

แบบรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
ประจำปีการศึกษา 2558
(1 สิงหาคม 2558 – 31 กรกฎาคม 2559)

หน่วยงาน สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำนำ

การประกันคุณภาพภายในของสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) เป็นการสร้างระบบ และกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสำนักฯ เพื่อให้เป็นไปตาม นโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพที่ต้องการพัฒนาการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านการเรียนการสอน การประกันคุณภาพภายในสำนักฯ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินการพัฒนาระบบการบริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการจัดทำรายงานประจำปีรายงานประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) และนำเสนอให้กับมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การบริการและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ในปีการศึกษา 2558 สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ได้จัดทำรายงานการ ประเมินตนเอง (Self-Assessment Report) ฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลที่จะช่วยในการพัฒนาและปรับปรุง ในด้านการปฏิบัติงานและบริการให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ตามเป้าหมายของการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัย

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ 14 กันยายน 2559

สารบัญ

สารบัญ	หน้า
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	
1.ประวัติความเป็นมาของสำนักงานฯ	1
2.วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์	1
3.โครงสร้างองค์กร	3
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพในปีการศึกษาที่ผ่านมา ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะกรรมการ IAAT	4
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน	
ก. อภิปรายภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน	11
ข. อภิปรายภาพรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของหน่วยงานสนับสนุน	15
ส่วนที่ 4 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	
องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน - ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.5.1 (1) ระดับสถาบัน)	16
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ	
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)	19
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน	23
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	26
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)	29
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	31
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)	33
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 การจัดการความรู้ (สกอ.5.1 (5) ระดับสถาบัน)	35
องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)	36

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักงานฯ

สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นสำนักงานอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2550 ตามหนังสือคำสั่งแต่งตั้งมหาวิทยาลัย ที่ 161/2007 ลงวันที่ 25 กันยายน 2550 เพื่อดูแลรับผิดชอบงานด้านการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Services) ให้กับมหาวิทยาลัย โดยได้รวมลักษณะงานด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจาก 3 ศูนย์ เพื่อให้บริหารงานเป็นสำนักงานเพียงสำนักงานเดียว ซึ่งก่อนหน้านั้นงานด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Services) ได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานออกเป็น 3 งานใหญ่ ซึ่งดูแลรับผิดชอบโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์เอยูเน็ต และศูนย์พัฒนาระบบสารสนเทศ และเมื่อเดือนตุลาคม 2552 ได้มีการโอนย้ายความรับผิดชอบ การวางแผน การจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ และวีซวลไลเซอร์ สำหรับห้องเรียน ห้องประชุม และกิจกรรมเฉพาะกิจต่างๆจากฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์มายังสำนักงาน ITS ตามหนังสือคำสั่งมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่ 201/2552 ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2552

ปีการศึกษา 2555 เดือนมกราคม สำนักงานฯได้รับคำสั่งเรื่องการโอนย้ายบุคลากรจากเดิมจำนวน 74 คน เหลือ 50 คนโดยประมาณ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีนโยบายและแนวทางจะให้ดำเนินงานสำหรับการทำงานบางส่วนในรูปแบบการบริการแบบ Outsource โดยคณะกรรมการ IT Solution ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และให้บริการแก่บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังมีหลายโครงการที่ทางสำนักงานฯ อยู่ระหว่างศึกษาและดำเนินการรวบรวมข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการแบบ Outsource ในการให้บริการดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและการลดค่าใช้จ่าย

ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (คณะกรรมการ ICT) ตามหนังสือคำสั่งแต่งตั้งของมหาวิทยาลัยที่ 198/2012 ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2555 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2555 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2556 ซึ่งเป็นการรวมคณะกรรมการชุดเดิมที่พิจารณาเรื่องนโยบายและชุดอนุกรรมการที่พิจารณาเรื่องการจัดซื้อให้เหลือเพียงคณะกรรมการชุดเดียวเพื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดของมหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2557 มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (คณะกรรมการ ICT) ตามหนังสือคำสั่งแต่งตั้งของมหาวิทยาลัยที่ 114/2558 ลงวันที่ 22 เมษายน 2557 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558 เพื่อพิจารณาเรื่องนโยบาย และการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์

• วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานมืออาชีพ ในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของมหาวิทยาลัย

• พันธกิจ

1. พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Service Mind) ต่อดตนเองและส่วนรวม
2. พัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานฯ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. พัฒนาและจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและความถูกต้องแม่นยำด้านการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ สำหรับการเรียนการสอนและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

- **เป้าหมาย**

1. เป็นหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศในการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการและการบริหารจัดการ

- **ยุทธศาสตร์สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ**

การพัฒนาสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ 2000 มียุทธศาสตร์หลัก ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การพัฒนาบุคลากรและระบบบริหารจัดการการดำเนินงานภายใน

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายและ Data Center

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การพัฒนาและจัดหา Hardware และ Software ด้าน IT เพื่อการเรียนการสอน

ยุทธศาสตร์ที่ 4: การบริการพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การพัฒนาบุคลากรและระบบบริหารจัดการการดำเนินงานภายใน
เป้าประสงค์

1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะด้าน IT และ จิตสำนึกในงานบริการ

1.2 สำนักงานมีการบริหารจัดการภายในอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 สำนักงานมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ 1.1 การพัฒนาทักษะด้าน IT ควบคู่จิตสำนึกในงานบริการ

1.1.1 ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

1.1.2 ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสศึกษาดูงาน หรือเข้ารับฟังการสัมมนา ในงานด้านบริการของสำนักงานฯ

1.1.3 จัดสรรให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสในการเข้ารับการอบรมของมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ 1.2 การพัฒนาระบบบริหารงานภายใน

1.2.1 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการดำเนินงานภายใน

1.2.2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อควบคุมการใช้ทรัพยากร

1.2.3 ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายและ Data Center
เป้าประสงค์

2.1 นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ สามารถเข้าถึงระบบเครือข่ายได้อย่างทั่วถึง มีเสถียรภาพและปลอดภัย

2.2 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ 2.1. การพัฒนา ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการพัฒนาและขยายการให้บริการในด้านต่างๆ

2.1.1 เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่ายให้เหมาะสมต่อภาวการณ์ใช้งานของผู้ใช้

2.1.2 พัฒนาศูนย์กลางระบบเครื่องแม่ข่าย (Data Center) ให้มีประสิทธิภาพและรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การพัฒนาและจัดหา Hardware และ Software ด้าน IT เพื่อการเรียนการสอน
เป้าประสงค์

- 3.1 อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในห้องเรียนมีความพร้อม และเหมาะสมต่อการใช้งาน
- 3.2 ความพร้อมของซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมต่อการเรียนการสอน

กลยุทธ์ 3.1 การคัดสรรและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมมาใช้ในห้องเรียน

- 3.1.1 จัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและ Software ของคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์ทางปัญญา
- 3.1.2 ปรับปรุงอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมในการใช้งานสำหรับการเรียนการสอน

ยุทธศาสตร์ที่ 4: การบริการพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์

- 4.1 พัฒนาแอปพลิเคชันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.2 แอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่ได้รับการพัฒนาสามารถรองรับการแสดงผลในหลากหลายแพลตฟอร์ม เช่น IOS หรือ Android

กลยุทธ์ 4.1 การพัฒนาผู้ใช้ให้เข้าใจการพัฒนาระบบสารสนเทศ

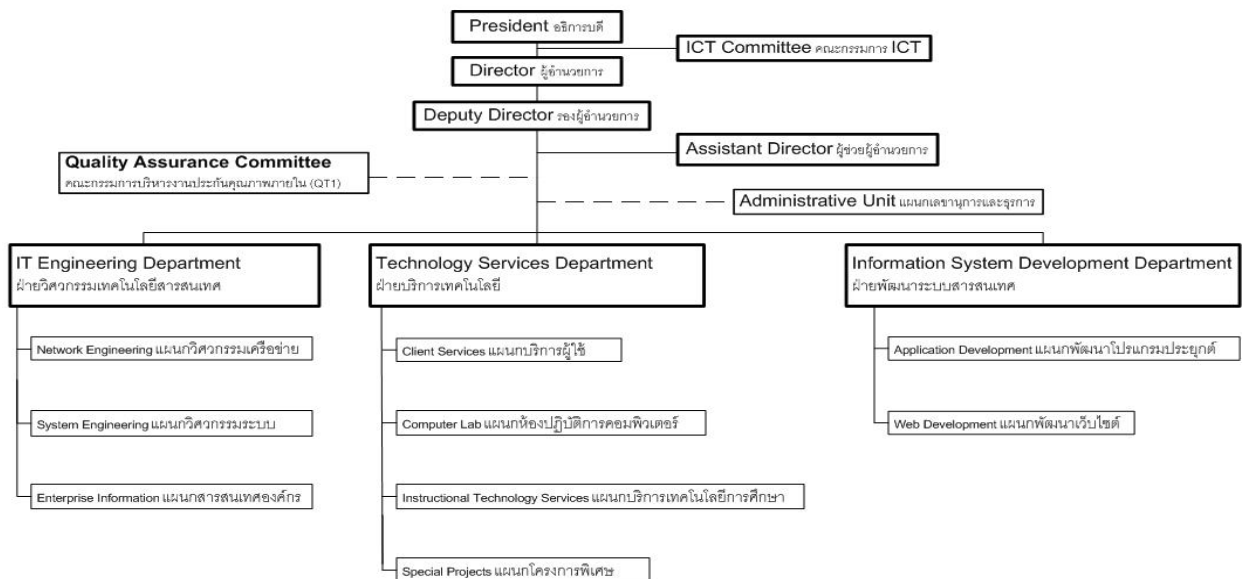
- 4.1.1 จัดอบรมการใช้งาน Software พื้นฐาน เช่น excel เพื่อพัฒนาให้ผู้ใช้งานสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากระบบไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.1.2 จัดอบรมการใช้งานแอปพลิเคชันที่พัฒนาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์ 4.2 การสนับสนุนด้านเครื่องมือในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และอุปกรณ์การให้บริการ

- 4.2.1 ศึกษาเพื่อจัดหาซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ให้มีความสอดคล้องและประยุกต์ใช้ร่วมกันได้

3. โครงสร้างองค์กร

Organization Chart Office of Information Technology Services สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS)



ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพในปีการศึกษาที่ผ่านมา
ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะกรรมการ IAAT

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2557	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
1. สำนักฯ ควรนำระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ครบทั้งระบบอย่างสม่ำเสมอ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
2. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง สำนักฯ ควรนำแผนและข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนร่วมและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในมาปรับใช้	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
3. ควรมีกระบวนการการบริหารภายในเกี่ยวกับกลไก การติดตามงานภายในทั้งระบบ การดำเนินงานตามแผนงาน โดยกำหนด Job Description ของบุคลากรให้ชัดเจน เพื่อเป็นกลไกในการบริหาร การประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการและการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักฯ ได้จัดทำ SOP ที่ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมด และได้นำเสนอในเอกสาร System and Mechanism 2. สำนักฯ ได้กำหนด SOP ที่สอดคล้องกับแผนงานประจำ (routine) เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน 3. สำนักฯ ได้กำหนดมาตรฐานในการประเมินผลงานให้สอดคล้องกับ SOP 	<ul style="list-style-type: none"> • เอกสารระบบ และกระบวนการ • เอกสารความสัมพันธ์ระหว่าง SOP และ OYPB
4. ควรมีกระบวนการติดตามงานทั้งระบบโดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างองค์กร	สำนักฯ ได้มอบหมายบุคคล ที่เป็นตัวแทนในการติดตามการดำเนินงานทั้งระบบ	<ul style="list-style-type: none"> • รายงานการประชุม ITS Executive ครั้งที่ 4/2558
5. ควรพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเป็นข้อมูลการบริหาร และตัดสินใจ	- มีการดำเนินงานพัฒนาระบบ โดยแบ่งการพัฒนาออกเป็น phase ตามโครงสร้างของสำนักฯ ซึ่งในปัจจุบันมีการพัฒนาระบบฝ่ายบริการเทคโนโลยี โดยข้อมูลที่บันทึกเข้าสู่ระบบสามารถนำมาจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน และข้อมูลการเบิกใช้อุปกรณ์ในการซ่อมบำรุง (Spare Part) ทั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบงานการให้บริการผู้ใช้ • ระบบบันทึกข้อมูลการพัฒนา แอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2557	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
1. ควรกำหนดกระบวนการในการ จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนา แผน	มีการจัดเก็บข้อมูลการเบิกจ่าย อุปกรณ์ Spare Part มีการจัดเก็บข้อมูลความ ต้องการใช้งานของ user มีข้อมูลการขอใช้บริการห้อง Computer Lab มีการจัดเก็บข้อมูลการขอใช้ งาน Application	<ul style="list-style-type: none"> Request Form ข้อมูลที่บันทึกใน Excel ข้อมูลการขอใช้งานในระบบ E-mail ข้อมูลการจัดเก็บในระบบ eDocument
2. สำนักงานฯควรนำผลการ ประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ผู้บริหาร และของคณะกรรมการ ประกันคุณภาพภายในมา ปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และการ ประเมินคุณภาพประจำปี	ยังคงใช้แผนกลยุทธ์เดิม มีการนำผลการพิจารณาของ ผู้บริหารมาปรับปรุงแผนกล ยุทธ์ของสำนักงานฯ	<ul style="list-style-type: none"> รายงานการประชุม ITS Executive ครั้งที่ 4/2558
3. แผนกลยุทธ์ของสำนักงานฯและ แผนปฏิบัติงานประจำปี ควรให้ บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมใน การจัดทำและกำหนดตัวบ่งชี้	ผู้อำนวยการจัดประชุม อธิบาย เกี่ยวกับแผนกลยุทธ์ให้ คณะกรรมการ ซึ่งเป็นผู้แทน ของแต่ละฝ่าย	<ul style="list-style-type: none"> รายงานการประชุม ITS Executive ครั้งที่ 4/2558
4. ควรมีกระบวนการถ่ายทอดแผน กลยุทธ์ของสำนักฯ และ แผนการปฏิบัติงานจากผู้บริหาร สู่ปฏิบัติทุกระดับ	ผู้อำนวยการจัดประชุม อธิบาย เกี่ยวกับแผนกลยุทธ์ให้ คณะกรรมการ ซึ่งเป็นผู้แทน ของแต่ละฝ่าย	<ul style="list-style-type: none"> รายงานการประชุม ITS Executive ครั้งที่ 4/2558
5. ควรมีการติดตามและประเมิน แผนปฏิบัติงานทั้งระบบ	สำนักฯ ได้มอบหมายให้ เลขานุการ เป็นผู้ติดตามผล ตามแผนปฏิบัติงาน เป็น ประจำทุกเดือน รวมถึง การ ติดตามผลการดำเนินงานตาม โครงการ และรายงานในการ ประชุมทุกครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> รายงานการติดตาม แผนงานและ โครงการ One Year Plan 2558

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ(สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2557	โครงการ/ กิจกรรมการ พัฒนา	หลักฐาน
1. ควรวางกลไก ในการติดตามการ ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมี การบันทึกรายงานทุกครั้ง	มีการจัดทำแบบสอบถาม แต่ ยังไม่ค่อยได้รับความร่วมมือ จาก user	<ul style="list-style-type: none"> • แบบสอบถาม
2. จัดทำคู่มือปฏิบัติการให้ครบถ้วน ทุกภาระหน้าที่	สำนักฯ ได้จัดทำ SOP ที่ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน ทั้งหมดแล้ว	<ul style="list-style-type: none"> • เอกสาร ระบบ และ กระบวนการ
3. ควรกำหนดขอบเขตอำนาจ หน้าที่ในการตัดสินใจของ บุคลากรให้ชัดเจน	มีการกำหนดนโยบายเรื่อง การขอเบิกยืมเครื่อง คอมพิวเตอร์ ITS มีการกำหนดบุคคล อำนาจในการตัดสินใจของ แต่ฝ่าย ในที่ประชุมของ สำนักฯ	<ul style="list-style-type: none"> • ประกาศการขอ เบิกยืมเครื่อง คอมพิวเตอร์ • รายงานการ ประชุม ITS Executive ครั้งที่ 4/2558
4. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย พร้อมทั้งถ่ายทอด ให้ผู้ปฏิบัติงาน	สำนักฯ ได้มีคำสั่ง ให้ เจ้าหน้าที่ทุกแผนก ทำการ ทบทวนแผน เพื่อปรับปรุง แก้ไข	<ul style="list-style-type: none"> • รายงานการ ประชุม ITS Executive ครั้งที่ 4/2558
5. จัดทำระบบจัดการองค์ความรู้ ภายในของฝ่ายต่างๆ	สำนักฯ ระบบจัดการองค์ ความรู้ภายในที่ได้จากการ พัฒนาและการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ของสำนักฯ	<ul style="list-style-type: none"> • KM Website ของสำนักฯ
6. ควรหาวิธีวิเคราะห์ผลการ ประเมินการดำเนินงานตาม ภารกิจ เพื่อนำมาปรับปรุงการ ดำเนินงานต่อไป	กำหนดให้มีการบันทึกการ เก็บงาน รวบรวมใน Monthly Report	<ul style="list-style-type: none"> • Monthly Report
7. ควรมีระบบในการเก็บข้อมูลที่ สัมพันธ์กับการประเมินผลของ งานนั้นๆให้ครบทุกแผนก	ข้อมูลการเก็บบันทึกงานของ แต่ละแผนก	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบ E-mail แบบฟอร์มการ ขอใช้บริการ
8. สำนักฯควรบูรณาการ กระบวนการทำงานในสำนักฯให้ มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยง	เริ่มจัดทำ SOP และกำหนด หน้าที่การให้บริการให้ ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> • SOP
9. ควรเร่งพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารการภายในให้ เสร็จสมบูรณ์	อยู่ระหว่างการพัฒนา โปรแกรม โดยแบ่งระยะการ พัฒนาเป็น phase ในการ พัฒนาโปรแกรม และปัจจุบัน มีโปรแกรมการใช้งานของ ระบบ Spare Part ระบบงาน บริการผู้ใช้งาน ที่สามารถ รายงานผลการเบิกใช้ อุปกรณ์ และจำนวนงานที่ ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบงานการ ให้บริการผู้ใช้

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2557	โครงการ/ กิจกรรมการ พัฒนา	หลักฐาน
10. ควรกำหนดขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการนำเสนอในระดับสถาบัน และกลไกการเก็บ และการดูแล ข้อมูลให้ทันสมัย	มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็น ต่อการให้บริการและการ วางแผนด้าน ICTของสถาบัน	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลการ ให้บริการด้าน Technical Support การ พัฒนา โปรแกรม คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ต่อพ่วง
11. ควรกำหนดคุณสมบัติที่เป็น core competencies ของ บุคลากรให้ชัดเจน	มีการกำหนด Core Competencies ของ บุคลากรของสำนักฯ	<ul style="list-style-type: none"> ITS Personnel Job Description
12. ควรใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจ และผลจากการ ดำเนินงานทางด้านการพัฒนา บุคลากรมาเป็นส่วนหนึ่งในการ พิจารณาเพื่อปรับปรุงแผนการ พัฒนาบุคลากรในปีถัดไป	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
13. สำนักฯ ควรวางกระบวนการด้าน การบันทึกการเบิกจ่ายเป็นการ ภายใน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบ และเพื่อความสะดวกในการใช้ ข้อมูลในการดำเนินงาน	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
14. ควรทำการวิเคราะห์ห้วงประมาณ และระบุถึงสาเหตุของการเพิ่ม หรือ ลด อย่างมีนัยสำคัญของ การเบิกจ่ายงบประมาณ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
15. แผนบริหารความเสี่ยงควร วิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งระบบ	สำนักฯ ได้ดำเนินการ วิเคราะห์ความเสี่ยงใหม่ ตาม รูปแบบที่มหาวิทยาลัย กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> รายงานการ บริหารความ เสี่ยง

องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2557	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
1. คณะกรรมการแผน ควรต้องนำ ผลการประเมิน มาเป็นส่วนหนึ่ง ในการวางแผนการดำเนินงานในปีถัดไป	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
2. สำนักฯ ควรจัดทำข้อมูล สารสนเทศ เพื่อการให้ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพ ของสำนักงานฯ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2557	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
3. สำนักฯควรนำระบบการประกัน คุณภาพของมหาวิทยาลัยมาใช้ ในการปฏิบัติงานให้ครบทั้งระบบ อย่างสม่ำเสมอ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี

ตัวบ่งชี้เพิ่มเติมรายหน่วยงานสนับสนุน

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2557	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
1. ควรจัดทำรายงานสรุปผลการ สำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ สนับสนุนการเรียนการ สอนทุกภาคการศึกษา	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
2. ควรจัดทำรายงานความต้องการ ในการใช้งาน Software ใน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
3. ปรับปรุงกระบวนการรับเรื่อง และข้อมูลที่ต้องบันทึกใน การรับเรื่องต่างๆ เพื่อให้ สามารถเก็บข้อมูลที่สามารถ นำมาชี้วัดประสิทธิภาพได้ดีขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> • สำนักฯ ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการในการรับเรื่องจัดส่งความต้องการ โดยผู้ใช้งานสามารถส่งความต้องการในการใช้บริการด้านต่างๆ ของสำนัก ทั้งทางโทรศัพท์ ฟอรัมขอใช้บริการ และ e-mail • แบบสอบถามเพื่อประเมินผลการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและได้ข้อมูลถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • จดหมายถึงทุกหน่วยงาน • แบบสอบถามเพื่อประเมินแอปพลิเคชัน
4. ควรมีการสนับสนุนเครื่อง คอมพิวเตอร์ให้อาจารย์ เพื่อ เตรียมการเรียนการสอนอย่าง เหมาะสม	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
5. ควรสำรวจความพึงพอใจในการ ใช้งานระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยของผู้ใช้บริการ	สำนักฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการโดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 650 คน	<ul style="list-style-type: none"> • แบบสำรวจความพึงพอใจประจำปีการศึกษา 2558
6. ควรจัดทำรายงานสรุปผลจาก การสำรวจ เพื่อการประเมิน ความต้องการ และความพึง พอใจของผู้ใช้บริการ	คณะทำงาน QT2 ได้จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีการศึกษา 2558 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว	<ul style="list-style-type: none"> • รายงานการสำรวจความพึงพอใจประจำปีการศึกษา 2558

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2557	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
7. ควรจัดทำแบบสรุปผลจากการประชุมของคณะกรรมการ ICT ที่เกี่ยวข้องกับระบบ AU-IS และการดำเนินงานของสำนักฯ ที่เป็นไปตามมติของคณะกรรมการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
8. ควรปรับปรุงกระบวนการการสื่อสารในการรวบรวมข้อมูลสำคัญอย่างเป็นระบบภายในสำนักฯ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มี
9. ควรมีกระบวนการในการประเมินผลและนำมาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อการบริหารและตัดสินใจ	<ul style="list-style-type: none"> •แบบสอบถามเพื่อประเมินผลการพัฒนาแอปพลิเคชัน •ระบบบันทึกข้อมูลการขอใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • รายงานสรุปผลจากแบบสอบถามที่ทำการประเมินผลการพัฒนาแอปพลิเคชัน • รายงานสรุปผลการเบิกใช้อุปกรณ์ซ่อมบำรุง(spare part)

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2558

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ผลการดำเนินการ	คะแนน
องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน			
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.5.1 (1) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	3 คะแนน
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ			
2.1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
2.2	ระบบงานภายในของหน่วยงาน	4 ข้อ	4 คะแนน
2.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	4 ข้อ	4 คะแนน
2.4	การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)	3 ข้อ	3 คะแนน
2.5	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	5 ข้อ	5 คะแนน
2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)	4 ข้อ	4 คะแนน

2.7	การจัดการความรู้ (สกอ.5.1(5)ระดับสถาบัน)	2 ข้อ	2 คะแนน
องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน			
3.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)	4 ข้อ	4 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย		34/9 = 3.77 คะแนน	

ก. อภิปรายภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน

สำหรับภาพรวมการดำเนินงานของสำนักฯ ในปีการศึกษา 2558 นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การดำเนินงานตามแผน OYPB

สำนักฯ ได้ดำเนินงานตามแผนประจำปี แบ่งเป็นงานประจำทั้งหมด 30 งาน และโครงการตามแผนกลยุทธ์ทั้งหมด 11 โครงการ และมีโครงการนอกเหนือแผน 1 โครงการ มีโครงการที่ได้รับการดำเนินการ 5 โครงการ และไม่ได้ดำเนินการ 6 โครงการ

โครงการที่ยังดำเนินการไม่สำเร็จมีดังนี้

- โครงการ 2.7 ระบบบริหารจัดการผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งแบบใช้สายและไร้สาย วิทยาเขตสุวรรณภูมิ เนื่องจาก อยู่ระหว่างทดสอบระบบและรอตรวจ รับงาน
- โครงการ 3.9 Server Consolidation Expansion เนื่องจากคณะกรรมการ ICT มีแนวทางจะปรับปรุงโครงสร้างของห้อง Data Center และ ระบบการให้บริการ server ในรูปแบบของ private cloud service ซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตของโครงการที่กำหนดไว้
- โครงการ 5.4 การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การเรียนการสอน เพื่อทดแทน เนื่องจาก ขาดข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโปรเจคเตอร์ของทางวิทยาเขตหัวหมากและวิทยาเขต ACC
- โครงการ 8.3 การอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน ในการพิจารณาอย่างรอบคอบ และให้ เป็นไปตามนโยบายของ ICT และมหาวิทยาลัย
- โครงการ 8.4 การอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจและสนับสนุนกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ เนื่องจากเนื่องจากกรรมการระบบ AU-IS ที่ยังไม่มีความชัดเจน ทำให้ทางสำนักงานยังไม่สามารถจัดอบรมได้
- โครงการ 9.5 การพัฒนา Inventory Management System เนื่องจากอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบข้อมูลระหว่าง ITS กับสำนักงานบริหารพัสดุ

2. การตรวจสอบและติดตามการดำเนินงาน

ในด้านการติดตามการดำเนินงานตามโครงการนั้น ผู้อำนวยการมอบหมายให้ เลขานุการเป็นผู้คอยติดตามโครงการต่างๆที่จะต้องนำเข้าเสนอในที่ประชุม คณะกรรมการ ICT ของมหาวิทยาลัย และคอยบันทึกความคืบหน้าเพื่อนำเสนอในการประชุมศูนย์ฯ เป็นระยะ

ในส่วนของงานประจำนั้น ผู้อำนวยการมอบหมายให้แต่ละแผนกต้องจัดทำรายงาน ประจำเดือน และนำขึ้นไว้ในระบบ E-Document ของสำนักฯ ภายในวันที่ 5 ของเดือน ถัดไป เพื่อรายงานเหตุการณ์ ความคืบหน้า และปัญหาต่างๆของงาน และมอบหมายให้ เลขานุการเป็นผู้ติดตามการนำส่งรายงาน

สำนักฯ กำลังพัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหารงานภายใน เพื่อสามารถนำมาใช้ วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจุบันนี้ ข้อมูลส่วนมากยังถูก จัดเก็บในรูปแบบของไฟล์เอกสาร และไม่สะดวกในการนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ใดๆก็ตาม การพัฒนามีข้อติดขัดหลายด้าน โดยเฉพาะในเรื่องของภาระงานของฝ่ายพัฒนา โปรแกรมประยุกต์ ซึ่งมีภาระงานค่อนข้างสูง ทำให้ไม่สามารถพัฒนาระบบภายในได้ อย่างเต็มที่

3. ด้านการประเมินผลของการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ทำการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี และนำเสนอผลไว้ในรายงานประจำปีประจำปีการศึกษา 2558 โดยมีงานที่สำเร็จตามตัวบ่งชี้ 29 งาน และไม่สำเร็จจำนวน 1 งาน และโครงการที่ได้รับผลสำเร็จตามตัวบ่งชี้ 5 โครงการ ไม่สำเร็จตามตัวบ่งชี้ 6 โครงการ

สำนักฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อนำมาประกอบการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของสำนักฯ โดยได้คะแนนเฉลี่ยในภาพรวม 3.85 เทียบกับปีการศึกษา 2557 ที่ได้ 3.65 คะแนน โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 650 คน เป็น นักศึกษา 364 คน เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ 286 คน

จากคำถามปลายเปิดเพื่อสำรวจความต้องการของผู้ใช้ถึงบริการที่ควรปรับปรุงหรือควรจัดหา 5 อันดับแรกได้แก่

1. ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต
2. พื้นที่ครอบคลุมของจุดบริการ WIFI
3. ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ภาพในห้องปฏิบัติการ Lab
4. สนใจให้ทาง ITS จัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นของระบบไอทีของมหาวิทยาลัย
5. เพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือแก่ระบบให้บริการของมหาวิทยาลัย

สรุปรายละเอียดของการดำเนินงานในปีการศึกษา 2558

แผนกวิศวกรรมเครือข่าย

1. ให้บริการ ดูแลจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) รวม 215 จุด
2. ประสานงานกับบริษัท AIS ในการติดตั้ง Wireless Access Point ตามมติคณะกรรมการ ICT รวมกันทั้ง 4 วิทยาเขต ไม่ต่ำกว่า 1,000 จุด
3. ดูแล ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหา IP Phone ระหว่างวิทยาเขตหัวหมาก วิทยาเขตสุวรรณภูมิ กับ City Campus และระหว่างวิทยาเขตหัวหมากกับโรงเรียนอัสสัมชัญพาณิชย์
4. บริหารจัดการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่าย เช่น การติดตั้ง Firewall และสิทธิในการใช้งานเครือข่าย

แผนกวิศวกรรมระบบ

1. ทำการสำรองและการกู้คืนข้อมูลที่สำคัญของมหาวิทยาลัยบนเครื่องแม่ข่าย รวมทั้งปี ประมาณ 5,000 ครั้ง
2. ติดตั้งระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่รองรับการพัฒนาเว็บไซต์และการพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น ระบบ Linux, Windows, Joomla, Moodle และอื่นๆ ตลอดจนการติดตั้งค่าการเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูลหลัก จำนวน 20 ระบบ/เว็บไซต์
3. บริหารจัดการเว็บไซต์ที่จัดเก็บอยู่บนเครื่องแม่ข่ายจำนวน 195 เว็บไซต์
4. ปรับปรุงเวอร์ชันของระบบ Moodle จาก 2.6 ไปเป็น 2.9 ของเว็บไซต์บริหารจัดการการเรียนการสอน (LMS – Learning Management System) เพื่อให้ระบบมีความทันสมัย ใช้งานง่ายขึ้นและรองรับหลายระบบปฏิบัติการทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และบนโทรศัพท์มือถือ โดยได้ทำการสำรองข้อมูลรายวิชาจากเวอร์ชันเก่าและสร้างเพิ่มรวมทั้งหมด 319 วิชา
5. จัดเตรียมและดูแลระบบการทดสอบออนไลน์ (Quiz Online) โดยมีการจัดสอบทั้งหมด 20 ครั้ง รวมจำนวนนักศึกษา 9,162 คน

