องปรับปรุง (ให้ระบุรายละเอียด)
			สารสนเทศสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องทันทีเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน