รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักบริการคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ปีการศึกษา 2557
(1 มิถุนายน 2557 – 31 กรกฎาคม 2558)
ประเมินวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2558

โดย

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2557 ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) จากผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2557 (1 มิถุนายน 2557 – 31 กรกฎาคม 2558) ในวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2558 เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินคุณภาพครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อสำนักบริการคอมพิวเตอร์ และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2557

ประธานกรรมการ ..... (รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา)
คณะวิศวกรรมศาสตร์

กรรมการ ..... (รองศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ชื่น ศรีงาม)
ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เลขานุการ ..... (นายธเนศ ดาวรุ่งโรจน์)
สำนักงานประกันคุณภาพ

วันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2558

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) 1
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2556 1
สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน 2
วิธีการประเมินคุณภาพภายใน 2
หมวด 1 การนำองค์กร 4
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 4
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า 5
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร 5
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ 5
หมวด 7 ผลลัพธ์ 6
ภาคผนวก 7
ภาคผนวกที่ 1 ภาพกิจกรรม 8

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ในปีการศึกษา 2557 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ได้รับการประเมินคุณภาพภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) โดยคณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์โอกาสในการพัฒนา ในภาพรวม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

จุดเด่น

1. เป็นหน่วยงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่โดดเด่น ได้รับการยอมรับจาก สกอ. ให้เป็นศูนย์กลางของระบบเครือข่าย Uninet และได้รับรางวัล IPv6 Ready Pioneer Award จากการเป็นหน่วยงานให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ที่ มีความพร้อมในการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่รองรับ IPv6 ครบ 3 ระบบ และมีความเสถียรในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

โอกาสในการพัฒนา

1. หน่วยงานมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินงานในหลายเรื่อง เช่น การบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง และการจัดการข้อร้องเรียน หากหน่วยงานมีการขยายผลการดำเนินงานในการกำหนดแนวทางที่เป็นระบบสำหรับการดำเนินงานในหมวดอื่นๆ อาจช่วยให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืน
2. การดำเนินการในหลายเรื่องยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เช่น การสื่อสารของผู้นำกับผู้รับบริการ และการสำรวจความพึงพอใจ
3. ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมระบบงานและกระบวนการทำงานของหน่วยงานในทุกระดับ และตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่มีความสอดคล้องตั้งแต่วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2556

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2556 พบว่า สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ได้รับข้อเสนอแนะจำนวน 10 ข้อ และได้ มีจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงโดยมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งจาก การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนฯ พบว่า สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อเสนอแนะแล้วจำนวน 5 ข้อ อยู่ระหว่างดำเนินการ 4 ข้อ และยังไม่ได้ดำเนินการ 1 ข้อ คือ การจัดทำตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามลักษณะเฉพาะของสำนักฯ ใหม่ โดยให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เนื่องจาก มหาวิทยาลัยปรับเปลี่ยนระบบประกันคุณภาพใหม่

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ ก่อตั้งอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2528 ปัจจุบันแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและธุรการ ฝ่ายฝึกอบรมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ฝ่ายระบบสารสนเทศ และฝ่ายบริการสารสนเทศ ตลอดระยะเวลาสามทศวรรษ สำนักบริการคอมพิวเตอร์สร้างผลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อย่างต่อเนื่องตลอด มา มีโครงการสำคัญที่ดำเนินการ อาทิ