แผนกสารสนเทศองค์กร

1. ตรวจสอบการ Connect Database ระหว่างเครื่อง Client และ Server เป็นช่วงระยะเวลาทุก 1 ชั่วโมง ตลอดชั่วโมงการทำงานทุกวัน
2. Rebuild Indexes และ Shrink Database ทุกสัปดาห์ดังนี้
 1. PAYROLL
 - Shrink Database ทุกวันอาทิตย์เวลา 24:00 น. รวมเป็น 43 ครั้ง
 - Rebuild Indexes 6 เดือนครั้งช่วงเวลา 12:00 น. รวมเป็น 2 ครั้ง
 2. HRISDB
 - Shrink Database ทุกวันอาทิตย์เวลา 01:00 น. รวมเป็น 43 ครั้ง
 - Rebuild Indexes 6 เดือนครั้งช่วงเวลา 12:00 น. รวมเป็น 2 ครั้ง

แผนกบริการผู้ใช้

1. ติดตั้งอุปกรณ์ IT สำหรับกิจกรรมของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เช่นกิจกรรมของสำนักทะเบียนและประมวลผล การสัมมนา อบรมงาน นิทรรศการ แยกเยี่ยมชม และใช้เพื่อการดำเนินงานของสำนักงานต่างๆ
 - วิทยาเขตสุวรรณภูมิ จำนวน 813 งาน
 - วิทยาเขตหัวหมาก จำนวน 233 งาน
2. ดูแลอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และระบบภาพ เช่นเครื่อง Projectorในห้องเรียนและการบำรุงรักษา
 - วิทยาเขตสุวรรณภูมิ จำนวน 1077 งาน
 - วิทยาเขตหัวหมาก จำนวน 59 งาน

แผนกห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา การวิจัย และกิจกรรมของคณะและหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักทะเบียนและประมวลผล กิจกรรมนักศึกษา จำนวน 36,749 คน
2. บริการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนภาคปฏิบัติ และการสอบออนไลน์รวมจำนวน 39 วิชา
3. งานติดตั้งโปรแกรมตามคำร้องขอของผู้ใช้จำนวน 122 งาน
4. งานตรวจสอบและให้บริการเครื่องพิมพ์งาน 114 งาน

แผนกบริการเทคโนโลยีการศึกษา

บริการตรวจสอบและรายงานผลสอบในแต่ละรายวิชาที่ได้จัดสอบกลางภาค

แผนกโครงการพิเศษ

1. บริหารจัดการเว็บไซต์ ให้แก่มูลนิธิชัยพัฒนา และ มูลนิธิ 5 ธันวาคม มหาราช รวมถึงดูแลอุปกรณ์ IT ให้แก่ ห้องสมุดสมเด็จพระเทพฯ ภายในวังสวนจิตรลดา ซึ่งในปีการศึกษา 2558 ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น เนื่องจากมูลนิธิ 5 ธันวาคม ได้ตัดสินใจให้บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเป็นผู้ดูแลเว็บไซต์แทน คณะกรรมการ ICT จึงเห็นชอบให้ทำการบริหารเว็บไซต์ต่อไป แต่เปลี่ยนชื่อจาก www.belovedking.com เป็น www.belovedking.au.edu และ จาก www.belovedqueen.com เป็น www.belovedqueen.au.edu
2. เข้าร่วมสัมมนากับบริษัทภายนอกเพื่อศึกษาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนำความรู้กลับมาประยุกต์และพัฒนากการให้บริการรวมจำนวน 17 ครั้ง

แผนกพัฒนาเว็บไซต์

1. พัฒนาเว็บไซต์ใหม่ตามคำร้องขอของผู้ใช้รวมจำนวน 5 เว็บไซต์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการจัดทำ QA ของคณะและหน่วยงานสนับสนุน
2. ดูแล ปรับปรุงข้อมูลเนื้อหา ออกแบบ ตกแต่งรูปภาพเว็บไซต์ที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานฯ จำนวน 26 เว็บไซต์ทำการปรับปรุงข้อมูลรวม 888 ครั้ง
3. ให้คำปรึกษาให้กับหน่วยงานอื่นที่ต้องการปรับปรุงข้อมูลเองทั้งหมด 12 เว็บไซต์ จำนวนที่ทำการปรับปรุง 41 ครั้ง

แผนกพัฒนาโปรแกรมประยุกต์

1. โปรแกรมและระบบสารสนเทศที่ทางสำนักงานฯ ได้พัฒนาในปี 2558 มีดังนี้
 1. ระบบของสำนักทะเบียนและประมวลผล
 - ชื่อระบบ : Attendance Report Application วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ผู้สอนให้สามารถจัดพิมพ์ รายชื่อนักศึกษาภายใต้รายวิชาและ section เพื่อใช้ประกอบการตรวจเช็คการเข้าเรียนของนักศึกษา
 - ชื่อระบบ : E-Grading System วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการคำนวณและประมวลผล
 - ชื่อระบบ : Transfer Grade วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนในการโอนเกรดที่ อาจารย์ผู้สอนจัดส่งมา เพื่อนำเข้าสู่ระบบทะเบียนวัดผล
 - ชื่อระบบ : Receipt payment (send mail receipt) วัตถุประสงค์เพื่อทำการคำนวณค่าใช้จ่ายจากไฟล์ของธนาคาร และจัดส่งใบเสร็จให้นักศึกษาทาง e-mail ชื่อระบบ : Print Bill Payment วัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาในการชำระค่าเทอม
 - ชื่อระบบ : Admission Result (<http://application.its.au.edu/admissionresult/>) วัตถุประสงค์ร่วมกับสมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย ในการจัดทำประกาศผลการสอบเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษา (Admission)
 2. ระบบของสำนักทรัพยากรบุคคล (HRIS)
 - ชื่อระบบ : Employee Survey วัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้เป็นปัจจุบันทั้งข้อมูลส่วนบุคคล และถ่ายภาพปัจจุบันของบุคลากร
 - ชื่อระบบ : HM Special Project วัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลประวัติการได้รับขั้นเงินเดือน ความดี รางวัล ความผิด ที่ได้รับการและ ระบบที่ใช้ในการโอนข้อมูลภายในสำนักระหว่างฝ่ายทะเบียนประวัติบุคลากรและระบบเงินเดือน
 3. ระบบของสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาของบุคลากรของมหาวิทยาลัย
 4. สำนักวิจัยและบริการวิชาการ
 - ระบบ : Research Information System (IRAS) วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสืบค้นผลงานวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญฯ ที่มีผลงานวิจัยที่ต้องการเผยแพร่

- ระบบบริหารจัดการข้อมูลนักกีฬามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (Database of Athletes) ระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการ บันทึกข้อมูลประวัตินักกีฬา และการเข้าร่วมการแข่งขันตามประเภทชนิดกีฬาต่าง ๆ รวมถึงผลงานที่ผ่านมานักกีฬา
- โมดูล Major Declaration ของคณะบริหารธุรกิจ ใน Advising System ที่ช่วยในการจัดเก็บ รวบรวม และนัดหมายสำหรับนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา ในการเข้าพบ และบันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของนักศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมาย Major Declaration

ข. อภิปรายภาพรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของหน่วยงานสนับสนุน

ในด้านการวางแผน สำนักฯ ยังขาดการประเมินผลของแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักฯ เห็นควรที่จะต้องมีการพัฒนาการวางแผนให้เป็นระบบในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประเมิน ในส่วนของแผนกลยุทธ์ในปีการศึกษา 2559 และในการติดตามการดำเนินงานนั้น สำนักฯ ควรที่จะมีการทบทวนแผนกลยุทธ์และพัฒนาระบบและกลไกในการติดตามและรายงานผลให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

สำนักฯ ได้ตระหนักถึงความคลาดเคลื่อนของแผนงบประมาณ ที่ใช้สำหรับงานด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ โดยสำนักฯ จะดำเนินการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่สำคัญเพิ่มเติม เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาสำหรับงานซ่อมแซมบำรุงอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับงานด้านการเรียนการสอน และงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยข้อมูลจะสามารถเปรียบเทียบค่าใช้จ่าย และความคุ้มค่าในการขอจัดซื้อจัดจ้างหรือซ่อมแซม โดยการประสานและขอข้อมูลจากสำนักงานบริการพัสดุ เพื่อนำไปใช้ประกอบในการจัดทำแผนงบประมาณในปีต่อไป

ในด้านการพัฒนาบุคลากรนั้น สำนักฯ ควรดำเนินการให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และวางกลไกในการติดตามประเมินผลว่า เมื่อบุคลากรได้รับการอบรมแล้วสามารถนำความรู้มาพัฒนาในการปฏิบัติงานได้อย่างไรบ้างและสนับสนุนให้บุคลากรได้นำความรู้ที่นำมาถ่ายทอดให้กับสมาชิกคนอื่นๆ ในหน่วยงาน พร้อมทั้งจัดทำผลการประเมินผลความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรด้วย

สำนักฯ ควรวางแผนการจัดการองค์ความรู้ให้ชัดเจน และวางระบบในการแสวงหาความรู้ และการถ่ายทอดรู้นั้นให้แก่บุคลากรคนอื่น หรือเผยแพร่ให้เป็นสาธารณะประโยชน์

ส่วนที่ 4 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.5.1 (1) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.5.1 (1) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	3 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และคำเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
<input checked="" type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง
<input type="checkbox"/>	6 หน่วยงานมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งและรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง
<input type="checkbox"/>	7 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