- ปี พ.ศ. 2535 โครงการเครือข่ายนนทรี (NONTRI NET) ซึ่งเป็นเครือข่ายอินเตอร์เน็ตแห่งแรกของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
- ปีพ.ศ.2543 โครงการการเรียนการสอนทางไกล (Tele Education) ระหว่างวิทยาเขต
- ปีพ.ศ.2545 โครงการเครือข่ายไร้สาย KUWiN (Kasetsart University Wireless Network) ปัจจุบันมี จุดให้บริการทั่วถึงและคลอบคลุมมากกว่า 1,300 จุด
- ปี พ.ศ. 2548 โครงการจัดทำห้องปฏิบัติการ KiTS (Kasetsart IT Square) ภายใต้แนวคิดการสร้างศูนย์ รวมบริการและแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นิสิต ตามนโยบาย e-Student นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ICT ของมหาวิทยาลัยให้มีความทันสมัย และมี ประสิทธิภาพ โดยดำเนินการติดตั้งระบบสำรองข้อมูล (Backup) และกู้ฟื้นข้อมูล (Disaster Recovery) สำหรับงาน ฐานข้อมูลระบบสารสนเทศหลักของมหาวิทยาลัย เพื่อป้องกันภัยจากภัยพิบัติต่าง ๆ มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ ข่ายสมรรถนะสูง ให้บริการโอราเคิลดาต้าเบสทำงานแบบการกระจายภาระงาน (Cluster Database) เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้งานระบบสารสนเทศนิสิตและระบบสารสนเทศหลักของมหาวิทยาลัยฯลฯ

ปัจจุบันสำนักบริการคอมพิวเตอร์ย้ายสถานที่อาคารหลังใหม่ ทำให้มีความพร้อมและมีศักยภาพในการพัฒนา เทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้ก้าวไกล มุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้ ดังคำขวัญสำนักบริการคอมพิวเตอร์ “มุ่งมั่นบริการ สร้างสรรค์นวัตกรรมไอที”

วิธีการประเมินคุณภาพภายใน

- **การวางแผนและการประเมิน**

1. การเตรียมและวางแผนก่อนการตรวจประเมิน

คณะกรรมการการประเมินฯ มีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินในเบื้องต้น ถึงวิธีการประเมิน การศึกษาเอกสาร และการเขียนรายงาน พร้อมทั้งศึกษารายงานการประเมินตนเองตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อสรุปประเด็นข้อสังเกตในการประเมิน

2. การดำเนินการระหว่างการตรวจประเมิน

คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารและทีมงาน ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ประธานชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน กำหนดเวลาการประเมิน และแนะนำคณะกรรมการประเมินฯ ผู้อำนวยการแนะนำผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์. และบรรยายสรุปผลการดำเนินงานของ หน่วยงานให้คณะกรรมการประเมินฯ รับทราบ

ศึกษาเอกสารหลักฐาน จากรายงานการประเมินตนเอง และหลักฐานเชิงประจักษ์ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการประเมินและนำเสนอด้วยวาจา ให้ผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานรับทราบ และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น อันนำไปสู่การหาแนวทางร่วมกันเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน

3. การดำเนินงานหลังการตรวจประเมิน

สรุปรายงาน ผลการ ประเมิน ฯ ส่งให้กับ ผู้อำนวยการ และสำนักงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

- **วิธีการตรวจสอบและความน่าเชื่อถือของข้อมูล**

กำหนดให้กรรมการประเมิน ศึกษาเอกสารเชิงประจักษ์ และสอบทานข้อมูลโดยการ หารือหรือสัมภาษณ์ และนำข้อมูลมาพิจารณาร่วมกับคณะกรรมการทุกคน เพื่อตัดสินผลในแต่ละ หมวด และนำเสนอผู้บริหารและบุคลากร ของหน่วยงาน รับทราบ เพื่อพิจารณา ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะต่อไป

- **วัตถุประสงค์การประเมิน**

1. เพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงาน ความสำเร็จของหน่วยงานและแนวทางพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานเพื่อสู่ความเป็นเลิศ
2. เพื่อพิจารณาความเชื่อมโยงการดำเนินการของทุกหมวด การตอบสนองต่อเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยการวิเคราะห์จุดเด่น โอกาสในการพัฒนา เพื่อการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงาน
3. ติดตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในรอบปีที่ผ่านมา
4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

- **กำหนดการประเมินฯ**

วันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2558

08.30 - 09.00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมิน ฯ

09.00 –10.30 น. คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหาร สำนักบริการคอมพิวเตอร์