เกณฑ์มาตรฐาน 1

เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ให้มากขึ้น ในปีการศึกษา 2558 สำนักฯ จึงมอบหมายให้คณะกรรมการ QT2 ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรจากทุกแผนก จัดการประชุมเพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน และนำเสนอข้อคิดเห็นมายังคณะกรรมการ QT เพื่อนำไปประกอบการพิจารณา และวิเคราะห์ความสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัยในขั้นตอนสุดท้าย

ทางสำนักฯ ได้มีการจัดทำแผนงานประจำ และโครงการตามแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์หลักของมหาวิทยาลัย โดยให้บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการวางแผนงานและโครงการประจำปี 2558 โดยทางสำนักฯ ได้มีการดำเนินงานดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการ QT ให้เป็นคณะกรรมการพัฒนาแผนกลยุทธ์
2. คณะกรรมการ QT ทบทวนแผนกลยุทธ์เดิมของสำนักฯ และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยร่วมกับคณะกรรมการ QT2

3. มอบหมายให้คณะกรรมการ QT2 จัดการประชุมย่อยในแต่ละแผนกเพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและความรับผิดชอบของแผนกนั้นๆ และนำเสนอข้อคิดเห็นมายังคณะกรรมการ QT เพื่อนำไปประกอบการพิจารณา และวิเคราะห์ความสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัยในขั้นตอนสุดท้าย

เกณฑ์มาตรฐาน 2

ในกระบวนการจัดทำแผนงานและโครงการประจำปี 2558 (OYPB) คณะกรรมการ QT ได้นำแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ มาใช้ในการวางแผนจัดทำโครงการในปีการศึกษา 2558 เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามยุทธศาสตร์ของสำนักฯ โดยได้จัดทำโครงการทั้งหมด 6 โครงการ ดังนี้

1. โครงการที่ 3.9 Server Consolidation Expansion เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายและ Data Center โดยใช้กลยุทธ์ 2.1 การพัฒนา ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการพัฒนาและขยายการให้บริการในด้านต่างๆ
2. โครงการที่ 5.4 การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การเรียนการสอนเพื่อทดแทนเพื่อพัฒนาและจัดหา Hardware และ Software ด้าน IT เพื่อการเรียนการสอนโดยใช้ กลยุทธ์ 3.1 การคัดสรร และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ที่เหมาะสมมาใช้ในห้องเรียน
3. โครงการ 8.2 การอบรมพัฒนาบุคลากร และ โครงการ 8.3 การอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาบุคลากรและระบบบริหารจัดการการดำเนินงานภายใน โดยใช้กลยุทธ์ 1.1 การพัฒนาทักษะด้าน IT ควบคู่จิตสำนึกในงานบริการ
4. โครงการที่ 9.3 การจัดซื้อซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เพื่อ การบริการพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาบุคลากรและระบบบริหารจัดการการดำเนินงานภายใน โดยใช้ กลยุทธ์ 4.2 การสนับสนุนด้านเครื่องมือในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เว็บไซต์
5. โครงการที่ 9.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงาน ITS (Project and Job Management System) และโครงการที่ 9.5 การพัฒนา Inventory Management System โดยใช้กลยุทธ์ 1.2 การพัฒนาการบริหารงานภายใน

เกณฑ์มาตรฐาน 3

ทางสำนักฯ ได้มีกำหนดตัวบ่งชี้ของหน่วยงานไว้ในแผนงานและโครงการประจำปี 2558 (OYPB) เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของทั้ง 6 โครงการ

1. โครงการที่ 3.9 Server Consolidation Expansion กำหนดให้ใช้ร้อยละของระบบงานที่ได้รับการ migrate ไปยังเครื่องแม่ข่ายประสิทธิภาพสูง และ จำนวนครั้งของการติด computer virus บนเครื่องแม่ข่ายทั้งหมดเป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จ
2. โครงการที่ 5.4 การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การเรียนการสอนเพื่อทดแทน กำหนดให้ใช้ ร้อยละของห้องเรียนที่ได้รับการติดตั้งอุปกรณ์ที่เหมาะสมเป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จ
3. โครงการ 8.2 การอบรมพัฒนาบุคลากร และ โครงการ 8.3 การอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดให้ใช้ จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้วยหลักสูตรมาตรฐาน และ จำนวนชั่วโมงการเข้ารับฟังงานสัมมนาหรือการศึกษาต่อคนต่อปี เป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จ
4. โครงการที่ 9.3 การจัดซื้อซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ กำหนดให้ใช้ จำนวนแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ ที่ได้รับการปรับปรุงให้รองรับการแสดงผลได้มากกว่า 1 แพลตฟอร์มเป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จ
5. โครงการที่ 9.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงาน ITS (Project and Job Management System) และโครงการที่ 9.5 การพัฒนา Inventory Management System โดยใช้กลยุทธ์ 1.2 การพัฒนาการบริหารงานภายใน กำหนดให้ใช้ร้อยละ

ของความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานภายใน และร้อยละของอุปกรณ์เบิกจ่ายที่ได้รับการบันทึกข้อมูลและสืบค้นสถานะปัจจุบันได้ เป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จ

เกณฑ์มาตรฐาน 4

สำนักงานฯ ได้ดำเนินการในส่วนของแผนปฏิบัติงานตามแผนงานและโครงการประจำปีการศึกษา 2558 โดยผู้อำนวยการมอบหมายให้เลขานุการทำหน้าที่ในการติดตามความคืบหน้าตามระยะเวลาในการดำเนินงานแผนงานและโครงการ ซึ่งได้นำแผนงานและโครงการเข้าวาระการประชุมของคณะกรรมการ ICT โดยให้สอดคล้องกับเวลาที่จะต้องเริ่มดำเนินแผนงานและโครงการ และประสานงานกับผู้รับผิดชอบโครงการในเรื่องของรายละเอียดต่างๆ

ในส่วนแผนงานประจำของสำนักฯ ผู้อำนวยการได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนจัดทำรายงานประจำเดือน (Monthly Report) และนำไฟล์ขึ้น (Upload) ที่ระบบ ITS E-Document ภายในสัปดาห์ที่ 1 ของทุกเดือน และให้ฝ่ายเลขานุการของสำนักฯ ดำเนินการตรวจสอบและรายงานที่ประชุมรับทราบ ตามวาระการประชุมคณะกรรมการ QT ครั้งที่ 3/2558

เกณฑ์มาตรฐาน 5

สำนักฯ ได้รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการ ICT อยู่เป็นระยะ ตามระเบียบวาระการประชุม

1. ทุกวาระการประชุมคณะกรรมการ QT ทางฝ่ายเลขานุการของสำนักฯ จะรายงานผลการดำเนินแผนงานและโครงการประจำปี 2558 (OYPB) รวมถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในกรณีไม่สามารถเริ่มดำเนินงานได้ ให้ที่ประชุมได้รับทราบในทุกวาระการประชุม และได้จัดทำเอกสารสรุปการติดตามแผนงานและโครงการประจำปี 2558 (OYPB)
2. ผู้อำนวยการได้รายงานผลการดำเนินงานโครงการในที่ประชุมคณะกรรมการ ICT เพื่อพิจารณาและตัดสินใจถึงความเหมาะสม และความคุ้มค่าในการใช้งานเพื่อประโยชน์สูงสุดของมหาวิทยาลัย
3. สำนักฯ ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงาน (AR) ตามแผนงานและโครงการประจำปี 2558 (OYPB)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนากลไกในการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงาน โดยการทำงาน และกิจกรรม ทั้งหมดมาจัดวางเป็น grant chart ให้ชัดเจน
2. ควรนำข้อมูลการประเมินผล จากงานประจำและโครงการตามแผนกลยุทธ์ มาประเมินผลสำเร็จของแผนกลยุทธ์

หลักฐาน

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ QT
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ QT2
3. แผนงานและโครงการ ประจำปีการศึกษา 2558 (OYPB)
4. รายงาน Annual Report 2015
5. รายงานการประชุม ICT
6. รายงานการประชุม ITS Executive
7. ระบบ ITS E-Documents

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ.5.1 (4) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 ผู้บริหารของหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	2 ผู้บริหารของหน่วยงานมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	3 ผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
<input checked="" type="checkbox"/>	4 ผู้บริหารของหน่วยงานถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
<input checked="" type="checkbox"/>	5 ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน สถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

เกณฑ์มาตรฐาน 1

ผู้บริหารของหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน โดยมีการดำเนินการดังนี้

- ผู้อำนวยการสำนักฯ แต่งตั้งให้คณะกรรมการ QT เป็นคณะกรรมการในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นหัวหน้าในที่ประชุมสำหรับการทบทวนแผนกลยุทธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
- แผนกลยุทธ์ได้รับการถ่ายทอดลงไปยังบุคลากรผ่านคณะทำงาน QT2 เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายได้ทบทวนแผนอีกครั้งหนึ่ง

เกณฑ์มาตรฐาน 2

ผู้อำนวยการสำนักฯ วางกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามแผน โดยแบ่งเป็นงานประจำ และ งานตามโครงการ สำหรับงานประจำนั้น ผู้อำนวยการสำนักฯ มีคำสั่งให้บุคลากรทุกแผนก ต้องจัดทำรายงานการดำเนินงานประจำเดือน และส่งรายงานไว้ในระบบ ITS E-Document ภายในสัปดาห์ที่ 1 ของทุกเดือน ส่วนกรณีงานการติดตามโครงการนั้น เลขานุการจะดำเนินการสรุปความคืบหน้า และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการ QT เพื่อรับทราบตามวาระ

เกณฑ์มาตรฐาน 3

ตามวาระการประชุมครั้งที่ 4/2558 ผู้อำนวยการสำนักฯ กำหนดขอบเขตการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้หัวหน้าของแต่ละแผนกสามารถตัดสินใจในการดำเนินการได้ เช่น การตัดสินใจในการนำเครื่องคอมพิวเตอร์จากห้องปฏิบัติการ ที่มีอัตราการใช้งานน้อย มาเสริมในการจัดกิจกรรมในกรณีเร่งด่วน หรือไม่สามารถหาเครื่องอื่นได้ หรือการมอบหมายให้สามารถตัดสินใจ อนุญาต หรือ ไม่อนุญาต ในการดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งในกรณีเร่งด่วนและไม่สามารถติดต่อผู้บริหารได้ โดยผู้อำนวยการได้มอบหมายให้ผู้แทนจากแต่ละฝ่ายงานทั้ง 3 ฝ่าย เพื่อเป็นผู้แทนในการดูแลและประสานงานของแต่ละฝ่าย เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถติดตามงานได้จากแต่ละฝ่ายภายในสำนักงานฯ ดังนี้

1. คุณเอธิภัทร เป็นผู้แทนสำหรับฝ่ายวิศวกรรม
2. คุณอรรถวิทย์ เป็นผู้แทนสำหรับฝ่ายบริการผู้ใช้
3. คุณพิสมัย เป็นผู้แทนสำหรับฝ่ายพัฒนาโปรแกรม

ผู้อำนวยการสำนักฯ วางกลไกในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับผ่านคณะกรรมการ QT2 ซึ่งจะมีส่วนร่วมในการประชุมกับคณะกรรมการ QT เพื่อถ่ายทอดความต้องการ หรือข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้บริหารได้รับทราบ โดยคณะกรรมการ QT2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. กำหนด และแต่งตั้งหัวหน้า และเลขานุการภายในทีมงาน เพื่อเป็นตัวแทนในการรับนโยบายการทำงานจากคณะกรรมการ QT เพื่อนำมาดำเนินการ
2. ให้คณะกรรมการ QT2 มีอำนาจในการติดตามงาน สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ในแผนกของตนเองได้ และรายงานให้คณะกรรมการ QT และหัวหน้าทราบ
3. จัดประชุมภายในทีมงาน QT2 ตามความเหมาะสม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการทำงานของแต่ละแผนกและประสานงานให้เจ้าหน้าที่คนอื่นๆในแผนกของตนเองทราบ
4. คิดเพื่อพัฒนาระบบการทำงานของสำนักงานฯ และนำเสนอให้คณะกรรมการ QT ทราบ และนำแผนงานที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาปฏิบัติ
5. จัดทำประกาศ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ทุกคนภายในแผนกของตนเองรับทราบ
6. จัดทำแบบสำรวจ และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Users) สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ ของภาคการศึกษาที่ 1 และ 2
7. ทำแบบสำรวจ และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรภายในสำนักงาน ITS
8. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำ SAR และ Annual Report เพื่อเป็นแนวทางในการทำผลสรุปให้คณะกรรมการ QT
9. จัดทำรายงานสรุปผลการทำงานประจำเดือน (Monthly Report) และสรุปผลการทำงานทุก 4 เดือน ให้คณะกรรมการ QT ทราบ
10. จัดสัมมนาเจ้าหน้าที่ภายใน ตามเห็นสมควร

เกณฑ์มาตรฐาน 4

ผู้บริหารส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในสำนักฯ เข้าร่วมงานสัมมนาทางด้าน IT เพื่อพัฒนาความรู้ที่ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้าน IT และเพิ่มศักยภาพในการทำงานเพื่อให้บริการได้ดียิ่งขึ้นตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ทางสำนักงาน ITS จึงได้จัดทำโครงการ 8.2 การอบรมพัฒนาบุคลากร โดยในปีการศึกษา 2558 ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักฯ เข้าร่วมสัมมนากับบริษัทภายนอกเพื่อศึกษาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำความรู้กลับมาประยุกต์และพัฒนาการให้บริการรวมจำนวน 17 ครั้ง

เกณฑ์มาตรฐาน 5

ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน สถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้อำนวยการได้ดำเนินการตามนโยบายกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางคณะกรรมการ ICT เป็นผู้พิจารณา ตามแผนงานและโครงการ ดังนี้

1. งาน 1.3 งานบริหารอุปกรณ์สำนักงาน งาน J58 0217
อ้างอิง 1. แผนงานประจำได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558
2. Request Form (AR2558 - Appendix A4)
3. เอกสารเบิก Office Supplies (AR2558 - Appendix A4)
2. งาน 2.1 งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ และ ระบบงาน IT งาน J58 0218
อ้างอิง 1. รายงานการประชุมคณะกรรมการ ICT ครั้งที่ 9/2558
2. Request Form (AR2558 - Appendix A4)
3. งาน 5.3 งานบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ IT สำหรับห้องเรียนและหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย
อ้างอิง 1. แผนงานประจำได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558
2. Request Form (AR2558 - Appendix A4)
3. เอกสารเบิก Office Supplies (AR2558 - Appendix A4)
4. โครงการ 2.5 การจัดซื้อเครื่อง Computer Notebook ทดแทนฝ่ายวิศวกรรม
อ้างอิง 1. รายงานการประชุมคณะกรรมการ ICT ครั้งที่ 1/2559
2. Request Form no.040/2558 (AR2558 - Appendix A4)
5. โครงการ 2.6 แบ่งเป็น
 - 5.1 การจัดซื้อแบตเตอรี่ทดแทนสำหรับเครื่องสำรองไฟ ยี่ห้อ Victron Model SP-S ขนาด 60 KVA
 - 5.2 การจัดซื้อแบตเตอรี่ทดแทนสำหรับเครื่องสำรองไฟ
 - UPS ยี่ห้อ Socomec Model Masterys-mc ขนาด 80 KVAอ้างอิง 1. รายงานการประชุมคณะกรรมการ ICT ครั้งที่ 10/2558
2. Request Form no. 001/2558 (AR2558 - Appendix A4)
 - UPS ยี่ห้อ Victron Model SP-S ขนาด 200 KVAอ้างอิง 1. รายงานการประชุมคณะกรรมการ ICT ครั้งที่ 02/2559
2. Request Form no. 053/2558 (AR2558 - Appendix A4)
6. โครงการ 6.4 การจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
อ้างอิง 1. รายงานการประชุมคณะกรรมการ ICT ครั้งที่ 4/2559
2. Request Form no. 047/2558 (AR2558 - Appendix A4)

ในส่วนงานบริหารงานภายในสำนักฯ ผู้อำนวยการได้แต่งตั้งคณะกรรมการ QT และ QT2 ให้มีส่วนในการบริหาร และการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนางานและการให้บริการของสำนักฯ ตามวาระการประชุมและคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ QT โดยมหาวิทยาลัย และ และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ QT2 ซึ่งเป็นคำสั่งแต่งตั้งภายในของสำนักฯ

ข้อเสนอแนะ: ไม่มี

หลักฐาน

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ QT
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ QT2
3. รายงานการประชุม ITS Executive
4. รายงานการประชุม ICT
5. แผนงาน และโครงการประจำปี 2558 (OYPB)
6. Request Form (RF)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน	4 ข้อ	4 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันครบทุกภารกิจ
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารหรือสถาบันทราบตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการจัดทำผลการประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลักและมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
<input type="checkbox"/>	6 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ4และข้อ5ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4-5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

เกณฑ์มาตรฐาน 1

หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันครบทุกภารกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ ผู้อำนวยการสำนักฯ มีคำสั่งและมอบหมายให้แต่ละแผนกจัดทำขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้เป็นหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานต่างๆ โดยได้เริ่มดำเนินการในปีการศึกษา 2558 ซึ่งทุกแผนกภายในสำนักฯ ได้พัฒนาในส่วนของขั้นตอนวิธีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และจะดำเนินการเชื่อมโยงขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้เข้ากับแผนงานประจำ ซึ่งคาดว่าจะการดำเนินการดังกล่าวจะเสร็จได้ในปีการศึกษา 2559

ในด้านการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ นั้น สำนักฯ ได้กำหนดตัวผู้รับผิดชอบหลักในงาน หรือโครงการ ตามที่ระบุไว้ในแผนงานประจำปี ซึ่งจะเป็นผู้นำในการดำเนินกิจกรรม หรือ งานนั้นๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายของ งาน หรือ โครงการ ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ การดำเนินงานอาจต้องใช้ความร่วมมือจากหลายแผนก ซึ่งผู้รับผิดชอบจะเป็นผู้ประสานงานจนแล้วเสร็จ ดังนี้

1. ตามวาระการประชุมคณะกรรมการ QT ครั้งที่ 7/2558 สำนักฯ ได้มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายเขียน Workflow งานที่ตัวเองได้รับหมาย
2. สำนักฯ ได้วางกระบวนการงานด้านบริการโดยให้ผู้ใช้ทำการร้องขอผ่านทางบันทึกข้อความ แบบฟอร์มการขอใช้บริการ หรือ E-Mail โดยจัดส่งที่ฝ่ายเลขานุการ หรือเจ้าหน้าที่ Helpdesk เพื่อส่งให้ผู้อำนวยการพิจารณา และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ
3. มีระบบการบันทึกงานที่ได้รับการร้องขอจากผู้ใช้ของแต่ละฝ่าย โดยแต่ละฝ่ายจะดำเนินงานตามที่ได้มีการร้องขอจากผู้ใช้ และทำการแจ้งผู้ใช้ให้ทราบผ่านทางโทรศัพท์ หรือทาง E-Mail

4. สำนักฯ มีระบบการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (ITS E-Document) เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบสามารถเข้าไปตรวจสอบเอกสารการขอใช้บริการและนำไปดำเนินงาน
5. ผู้อำนวยการสำนักฯ และตัวแทนในแต่ละฝ่ายได้กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงานและโครงประจำปี 2558 (OYPB)

เกณฑ์มาตรฐาน 2

สำนักฯ มีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมายดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานบริการนั้นๆ จะทำการติดตามผลการดำเนินงานกับผู้ใช้โดยผ่านโทรศัพท์ หรือทาง E-Mail
2. ผู้อำนวยการสำนักฯ วางกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามแผน โดยแบ่งเป็นงานประจำ และ งานตามโครงการ สำหรับงานประจำนั้น ผู้อำนวยการสำนักฯ มีคำสั่งให้บุคลากรทุกแผนก ต้องจัดทำรายงานการดำเนินงานประจำเดือน และส่งรายงานไว้ในระบบ ITS E-Document ภายในสัปดาห์ที่ 1 ของทุกเดือน ส่วนกรณีงานตามโครงการนั้น เลขานุการ จะทำการสรุปความคืบหน้า และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการ QT เพื่อรับทราบตามวาระ

เกณฑ์มาตรฐาน 3

สำนักฯ ได้จัดทำรายงาน เพื่อสรุปผลการดำเนินงานและประเมินความสำเร็จของงาน ตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี ตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดปีละ 1 ครั้ง