- ประธานคณะกรรมการฯ กล่าวแนะนำคณะกรรมการ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2557
- ผู้บริหารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ รายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2557 ดังนี้
  1) ข้อมูลโครงร่างองค์การ (Organizational Profile: OP) ของหน่วยงาน
  2) สรุปผลการดำเนินงานทั้ง 7 หมวดของหน่วยงาน
  3) ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา

10.30 – 12.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ ซักถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับสำนักบริการคอมพิวเตอร์ พร้อมให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

12.00 – 13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน

13.00 – 15.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมินสำนักบริการคอมพิวเตอร์ และจัดทำรายงานผลการประเมินฯ

- **เกณฑ์การประเมิน**

ในปีการศึกษา 2557 มหาวิทยาลัยกำหนดให้พิจารณาผลการประเมินในมิติของกระบวนการเน้นที่ Approach (แนวทาง) โดยให้พิจารณาวิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ และสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการของหน่วยงาน ความมีประสิทธิผลของการใช้วิธีการเหล่านั้น รวมถึงการที่แนวทางถูกนำไปใช้ซ้ำได้เพียงใด และการที่แนวทางนั้นอาศัยข้อมูลและ

สารสนเทศที่เชื่อถือได้เพียงใด (ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ) ส่วนในมิติผลลัพธ์นั้นให้พิจารณาความเหมาะสมของการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กร

หมวด 1 การนำองค์กร

จุดเด่น

1. ผู้บริหารระดับสูงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และสามารถชี้นำบุคลากรผ่านกระบวนการสื่อสารที่เป็นระบบ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรเพิ่มแนวทางในการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อให้สามารถรับรู้ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานได้
2. ควรกำหนดแนวทางในการกำกับดูแลให้เกิดการปฏิบัติตาม กฎหมายและมีจริยธรรมในทุกระดับบุคลากรและผู้รับบริการ เช่น การปฏิบัติตามระเบียบทางการเงิน การใช้งานระบบสารสนเทศที่ไม่ละเมิดกฎหมาย

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

จุดเด่น

1. มีการทบทวนและปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์เป็นประจำทุกปี
2. มีระบบสารสนเทศบริหารโครงการ ที่ใช้ในการรายงาน ติดตามและประเมินผลโครงการ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรมีแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อให้ได้สารสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์ได้อย่างประสิทธิผล
2. ควรพัฒนาแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงสำคัญที่เกิดขึ้น รวมถึงพิจารณาความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และสมรรถนะหลัก เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความยั่งยืนของหน่วยงานได้

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

จุดเด่น

1. มีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความต้องการ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรมีกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการเชิงรุก เพื่อทราบความต้องการ โดยเฉพาะผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน เช่น การจัดสนทนากลุ่มย่อย (focus group)
2. ควรมีแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการใหม่และปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการเดิมที่ตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ยิ่งขึ้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

จุดเด่น

1. หน่วยงานมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความพร้อมใช้งาน รวมถึงมีแนวทางในการรองรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมระบบงานและกระบวนการทำงานของหน่วยงานในทุกระดับ และตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่มีความสอดคล้องตั้งแต่วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ
2. การจัดการความรู้ ควรกำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและรวบรวมเก็บเป็นคู่มือที่สามารถใช้ประกอบการปฏิบัติงานประจำวันและเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงหรือสร้างนวัตกรรม

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

จุดเด่น

1. มีการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังโดยการกำหนดความสามารถ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและจำนวนบุคลากรที่ต้องใช้ในแต่ละกลุ่มงาน จัดทำแผนอัตรากำลังและแผนพัฒนาบุคลากร และมีการติดตามการนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการทำงาน
2. หน่วยงานเสริมสร้างความผูกพัน และทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความสามารถในการร่วมโครงงานประจำปีของฝ่าย และมีอิสระในการดำเนินการภายใต้กฎระเบียบและนโยบายของหน่วยงาน