ฝ่ายเลขานุการของสำนักฯ ได้รายงานผลการดำเนินแผนงานและโครงประจำปี 2558 (OYPB) รวมถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในกรณีไม่สามารถเริ่มดำเนินงานได้ ให้ที่ประชุมได้รับทราบในวาระการประชุมทุกครั้ง และได้จัดทำเอกสารสรุปการติดตามแผนงานและโครงประจำปี 2558 (OYPB)

ผู้อำนวยการได้รายงานผลการดำเนินงานโครงการในที่ประชุมคณะกรรมการ ICT เพื่อพิจารณาและตัดสินใจถึงความเหมาะสม และความคุ้มค่าในการใช้งานเพื่อประโยชน์สูงสุดของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน 4

สำนักฯ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยการประเมินจากตัวบ่งชี้ของงานที่กำหนดไว้ในแผน และจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ ในการประเมินผลความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ นั้น แผนกต่างๆที่รับผิดชอบในงาน หรือ โครงการนั้น จะเป็นผู้วางระบบ ในการเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินในรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงานหรือโครงการ เช่น ในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของเครื่องแม่ข่าย จะวัดจากระยะเวลา downtime ของระบบ โดยใช้เครื่องมือต่างๆทั้งจากการบันทึกงาน และการ monitor จาก outsource เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐาน 5

สำนักฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการ QT2 จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปี 2558 โดยแยกเป็นรายแผนกให้ผู้ตอบแบบสอบถาม (นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่) ได้ทำการประเมินจากประสบการณ์ ที่ได้ใช้บริการของแผนกนั้นๆ รวมมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 650 ท่าน โดยแบ่งงานบริการออกเป็น 7 แผนกดังตารางข้างล่างนี้

Department	Number of Respondents	Mean	S.D.
Client Services	307	3.82	0.04
Computer Lab	403	3.85	0.14
Network Engineering	308	3.75	0.11
System Engineering	146	3.8	0.10
Application Development	136	3.92	0.02
Web Development and Learning Management System (LMS)	239	3.88	0.06
Instructional Technology Services (Examination checking)	152	3.94	0.08

ข้อเสนอแนะ: – ไม่มี

หลักฐาน

1. Workflow ของแต่ละแผนก
2. แผนงานและโครงการประจำปีการศึกษา 2558 (OYPB)
3. รายงาน Annual Report 2015
4. รายงาน Monthly Report
5. รายงานการประชุม ITS Executive
6. User Satisfaction Survey on Service Quality of Office of Information Technology Services (2558)
7. บันทึกข้อความเข้า (Memo-In)
8. แบบฟอร์มการขอใช้บริการ
9. ระบบ ITS E-Document
10. ระบบ E-Mail
11. ระบบบันทึกงาน Help Desk

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	4 ข้อ	4 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการจัดการด้านระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงานที่สามารถนำไปใช้เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน
<input type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

เกณฑ์มาตรฐาน 1

สำนักฯ มีการจัดการด้านระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงานที่สามารถนำไปใช้เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ดังนี้

- ตามวาระการประชุมคณะกรรมการ QT ครั้งที่ 7/2558 สำนักฯ ได้วางแผนที่จะปรับปรุงระบบกระบวนการดำเนินงานของแต่ละแผนก (Workflow) โดยจะจัดให้มีการอบรมในรูปแบบ Workshop และเชิญผู้เชี่ยวชาญการเขียน workflow จากสำนักศูนย์ส่งเสริมความเป็นเลิศมาเป็นวิทยากร แต่เนื่องจากติดขัดเรื่องเวลาในการอบรมของทั้งสองสำนักฯ ผู้อำนวยการจึงมอบหมายให้แต่ละแผนกไปเขียน workflow งานที่รับผิดชอบเพื่อให้บุคคลภายนอกได้เข้าใจกระบวนการทำงานของแต่ละแผนกเพื่อนำ workflow นี้ไปปรับปรุงฐานข้อมูลของระบบบันทึกงานที่แต่ละแผนกใช้งานอยู่ให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
- สำนักฯ ได้วางแผนในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการบริหารงานภายใน ซึ่งได้ดำเนินการมาแล้ว 2 ปี และได้ทำการพัฒนาระบบไปแล้ว 2 ระบบ ดังนี้
 - 2.1 โครงการ 9.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงาน ITS (Project and Job Management System) โดยระบบที่พัฒนาเสร็จแล้วจะเป็นของแผนกบริการผู้ใช้และแผนกพัฒนาโปรแกรมประยุกต์
 - 2.2 โครงการ 9.5 การพัฒนา Inventory Management System เพื่อใช้เป็นระบบภายในสำนักฯ
- นอกเหนือไปจากการพัฒนาโปรแกรมเพื่อการบริหารงานภายในแล้ว แต่ละแผนก ได้ประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมกับวิธีการดำเนินงานของแต่ละงาน โดยให้ผู้รับผิดชอบแต่ละงานทำการบริหารจัดการการใช้ระบบสารสนเทศด้วยตนเอง

เกณฑ์มาตรฐาน 2

หน่วยงานมีระบบและกลไกในการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงานดังนี้

1. สำนักฯ มีการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจในรูปแบบของไฟล์เอกสาร ทั้งแบบการใช้โปรแกรมทั่วไปเช่น Microsoft Office หรือการใช้โปรแกรมประยุกต์ที่พัฒนาเอง หรือนำระบบ open source มาใช้เก็บข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะงานของแต่ละแผนก ดังนี้
 - ฝ่ายบริการผู้ใช้และฝ่ายพัฒนาระบบได้ใช้โปรแกรมประยุกต์ที่ทางโปรแกรมเมอร์ของสำนักเป็นผู้พัฒนาเอง
 - ฝ่ายวิศวกรรมได้ใช้ระบบการบันทึกงานที่เป็น open source และได้มีการปรับแก้ไขระบบให้รองรับการเก็บข้อมูลที่ทางฝ่ายต้องการนำมาใช้งาน
 - แผนกผู้ดูแลห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรม MS Excel ที่มีการเขียน Macro เพื่อให้สะดวกในการบันทึกงาน และการทำรายงานได้สะดวกและรวดเร็ว
 - แผนกพัฒนาเว็บไซต์ได้ประยุกต์โปรแกรม Google form มาเป็นระบบบันทึกงาน
2. สำนักฯ มีระบบการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (ITS E-Document) ที่ประยุกต์มาจากระบบ Moodle
 - เพื่อเป็นสื่อกลางการเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์โดยเก็บแยกตามแผนก เช่น บันทึกข้อความเข้า-ออก แบบฟอร์มร้องขอการใช้บริการ รายงานประจำเดือน และเอกสารอื่นๆ
 - เพื่อเป็นกระดานประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์กิจกรรมภายในสำนักฯ ให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบข้อมูลที่ตรงกัน และสามารถแสดงความคิดเห็นตอบกลับได้
 - เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำแบบสอบถามภายในสำนักฯ

เกณฑ์มาตรฐาน 3

หน่วยงานมีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลดังนี้

1. ในด้านความปลอดภัย
 - เจ้าหน้าที่จะต้องทำการ Login เข้าสู่ระบบการบันทึกงานของแต่ละฝ่ายเพื่อยืนยันตัวตนว่ามีสิทธิ์ในการเข้าดูข้อมูล การบันทึกงานและการสรุปรายงานการดำเนินงาน
 - สำนักฯ ได้มีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล แต่ในด้านความปลอดภัยต่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลงนั้น สำนักฯ ยังไม่มีมาตรการในส่วนนี้
2. ในด้านความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้นำส่งในรายงานประจำเดือน หรือข้อมูลสถิติ ผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดูแลงานของแต่ละฝ่ายจะเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลก่อนสรุปเป็นรายงานประจำเดือน

เกณฑ์มาตรฐาน 4

ในปีการศึกษา 2558 นั้น สำนักฯ ได้ใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานหลักๆ ใน 2 รูปแบบ ได้แก่ การใช้เป็นระบบในการบันทึกข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อการติดตามและตรวจสอบ และการนำข้อมูลการดำเนินงาน ไปใช้ในการตัดสินใจในการวางแผนงบประมาณ และใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรหามาตรการในการเก็บรักษาข้อมูล เพื่อไม่ให้อาจถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ หรือต้องติดตามได้ว่าใครเปลี่ยนแปลงข้อมูลและด้วยสาเหตุอะไร
2. สำนักฯ ควรจัดทำผลการประเมินการใช้ระบบสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาประเมิน และปรับปรุงระบบสารสนเทศต่อไป

หลักฐาน

1. Workflow ของแต่ละหน่วยงาน
2. รายงาน Monthly Report
3. ระบบบันทึกงานแผนก Technical Support
4. ระบบบันทึกงานแผนก Programmer
5. ระบบบันทึกงานแผนก Engineer
6. ระบบที่อยู่ระหว่างการพัฒนา
7. ระบบ ITS E-Document
8. รายงานการประชุม ITS Executive
9. รายงานการประชุม ICT

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.4 การบริหารและพัฒนาบุคลากร(สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)	3 ข้อ	3 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
<input type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนา มาใช้ในการปฏิบัติงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานมีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน
<input type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด
<input type="checkbox"/>	6 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 และข้อ 5 มาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4-5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

เกณฑ์มาตรฐาน 1

สำนักฯ มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ดังนี้

1. สำนักฯ ได้จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี ในด้านการพัฒนาบุคลากร โดยอ้างอิงจากแผนกลยุทธ์ที่ได้วางไว้ โดยมีทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่ โครงการ 8.2 การอบรมพัฒนาบุคลากร และโครงการ 8.3 การอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาบุคลากรและระบบบริหารจัดการการดำเนินงานภายใน โดยใช้กลยุทธ์ 1.1 การพัฒนาทักษะด้าน IT ควบคู่จิตสำนึกในงานบริการ
2. สำนักฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการ QT2 จัดทำแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2558 จำนวน 36 คน ผ่านระบบ ITS E-Document

เกณฑ์มาตรฐาน 2

สำนักฯ มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ในการให้บริการและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีการเปลี่ยนแปลง ทางสำนักฯ ได้จัดทำโครงการ 8.2 การอบรมพัฒนาบุคลากร โดยในปีการศึกษา 2558 และได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักฯ เข้าร่วมสัมมนากับบริษัทภายนอกเพื่อศึกษาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนำความรู้กลับมาประยุกต์และพัฒนาการให้บริการรวมจำนวน 17 ครั้ง