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรพัฒนาวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

จุดเด่น

1. มีระบบรักษาความปลอดภัยสารสนเทศประสิทธิภาพสูงที่พัฒนาขึ้นเอง ทำให้การใช้งานระบบสารสนเทศราบรื่น ทั้งการใช้งานภายในหน่วยงาน และการใช้งานของผู้รับบริการ

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรระบุกระบวนการย่อยภายในแต่ละกระบวนการหลักให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของแต่ละกระบวนการย่อย พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัด เพื่อให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ

หมวด 7 ผลลัพธ์

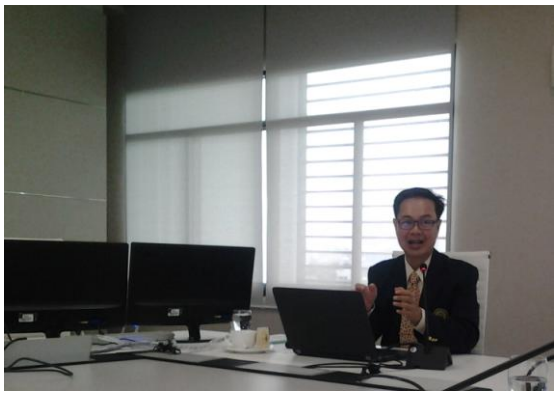
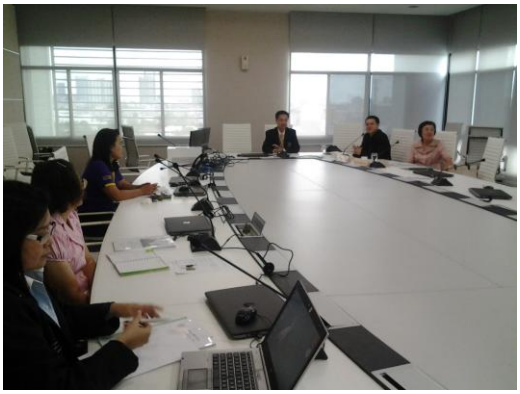
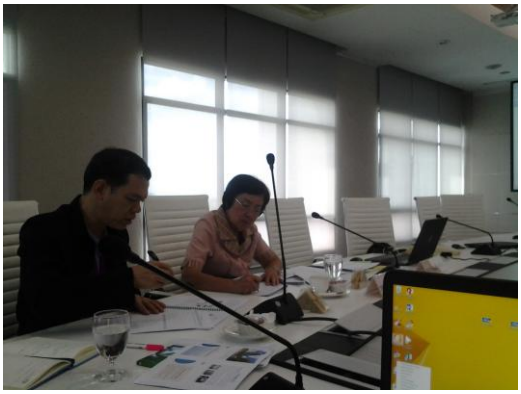
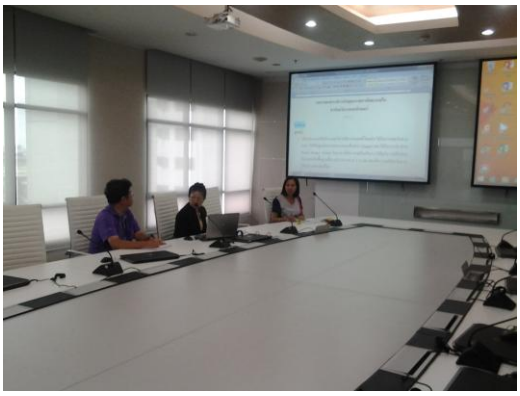
จุดเด่น

-

โอกาสในการพัฒนา

1. ควรกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่สะท้อนความสำเร็จในการบริหารจัดการ สู่ความเป็นเลิศ
2. ในการแสดงผลลัพธ์ ควรมีการแบ่งกลุ่มให้เหมาะสม เช่น แบ่งตามกลุ่มบุคลากร แบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1

ภาพกิจกรรม