เกณฑ์มาตรฐาน 4

สำนักฯ มีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักฯ โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการ QT2 จัดทำแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานบริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2558 จำนวน 36 คน ผ่านระบบ ITS E-Document สรุปผล
ความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.53

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรติดตาม และกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อให้มีการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาบุคลากรที่ได้วางไว้ให้ทันตามกำหนดเวลา
2. สำนักฯ ควรวางระบบและกลไก ในการประเมินผลพัฒนาการของบุคลากรที่ได้รับการอบรม และ กลไกในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรคนอื่นๆ

หลักฐาน

1. แผนงาน และโครงการประจำปีการศึกษา 2558 (OYPB)
2. บันทึกข้อความเข้าการอบรมสัมมนาและการลงทะเบียนการเข้าร่วมงาน
3. แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2558
4. บันทึกข้อความการอนุมัติการเข้าร่วมงานสัมมนาและอบรม (โครงการ 8.2)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	5 ข้อ	5 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการจัดทำงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีตามแผนปฏิบัติการประจำปี
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานมีการประเมินผลงบประมาณประจำปี
<input checked="" type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนจัดทำงบประมาณในปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

เกณฑ์มาตรฐาน 1

การจัดทำงบประมาณของสำนักฯ เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยโดยการทำแผนงบประมาณควบคู่ไปกับแผนปฏิบัติการประจำปี ในการทำแผน ผู้อำนวยการสำนักฯ มอบหมายให้แต่ละแผนกทำการประชุมเพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ก่อนจะนำเสนอมายังคณะกรรมการ QT เพื่อกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการของทั้งสำนักฯ

เกณฑ์มาตรฐาน 2

การเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักฯ มี 2 ส่วน ได้แก่ส่วนที่ต้องมีการเบิกจ่ายเป็นระยะๆ ตลอดทั้งปี กับ ส่วนที่ต้องเบิกจ่ายเพื่อดำเนินโครงการ โดยมีระเบียบที่วางไว้ดังนี้

- สำหรับการเบิกจ่ายงบประมาณที่มีการดำเนินการตลอดทั้งปีนั้น ให้ผู้รับผิดชอบงาน หรือโครงการเป็นผู้เขียนใบเบิกจ่าย พร้อมรายละเอียดการเบิกจ่าย และนำส่งเลขานุการ เพื่อให้ผู้อำนวยการรับทราบ
- สำหรับการเบิกจ่ายเพื่อดำเนินโครงการ เมื่อถึงเวลาดำเนินโครงการ ผู้รับผิดชอบโครงการ จะต้องนำเสนอโครงการตามระเบียบมหาวิทยาลัย เพื่อนำเรื่องเข้าสู่คณะกรรมการ ICT ของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติอีกครั้งหนึ่ง

เกณฑ์มาตรฐาน 3

เมื่อมีการเบิกจ่าย ฝ่ายเลขานุการ จะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลการเบิกจ่าย และทำรายงานข้อมูลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในที่ประชุมคณะกรรมการ QT ซึ่งเป็นกลไกในการควบคุมการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามแผนฯ

เกณฑ์มาตรฐาน 4

มีการนำข้อมูลเบิกจ่ายที่ฝ่ายเลขานุการ ได้ดำเนินการรวบรวมและรายงานของหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานฯ ในที่ประชุม เพื่อพิจารณาประเมินผลการงบประมาณประจำปี ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เกณฑ์มาตรฐาน 5

การนำข้อมูลเบิกจ่ายจริงกับงบประมาณประจำปีการศึกษา 2558 ที่ถูกตั้งไว้ ที่ฝ่ายเลขานุการได้ดำเนินการรวบรวมและส่งให้กับหน่วยงานต่างๆ ของสำนักฯ เพื่อใช้ในการพิจารณาในการจัดทำแผนงานและโครงการประจำปีการศึกษา 2559

ข้อเสนอแนะ – ไม่มี

หลักฐาน

1. รายงานการประชุม ITS Executive
2. รายงานการประชุม ICT
3. Request Form (RF)
4. เอกสารบันทึกการเบิก-จ่าย Office Supplies
5. แผนงานและโครงการ ประจำปีการศึกษา 2559 (OYPB)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)	4 ข้อ	4 คะแนน

เกณฑ์มาตรฐาน	
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เป็นผลจากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินการตามแผนให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
<input type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและ/หรือนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

เกณฑ์มาตรฐาน 1

ผู้อำนวยการสำนัก ได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักอย่างชัดเจน โดยได้กำหนดให้คณะกรรมการ QT ทำหน้าที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในคราวเดียวกัน

เกณฑ์มาตรฐาน 2 และ 3

สำนักฯ ได้มีการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย ซึ่งในการวิเคราะห์ความเสี่ยง จะมีทั้งการวิเคราะห์จากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ความถี่หรืออัตราความเสี่ยง ความรุนแรงของผลกระทบจากความเสียหาย และได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงนำเสนอต่อผู้บริหาร

ด้านปัจจัยเสี่ยง ที่เป็นปัจจัยภายนอกนั้น ประกอบด้วย

- อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชำรุด
- ระบบไฟฟ้าขัดข้อง
- วงจรการเชื่อมต่อขัดข้องจากผู้ให้บริการหรืออุบัติเหตุ
- ไวรัสมัลแวร์คอมพิวเตอร์
- แฮกเกอร์

และสำนักฯ ได้นำเสนอแนวทางป้องกันความเสี่ยงไว้ในรายงานตามคำสั่งของมหาวิทยาลัย

ไว้แล้วในคราวเดียวกัน

เกณฑ์มาตรฐาน 4

มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรนำผลการดำเนินงานและโครงการที่อยู่ในขอบเขตของงานบริหารความเสี่ยง มาทำการประเมินผลของการบริหารความเสี่ยง รวมถึงนำข้อเสนอแนะจากผู้บริหารระดับสูง หรือ กรรมการที่เกี่ยวข้อง มาทำการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงในปีต่อไป

หลักฐาน

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ
2. รายงานการบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ
3. โครงการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสำรอง (UPS)
4. โครงการพัฒนาระบบ Authentication ที่วิทยาเขตสุวรรณภูมิ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 การจัดการความรู้ (สกอ.5.1 (5) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.7 การจัดการความรู้ (สกอ.5.1 (5) ระดับสถาบัน)	2 ข้อ	2 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย
<input type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้
<input type="checkbox"/>	4 หน่วยงานนำผลการประเมินการจัดการความรู้มาพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งกระบวนการทำงานปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้
<input type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีการรวบรวมความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี จัดเก็บอย่างเป็นระบบและมีการเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

เกณฑ์มาตรฐาน 1

มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ตามการพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้ Office 365 บน Domain อีเมลชุดหนึ่งของมหาวิทยาลัย "@microsoft.au.edu"

เกณฑ์มาตรฐาน 2

มีการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่สอดคล้องกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรวางแผนการจัดการองค์ความรู้ให้ชัดเจน
2. สำนักฯ ควรกำหนดหัวข้อเป้าหมายขององค์ความรู้เพื่อเป็นทิศทางหลักในแต่ละปี

หลักฐาน

1. Website ระบบ KM ของสำนักฯ <http://www.its.au.edu/index.php/knowledge-management-km>
2. <http://www.its.au.edu/index.php/services/au-mail-internet-account> นโยบายและขั้นตอนในการขอและเปลี่ยนแปลงบัญชีอีเมลและรหัสผ่านเพื่อสิทธิ์ของการใช้ eMail และ Internet ตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)	4 ข้อ	4 คะแนน

<input checked="" type="checkbox"/>	เกณฑ์มาตรฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1 หน่วยงานมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
<input checked="" type="checkbox"/>	2 หน่วยงานนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน ส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์
<input checked="" type="checkbox"/>	3 หน่วยงานมีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง
<input checked="" type="checkbox"/>	4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
<input type="checkbox"/>	5 หน่วยงานมีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในหรือภายนอกสถาบัน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

เกณฑ์มาตรฐาน 1

สำนักฯ ได้ดำเนินการตามระบบและกลไกในการประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน ดังนี้

- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพหรือคณะกรรมการ QA
- ดำเนินการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ
- ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการดำเนินงานประจำปี หรือ AR
- ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ
- ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ (รวมไปกับการสำรวจความพึงพอใจ)
- ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร¹¹
- จัดทำรายงานการประเมินตนเอง หรือ SAR โดยใช้หลักการประเมินตามคู่มือของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน 2

สำนักฯ ได้นำผลการประเมินคุณภาพ และข้อเสนอแนะต่างๆมาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1. การจัดทำมาตรฐานการดำเนินงาน (standard of procedure) และนำมาใช้เป็น ส่วนประกอบของเอกสาร ระบบ และ กลไก (system and mechanism) ที่ได้นำส่ง ให้กับมหาวิทยาลัย
2. การปรับปรุงระบบและกระบวนการในการติดตามการดำเนินงาน โดยกำหนดผู้มีหน้าที่หลักในการติดตามการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงาน
3. การออกคำสั่งอย่างเป็นทางการจะลักษณะถึงอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจแทนผู้อำนวยการ ในกิจกรรมบางประเภท

เกณฑ์มาตรฐาน 3

มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในตามภารกิจของสำนักฯ ในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และการบริการ Internet สำหรับการเรียนการสอน

เกณฑ์มาตรฐาน 4

เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ: ไม่มี

หลักฐาน

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ QT
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน QT2
3. รายงาน Monthly Report
4. รายงาน Annual Report 2015
5. รายงาน Self-Assessment Report 2015
6. รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
7. รายงานการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักฯ
8. แผนงานและโครงการ ประจำปีการศึกษา 2558 (OYPB)
9. แผนงานและโครงการ ประจำปีการศึกษา 2559 (OYPB)
10. ข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงภายในมหาวิทยาลัย
11. ข้อมูลจัดติดตั้งอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ WiFi
12. ระบบบันทึกงานแผนก Technical Support
13. ระบบบันทึกงานแผนก Application Development (Programmer)
14. ระบบบันทึกงานแผนก Engineer
15. ระบบสารสนเทศทะเบียนนักศึกษา
16. ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรมนุษย์