

บทที่ 4

การดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุง

ตามที่มหาวิทยาลัย ได้ประเมินคุณภาพภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ตามรอบปีการศึกษา 2552 เมื่อวันที่ 5-6 กรกฎาคม 2552 นั้น สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงฯ (สปค.01) และได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ โดยมีผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ (สปค.02) ซึ่งมีโครงการกิจกรรมทั้งหมด จำนวน 12 กิจกรรม และได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เรียบร้อยแล้ว จำนวน 12 กิจกรรม มีรายละเอียดดังนี้

4.1 แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพ (สปค.01)

แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2552

สำนักบริการคอมพิวเตอร์

รายงาน ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2554

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาแนะนำยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน	1. ควรมีกลไกที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง	ได้ดำเนินการแล้ว เมื่อเดือนสิงหาคม 2553	เชิญบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยมาเป็นกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์		มีคำสั่งแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นกรรมการประจำสำนักฯ และมีการประชุมคณะกรรมการฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	-	ต.ค.53- พ.ค.54	ผอ.สบค.
2. การให้บริการด้านการพัฒนาระบบงานตามความต้องการของหน่วยงานยังไม่ทันต่อความต้องการของหน่วยงาน	2. ควรหาแนวทางร่วมกับหน่วยงานในการที่จะใช้ทรัพยากรจากภายนอกมาช่วยพัฒนา โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายร่วมกัน	หน่วยงานต่างๆ มีความต้องการระบบสารสนเทศมากขึ้นแต่ยังไม่มีการจัดกระบวนการทำงานและกระบวนการงานบางอย่างซับซ้อน 2. กระบวนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ยังไม่ชัดเจนและต่างกัน	1. มหาวิทยาลัยควรกำหนดความชัดเจนของกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน 2. สำนักฯ กำหนดนโยบายการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายใน มก. โดยต้องมีความร่วมมืออย่างจริงจังจากหน่วยงานนั้นๆ 3. ประชาสัมพันธ์นโยบายดังกล่าวให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ		มีนโยบายในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ชัดเจน	-	ต.ค.53- พ.ค.54	ผอ.สบค.

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
	3. ควรพัฒนาระบบรายงานโครงการเพิ่มเติมให้สามารถสนับสนุนระบบประเมินคุณภาพหน่วยงาน	ซอฟต์แวร์ที่นำมาพัฒนาใช้งานอยู่ในปัจจุบันเป็นฟรีแวร์ซึ่งมีข้อจำกัดในการใช้งาน โดยสามารถพัฒนาและใช้งานได้ในระดับหนึ่งได้รวดเร็ว	กำหนดขอบข่ายงานการพัฒนาระบบรองรับการประเมินคุณภาพ		ระบบสามารถรายงานผลการประเมินโครงการได้		ต.ค.53- ก.ย.54	ผอ. สบค
	4. ควรจัดทำคู่มือระบบงานสารสนเทศที่สำคัญและมีการดำเนินงานที่ซับซ้อน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการจำนวนมาก	มหาวิทยาลัยมีความต้องการระบบสารสนเทศจำนวนมาก ทำให้สำนักฯ มีภาระในการพัฒนาระบบสารสนเทศมาก มีผลให้ไม่สามารถจัดทำคู่มือระบบสารสนเทศได้ทันกับระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้น	จัดทำคู่มือระบบงานสารสนเทศที่สำคัญ		มีคู่มือระบบงานสารสนเทศที่สำคัญ อย่างน้อย 1 ระบบ		ต.ค.53- ก.ย.54	รอง ผอ. ฝ่ายสารสนเทศ
	5. ควรพัฒนาระบบการให้บริการให้ครบวงจร ประกันคุณภาพ (PDCA) ในทุกฝ่าย	สำนักฯ สนับสนุนให้ทุกฝ่ายนำวงจร PDCA มาใช้ในการดำเนินกิจกรรมของฝ่ายรวมถึงกิจกรรมการให้บริการ	ให้มีการรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมการให้บริการที่แสดงว่ามีกระบวนการให้บริการตามวงจร PDCA		มีรายงานผลการให้บริการตามวงจร PDCA		ต.ค.53- ก.ย.54	หัวหน้าฝ่าย
	6. ควรมีการจัดทำระบบเครือข่ายผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรเฉพาะด้าน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพให้มากขึ้น	สำนักฯ มีหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์ตลอดทั้งปี ดังนั้นจึงสามารถจัดทำระบบเครือข่ายผู้เข้าอบรมได้	จัดทำทำเนียบรุ่น การอบรมคอมพิวเตอร์		มีทำเนียบรุ่น การอบรมทุกหลักสูตร		ต.ค.53- ก.ย.54	หัวหน้างานฝึกอบรม

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
	7. ควรแสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันที่ชัดเจนและจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ในสำนักฯ และร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย อย่างเป็นรูปธรรม	สำนักฯ มีการใช้ทรัพยากรร่วมระหว่างฝ่าย และการใช้ร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย	วิเคราะห์การใช้ทรัพยากรร่วมกัน		มีรายงานการวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรร่วมกัน		ต.ค.53- พ.ค.54	ประธานคณะกรรมการการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
	8. สำนักฯ ควรมีกลไกภายในในการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่าย	สามารถดำเนินการได้	จัดให้มีการรายงานความก้าวหน้าการปรับปรุงจากผลการประเมินคุณภาพภายในระดับต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักฯ อย่างน้อย 2 ครั้ง		มีการปรับปรุงจากผลการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายไม่น้อยกว่าร้อยละ 80		พ.ย.53-เม.ย.54	ปธ.คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ
	9. ควรตรวจสอบหลักฐานประกอบตัวบ่งชี้ให้สะท้อนการดำเนินงานที่ถูกต้องชัดเจน (หลักฐาน 1.1(13) เป็นการประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ ไม่ใช้การทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์)		ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแหล่งตรวจสอบให้พร้อมก่อนรับการประเมินคุณภาพ		เอกสารแหล่งตรวจสอบถูกต้องครบถ้วน		มิ.ย.54	ประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
	10. เอกสารหลักฐานของตัวบ่งชี้แต่ละข้อ ควรแสดงหลักฐานที่สะท้อนผลการดำเนินงานที่ต้องการนำเสนอเท่าที่จำเป็น	สามารถดำเนินการได้	ตัดเอกสารแหล่งตรวจสอบที่ซ้ำซ้อนออก		มีเอกสารแหล่งตรวจสอบเท่าที่จำเป็น		มิ.ย.54	ประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ
	11. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ควรจัดทำตามรูปแบบที่สำนักประกันคุณภาพกำหนด มีการให้รายละเอียดผลการดำเนินงาน มีการอ้างอิงเอกสารที่เป็นระบบ เป็นต้น	สามารถดำเนินการได้	จัดรูปแบบของรายงานการประเมินตนเองตามรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย		มีรายงานการประเมินตนเองในรูปแบบเดียวกับของมหาวิทยาลัย		พ.ค.-มิ.ย.54	ประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. การวิเคราะห์ตนเอง	4. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	5. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	6. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	7. งบประมาณ	8. ระยะเวลาดำเนินการ	9. ผู้รับผิดชอบ
	12. ยังไม่ได้กำหนดกระบวนการหลักที่สำคัญที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของสำนัก และวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนัก มีความสอดคล้องกัน	สำนักมีกระบวนการกิจกรรมจำนวนมากซึ่งควรกำหนดให้ชัดเจนว่ากระบวนการใดเป็นกระบวนการหลัก	1. ควรร่วมกันพิจารณากำหนดกระบวนการหลักที่สำคัญจากภารกิจของสำนัก และวิเคราะห์ความเชื่อมโยงที่จะสนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน ศึกษาหาข้อมูลความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมากำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ แล้วใช้ข้อกำหนดนั้นในการออกแบบกระบวนการ โดยจัดทำเป็นมาตรฐาน ในรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่มีผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ		มีกระบวนการหลักตามภารกิจหลักของสำนัก ที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ		ต.ค.53- พ.ค.54	ประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ

4.2 การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงที่ได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ รอบปีการศึกษา 2552 (สปค.02)

สรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2552

สำนักบริการคอมพิวเตอร์

รายงาน ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2554

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชน บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา แนะนำยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจน	1. ควรมีกลไกที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง	เชิญบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยมาเป็นกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์		มีคำสั่งแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นกรรมการประจำสำนักฯ และมีการประชุมคณะกรรมการฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	1. มีประกาศของสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2553 ซึ่งมีบุคคลภายนอก 1 ราย เป็นกรรมการ (3.1-1-1) 2. มีการประชุมคณะกรรมการประจำฯ ประจำปี 2553 จำนวน 2 ครั้ง (1.1-1-3) 3. มีคณะกรรมการจัดสัมมนาวิชาการ ICT-ed ทุกปีที่มีบุคคลภายนอกร่วมเป็นที่ปรึกษาและกรรมการโดยมีการประชุมร่วมกัน (3.1-6-15)	100		ผอ.สบค.
2. การให้บริการด้านการพัฒนาระบบงานตามความต้องการของหน่วยงานยังไม่ทันต่อความต้องการของหน่วยงาน	2. ควรหาแนวทางร่วมกับหน่วยงานในการที่จะใช้ทรัพยากรจากภายนอกมาช่วยพัฒนา โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายร่วมกัน	1. มหาวิทยาลัยควรกำหนดความชัดเจนของกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน 2. สำนักฯ กำหนดนโยบายการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายใน มก. โดยต้องมีความร่วมมืออย่างจริงจังจากหน่วยงานนั้นๆ 3. ประชาสัมพันธ์นโยบายดังกล่าวให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ		มีนโยบายในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ชัดเจน	สำนักฯ ได้แจ้งนโยบายในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้แก่หน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่สำนักฯ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศให้ รับผิดชอบในการประชุมร่วมระหว่างหน่วยงาน เช่น สำนักทะเบียนและประมวลผล กองการเจ้าหน้าที่ เป็นต้น	100		ผอ.สบค.

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
	3. ควรพัฒนาระบบรายงานโครงการเพิ่มเติมให้สามารถสนับสนุนระบบประเมินคุณภาพหน่วยงาน	กำหนดขอบข่ายงานการพัฒนาระบบรองรับการประเมินคุณภาพ		ระบบสามารถรายงานผลการประเมินโครงการได้	1. พัฒนาระบบสารสนเทศบริหารโครงการให้สามารถประเมินผลโครงการประจำปีได้ เสร็จเมื่อ 18 มี.ค. 2554 2. ทดสอบระบบระหว่าง 21-25 มี.ค. 2554 3. ขอบปรับแก้ไขเพิ่มเติม เสร็จเมื่อ 31 มี.ค. 2554 4. เริ่มทดลองใช้งานตั้งแต่ 1 เม.ย. 2554 ที่เว็บ https://project.ocs.ku.ac.th/	100		ผอ. สบค
	4. ควรจัดทำคู่มือระบบงานสารสนเทศที่สำคัญและมีการดำเนินงานที่ซับซ้อน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการจำนวนมาก	จัดทำคู่มือระบบงานสารสนเทศที่สำคัญ		มีคู่มือระบบงานสารสนเทศที่สำคัญอย่างน้อย 1 ระบบ	จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานพัฒนาระบบเกรดออนไลน์ ชื่อ System Document Grading Service System Phase II มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ version 1 (2.17-3-1)	100		รอง ผอ.ฝ่ายสารสนเทศ
	5. ควรพัฒนาระบบการให้บริการให้ครบวงจรประกันคุณภาพ (PDCA) ในทุกฝ่าย	ให้มีการรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมการให้บริการที่แสดงว่ามีกระบวนการให้บริการตามวงจร PDCA		มีรายงานผลการให้บริการตามวงจร PDCA	1. ฝ่ายบริการฯ ปรับปรุงการบริการถ่ายภาพเนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการภาพสำหรับทำวีซ่าที่มีพื้นภาพสีขาว ฝ่ายจึงได้จัดหาฉากหลังสีขาวมาให้บริการถ่ายภาพทำวีซ่า 2. ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์ฯ นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงบริการ ได้แก่ การเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง 3. ฝ่ายบริหารฯ ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสำนักฯ ต่อสภาพการทำงานมาปรับปรุงสวัสดิการ เช่น การปรับค่าจ้าง ปรับค่าครองชีพ จัดสวัสดิการตรวจสอบสุขภาพพนักงานเงินรายได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย 4. ฝ่ายสารสนเทศฯ ได้ปรับปรุงกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้ครบวงจร PDCA โดยใช้การประชุมคณะทำงานร่วมระหว่างหน่วยงานเจ้าของงานและผู้พัฒนาระบบ เช่น ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบเกรดออนไลน์	100		หัวหน้าฝ่าย

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
	6. ควรมีการจัดทำระบบเครือข่ายผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรเฉพาะด้าน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพให้มากขึ้น	จัดทำทำเนียบรุ่น การอบรมคอมพิวเตอร์		มีทำเนียบรุ่น การอบรมทุกหลักสูตร	มีทำเนียบรุ่นของการอบรมคอมพิวเตอร์ที่ http://training.ku.ac.th/ เมนู ทำเนียบรุ่น เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กันได้	100		หัวหน้างานฝึกอบรม
	7. ควรแสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันที่ชัดเจนและจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ในสำนักฯ และร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย อย่างเป็นรูปธรรม	วิเคราะห์การใช้ทรัพยากรร่วมกัน		มีรายงานการวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรร่วมกัน	1.มีการวิเคราะห์ความต้องการใช้ทรัพยากรในปีงบประมาณ 2553 ตามเอกสารคำขอของประมาณของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปีงบประมาณ 2553 (4.3-1-2) 2. การประชุมร่วมระหว่างสำนักฯ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในการใช้พื้นที่จอดรถยนต์ร่วมกัน ซึ่งได้รายงานการประชุมร่วมให้คณะกรรมการบริหารฯ ทราบ (4.3-4-1) 3. ประชุมร่วมกันกำหนดพื้นที่การใช้งานอาคารปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ใหม่) (4.3-2-4)	100		ประธานคณะกรรมการการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
	8. สำนักฯ ควรมีกลไกภายในในการติดตามการพัฒนาปรับปรุงจากการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่าย	จัดให้มีการรายงานความก้าวหน้าการปรับปรุงจากผลการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายต่อคณะกรรมการบริหาร สำนักฯ อย่างน้อย 2 ครั้ง		มีการปรับปรุงจากผลการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ได้รายงานความก้าวหน้าผลการปรับปรุงฯ ครั้งที่ 2 เสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ ทราบ เมื่อการประชุมครั้งที่ 12/2554 วันที่ 15 มิ.ย. 54 ความสำเร็จผลการดำเนินงานในภาพรวม 94.36 % (1.1-2-6)	100		ปธ. คณะกรรมการการดำเนินงานประกันคุณภาพ
	9. ควรตรวจสอบหลักฐานประกอบตัวบ่งชี้ให้สะท้อนการดำเนินงานที่ถูกต้อง ชัดเจน (หลักฐาน 1.1(13) เป็นการประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ ไม่ใช่การทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์)	ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแหล่งตรวจสอบให้พร้อมก่อนรับการประเมินคุณภาพ		เอกสารแหล่งตรวจสอบถูกต้องครบถ้วน	ได้ตรวจสอบเอกสารรายการหลักฐานให้พร้อมรับการประเมินประจำปี 2554 ในวันที่ 4-5 ก.ค. 2554	100		ประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ

1. จุดที่ควรพัฒนา	2. ข้อเสนอแนะ	3. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	4. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	6. ผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม	7. ร้อยละผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม	8. งบประมาณ	9. ผู้รับผิดชอบ
	10. เอกสารหลักฐานของตัวบ่งชี้แต่ละข้อ ควรแสดงหลักฐานที่สะท้อนผลการดำเนินงานที่ต้องการนำเสนอเท่าที่จำเป็น	ตัดเอกสารแหล่งตรวจสอบที่ซ้ำซ้อนออก		มีเอกสารแหล่งตรวจสอบเท่าที่จำเป็น	ได้ดำเนินการแล้วตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ สำหรับรับการประเมินคุณภาพประจำปี 2554	100		ประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ
	11. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ควรจัดทำตามรูปแบบที่สำนักประกันคุณภาพกำหนด มีการให้รายละเอียดผลการดำเนินงาน มีการอ้างอิงเอกสารที่เป็นระบบ เป็นต้น	จัดรูปแบบของรายงานการประเมินตนเองตามรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย		มีรายงานการประเมินตนเองในรูปแบบเดียวกับของมหาวิทยาลัย	1. ได้ดำเนินการปรับแก้ไขแล้วสำหรับต้นแบบ ssr ระดับฝ่าย สำหรับการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับฝ่าย ประจำปี 2554 (5.1-1-2) 2. ได้ดำเนินการจัดทำ SAR สำนักฯ ตามรูปแบบของมหาวิทยาลัยแล้ว สำหรับรับการประเมินคุณภาพประจำปี 2554	100		ประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ
	12. ยังไม่ได้กำหนดกระบวนการหลักที่สำคัญ ที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของสำนัก และวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักฯ มีความสอดคล้องกัน	1. ควรร่วมกันพิจารณากำหนดกระบวนการหลักที่สำคัญจากภารกิจของสำนักฯ และวิเคราะห์ความเชื่อมโยงที่จะสนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน ศึกษาหาข้อมูลความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมากำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ แล้วใช้ข้อกำหนดนั้นในการออกแบบกระบวนการ โดยจัดทำเป็นมาตรฐาน ในรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่มีผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ		มีกระบวนการหลักตามภารกิจหลักของสำนักฯ ที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ	ดำเนินการบรรจุไว้ในรายงานการประเมินตนเองสำนักบริการคอมพิวเตอร์แล้ว	100		ประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ภาคผนวก

● ข้อมูลพื้นฐานประกอบการประเมิน

ช่อง	ข้อมูลอ้างอิงสำหรับ KPI	รายการ	หน่วย	รอบปีของการเก็บข้อมูล	ผลการดำเนินงาน			
					สำนัก/สถาบัน			กรรมการ
					2551	2552	2553	2553
		องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน						
1	1.1	★ กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	ปีงบประมาณ		N/A	8	8
2	1.1	● จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ทั้งหมด	ตัวบ่งชี้			58	57	57
3	5	- ตัวบ่งชี้การสนับสนุนตามพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต						
4		- ตัวบ่งชี้การสนับสนุนตามพันธกิจด้านการวิจัย						
5		- ตัวบ่งชี้การสนับสนุนตามพันธกิจด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม						
6		- ตัวบ่งชี้การสนับสนุนตามพันธกิจด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม						
7		- ตัวบ่งชี้ตามภารกิจหลัก				58	57	57
8		- ตัวบ่งชี้อื่นๆ						
9		● จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปี ที่บรรลุเป้าหมาย	ตัวบ่งชี้			53	41	41
10		- ตัวบ่งชี้การสนับสนุนตามพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต						
11		- ตัวบ่งชี้การสนับสนุนตามพันธกิจด้านการวิจัย						
12		- ตัวบ่งชี้การสนับสนุนตามพันธกิจด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม						
13		- ตัวบ่งชี้การสนับสนุนตามพันธกิจด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม						
14		- ตัวบ่งชี้ตามภารกิจหลัก				53	41	41
15		- ตัวบ่งชี้อื่นๆ						
16	1.1 ข้อ 8	● จำนวนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ทั้งหมด	ข้อ			1	1	1
17		● จำนวนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงานที่นำไปทบทวน/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี				1	1	1
18	สมศ.	★ ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่	ข้อ	ปีการศึกษา				

ช่อง	ข้อมูล อ้างอิง สำหรับ KPI	รายการ	หน่วย	รอบปีของ การเก็บ ข้อมูล	ผลการดำเนินงาน			
					สำนัก/สถาบัน			กรรมการ
					2551	2552	2553	2553
	17	ส่งผลสะท้อนเป็นเอกฉันทของสถาบัน						
		องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก						
19	2.1	● จำนวนกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพทั้งหมด	โครงการ/ กิจกรรม	ปีการศึกษา		15	21	21
20	2.2	● จำนวนกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการที่มีการสำรวจความพึงพอใจ	โครงการ/ กิจกรรม	ปีการศึกษา		16	10	10
21		● ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละโครงการ คูณ กับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในโครงการนั้นๆ	ค่า คะแนน เฉลี่ย			6822.85	8442.53	8442.53
22		● ผลรวมของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คน			1595	2042	2042
23	2.3	★ ระบบความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	ปีการศึกษา		5	5	5
		องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ						
77		● จำนวนบุคลากรทั้งหมด	คน	ปีการศึกษา		98	87.5	80.5
78		● จำนวนบุคลากรที่ลาศึกษาต่อ				0	0	0
79	3.1	★ ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	ปีการศึกษา		N/A	7	7
80		- จำนวนครั้งของการจัดประชุมบุคลากรทั้งหน่วยงาน	ครั้ง			5	6	6
81	3.2	★ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	ปีการศึกษา		N/A	5	4
82	3.3	★ ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	ปีการศึกษา		5	6	6
83	3.3 ข้อ 2	- จำนวนความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) ที่วิเคราะห์และระบุไว้	เรื่อง			1	2	2
84		- จำนวนความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน ที่วิเคราะห์และระบุไว้				1	0	0
85		- จำนวนความเสี่ยงด้านนโยบายกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่วิเคราะห์และระบุไว้				0	0	0
86		- จำนวนความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ที่วิเคราะห์และระบุไว้				8	1	1
87		- จำนวนความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก ที่วิเคราะห์และระบุไว้				0	0	0
88		- จำนวนความเสี่ยงด้านอื่นๆ ตามบริบทของหน่วยงาน ที่วิเคราะห์และระบุไว้				0	0	0

ข้อ	ข้อมูลอ้างอิงสำหรับ KPI	รายการ	หน่วย	รอบปีของการเก็บข้อมูล	ผลการดำเนินงาน			
					สำนัก/สถาบัน			กรรมการ
					2551	2552	2553	2553
89	3.4	★ ระบบการพัฒนาคณากร	ข้อ	ปีการศึกษา		N/A	5	5
90	3.5	● จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ	คน	ปีการศึกษา		80	72	72
91		- ในประเทศ				80	72	72
92		- ต่างประเทศ				0	0	0
93		● งบประมาณสำหรับพัฒนาคณากรทั้งในและต่างประเทศ	บาท			1,150,000	1,007,500	1,007,500
94	สมศ. 13	★ คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลผู้บริหาร โดยคณะกรรมการที่คณะกรรมการประจำสถาบันแต่งตั้ง	คะแนน (เทียบจากคะแนนเต็ม 5)	ปีการศึกษา			4.39	4.39
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ								
95	4.1	★ ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	ปีงบประมาณ		7	7	7
96		● รายรับทั้งหมดของหน่วยงาน	บาท	ปีงบประมาณ		96,938,579	61,432,772	61,432,772
97		- เงินงบประมาณ				52,640,920	31,364,700	31,364,700
98		- เงินรายได้				44,297,659	30,068,072	30,068,072
99		● รายรับจากการบริการวิชาการและวิชาชีพ				5,259,595	3,304,473	3,304,473
100		● งบดำเนินการทั้งหมด โดยไม่รวมครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ และที่ดิน				57,838,653	47,447,456	47,447,456
101		● ค่าใช้จ่ายทั้งหมดของหน่วยงาน โดยไม่รวมครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่และที่ดิน				48,589,782	56,857,366	56,857,366
102		● เงินเหลือจ่ายสุทธิ				13,596,255	-7,256,107	-7,256,107
103		● สินทรัพย์ถาวร				66,561,302	62,489,505	62,489,505
104	4.2	● จำนวนโครงการ/กิจกรรมการให้บริการที่มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ		11	10	10
105		● จำนวนโครงการ/กิจกรรมการให้บริการทั้งหมด				11	10	10
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ								
106	5.1	★ มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	ปีการศึกษา		N/A	7	7
107	5.1 ข้อ 3	● จำนวนตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้	ปีการศึกษา		0	0	0
108	5.1 ข้อ 5	● จำนวนโครงการปรับปรุงการดำเนินงานที่ใช้ผลจากการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผน	โครงการ	ปีการศึกษา		0	0	0

ข้อ	ข้อมูล อ้างอิง สำหรับ KPI	รายการ	หน่วย	รอบปีของ การเก็บ ข้อมูล	ผลการดำเนินงาน			
					สำนัก/สถาบัน			กรรมการ
					2551	2552	2553	2553
		กลยุทธ์ของหน่วยงาน มีการพัฒนาขึ้นจาก ปีก่อนหน้า						
109		● จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ของ หน่วยงาน	ตัวบ่งชี้			39	41	41
110		● จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ของ หน่วยงาน ที่มีผลการดำเนินงานพัฒนาขึ้น จากปีก่อนหน้า	ตัวบ่งชี้			2	5	5
111	5.1 ข้อ 9	● จำนวนแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงาน พัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่น สามารถนำไปใช้ประโยชน์	ชื่อเรื่อง	ปีการศึกษา		0	1	1
112	สมศ. 15	● คะแนนการประเมินการประกันคุณภาพ ภายในโดยต้นสังกัด	คะแนน	ปีการศึกษา		2.67	4.63	4.65
		องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบ ดำเนินงาน						
113	6.1	★ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	ปีการศึกษา		0	4	5
		องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก (ตัวบ่งชี้เลือก)						
123	2.17	★ ระดับความสำเร็จของการให้บริการ ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเอง	ข้อ	ปีการศึกษา		5	5	5
124	2.18	★ ระดับความสำเร็จของการให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์	ข้อ	ปีการศึกษา		4	5	5
125	2.19	● จำนวนเวลารวมที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ ข่ายสามารถเปิดให้บริการทั้งปี	ชั่วโมง	ปีการศึกษา		8,705.40	8,707.83	8,707.83
126		● จำนวนเวลารวมที่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ ข่ายเปิดให้บริการทั้งปี				8760	8760	8760
		องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ (ตัวบ่งชี้เลือก)						
127	3.6	● ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและ การตัดสินใจ	ข้อ	ปีการศึกษา		N/A	5	5
		องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ (ตัวบ่งชี้เลือก)						
128	4.3	● มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอก หน่วยงานร่วมกัน	ข้อ	ปีงบประมาณ		4	5	5
		องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบ ดำเนินงาน (ตัวบ่งชี้เลือก)						
129	6.2	● ผลรวมจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการ ตามเวลามาตรฐานในแต่ละ	คน	ปีงบประมาณ		965.00	664.00	664.00

ช่อง	ข้อมูล อ้างอิง สำหรับ KPI	รายการ	หน่วย	รอบปีของ การเก็บ ข้อมูล	ผลการดำเนินงาน			
					สำนัก/สถาบัน			กรรมการ
					2551	2552	2553	2553
		กระบวนการงาน						
130		<ul style="list-style-type: none"> ผลรวมจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในกระบวนการงานที่นำมาประเมิน 				990	729	729
131	6.3	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนการงาน 	ชั่วโมง	ปีงบประมาณ		4.00	15.00	15.00
132		<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการได้ในแต่ละกระบวนการงาน 				2.77	10.89	10.89

ข้อมูลการให้บริการ

ตารางที่ 1 การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปัจจัยของสถานการณ์ปกติ ณ วิทยาเขตบางเขน (วัดที่ gateway ขาออก)

รายการ	ปี 2553							ปี 2554					รวม /เฉลี่ย
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ	714	743	743	719	744	720	743	744	672	744	719	744	729
จำนวนชั่วโมง Down time	6hr	1hr	30min	1hr	0	2 min	1	0	0	0	9min	0	43.5min
จำนวนชั่วโมงที่มีให้บริการ (ในสถานการณ์ปกติ)	720	744	744	720	744	720	744	744	672	744	720	744	730
ร้อยละ	99.13	99.77	99.93	99.86	100	99.99	99.93	100	100	100	99.98	100	99.88

ตารางที่ 2 การให้บริการเครือข่ายไร้สาย ณ วิทยาเขตบางเขน

รายการ	ปี 2553							ปี 2554					เฉลี่ย
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
จำนวนจุดที่มีให้บริการ	594	615	615	626	642	642	644	646	632	640	659	675	633.5
จำนวนจุด Downtime	23	27	16	22	11	16	13	15	14	17	22	25	18.41
จำนวนจุดบริการที่สามารถให้บริการได้ (ในสถานการณ์ปกติ)	571	588	599	604	631	626	631	631	646	657	681	700	632.75
ร้อยละจุดบริการที่สามารถให้บริการได้	96.13	95.68	97.48	96.62	98.28	97.5	98.00	97.68	98	97	96	96	97

ตารางที่ 3 การให้บริการหัตถ์สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ใช้ใหม่

เดือน / ปี	ปี 2553							ปี 2554				
	มิย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค
หัตถ์สัญญาณเครือข่ายสำหรับผู้ใช้นี้ใหม่	78	55	26	20	42	28	23	23	23	34	29	50
ขอเปลี่ยนรหัสผ่านอินเทอร์เน็ต	295	198	204	154	196	80	59	41	46	88	29	164

ตารางที่ 4 การให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (ช่วง มิ.ย. 53 – ม.ค. 54)

รายการ	ปี2553							ปี2554					รวม /เฉลี่ย
	มิย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	
จำนวนเครื่องที่ให้บริการอายุไม่เกิน 5 ปี	145	145	145	145	166	166	154	154	154	154	154	154	153
จำนวนเครื่องที่ให้บริการอายุเกิน 5 ปี	3	3	3	3	14	14	14	14	14	14	14	14	10
ชั่วโมงการให้บริการทั้งปี	720	744	744	720	744	720	744	744	672	744	720	744	730
ชั่วโมง Downtime ของระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	1.44	0.82	0.97	1.73	1.93	3.98	18.15	11.46	-	-	-	-	-
ชั่วโมง Uptime ของระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	718.56 99.80%	743.18 99.89%	743.03 99.87%	718.27 99.76%	742.07 99.74%	716.02 99.45%	725.28 97.56%	732.54 98.47%	-	-	-	-	-

ตารางที่ 5 การให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายจำแนกตามประเภทบริการ (ช่วง ก.พ. – พ.ค. 54)

ชื่อระบบ	Host	service	ปี 2554											
			ก.พ.			มี.ค.			เม.ย.			พ.ค.		
			% Up time	# ชั่วโมงที่มีให้บริการ*	# Down timeเฉลี่ย	% Up time	# ชั่วโมงที่มีให้บริการ*	# Down timeเฉลี่ย	% Up time	# ชั่วโมงที่มีให้บริการ*	# Down timeเฉลี่ย	% Up time	# ชั่วโมงที่มีให้บริการ*	# Down timeเฉลี่ย
ระบบตรวจสอบตัวตน	ldap1,ldap2,ldap3	ldap	99.359	672	4.31	99.98	744	0.15	99.952	720	0.35	100	744	0
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	nontri	smt p	100	672	0	100	744	0	99.947	720	0.38	100	744	0
ระบบเว็บเมลล์	webmail,webmail2	http	99.599	672	2.70	100	744	0	99.949	720	0.37	100	744	0
ระบบฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย	dbku2	oracle	99.968	672	0.22	99.968	744	0.24	100	720	0	100	744	0
ระบบลงทะเบียนนิสิต	std.regis.ku.ac.th	http	99.99	672	0.07	100	744	0	100	720	0	99.93	744	0.49*
ระบบสารสนเทศนิสิต	www.regis.ku.ac.th	http	99.979	672	0.14	100	744	0	99.939	720	0.44	99.65	744	2.58**

ชื่อระบบ	Host	service	ปี 2554											
			ก.พ.			มี.ค.			เม.ย.			พ.ค.		
			% Up time	# ชั่วโมง ที่มีให้ บริการ*	# Dow n time เฉลี่ย	% Up time	# ชั่วโมง ที่มีให้ บริการ *	# ชั่วโมง Down time เฉลี่ย	% Up time	# ชั่วโมงที่ มีให้ บริการ*	# Down time เฉลี่ย	% Up time	# ชั่วโมง ที่มี ให้ บริการ*	# ชั่วโมง Down time เฉลี่ย
ระบบบัญชีสาม มิติ	acc3d	http	100	672	0	99.877	744	0.92	100	720	0	100	744	0
ระบบเว็บ มหาวิทยาลัย	www.k u. ac.th	http	99.97 9	672	0.14	100	744	0	99.948	720	0.37	99.96	744	0.25
ระบบเว็บฟิรณ	pirun. ku. ac.th	http	99.97 9	672	0.14	100	744	0	100	720	0	100	744	0.08
ระบบ ftp	ftp.ku. ac.th	ftp	99.99	672	0.07	100	744	0	99.952	720	0.35	100	744	0
รวม			98.84	672	7.79	99.82	744	1.31	99.69	720	2.26	99.96	744	0.33

หมายเหตุ * หมายถึง ในสถานการณ์ปกติ

ตารางที่ 6 การให้บริการพื้นที่โฮมเพจ

หน่วยงาน เดือน / ปี	ปี 2553							ปี 2554				
	มีย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค
หน่วยงาน มก.	5	5	8	6	2	2	3	7	4	0	3	2
ชมรมนิสิต มก.	0	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0	0
โฮมเพจส่วนบุคคล	268	63	314	1272	258	195	34	569	208	59	170	208

ตารางที่ 7 การให้บริการพีซี คลินิก (ช่วง กพ - พค 54 ปรับปรุงและจัดกลุ่มประเภทบริการใหม่)

เดือน / ปี	ปี 2553							ปี 2554					รวม
	มีย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	
จำนวนคน	1444	1020	713	890	442	1,171	498	661	489	472	287	458	8545
จำนวนงานจำแนกตามการให้บริการ													
แก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์ทั่วไป	65	76	69	43	233	4	2	3	1	5	8	6	515
กำจัดไวรัส/มัลแวร์	6	6	8	7	5	6	6	4	6	7	0	0	61
ติดตั้งไวร์เลส	1371	935	598	721	202	1050	420	508	426	323	234	262	7050
ติดตั้งและแก้ไขปัญหา VPN	รวมอยู่ในบริการอื่นๆ								23	38	16	23	-
แก้ไขปัญหา Account	รวมอยู่ในบริการอื่นๆ								39	99	29	167	-
อื่นๆ	2	3	38	119	2	111	69	46	-	-	-	-	390

ตารางที่ 8 การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Kasetsart IT Square (KITS1)

รายการ	ปี 2553							ปี 2554				
	มีย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค
ผู้ให้บริการ (คน)	5,084	4,121	4,140	4,460	3,002	4,623	3,426	3,742	2,977	3,030	1,979	2,061
ชม.-จอภาพที่มีผู้ให้บริการ	31,433	25,107	35,998	35,463	17,852	34,919	24,946	28,232	16,048	17,457	14,022	13,432

ตารางที่ 9 การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ ศร. 1 (KITS2)

รายการ	ปี 2553							ปี 2554				
	มีย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค
ห้อง A												
ผู้ให้บริการ (คน)	2,717	2,447	2,214	2,488	-	2,030	1,180	1,717	1,278	-	-	584
ชม.-จอภาพที่มีผู้ให้บริการ	5,434	4,894	4,428	4,976	-	4,060	2,360	3,434	2,556	-	-	2,336
ห้อง B												
ผู้ให้บริการ (คน)	1,281	1,639	1,529	1,754	-	1,165	349	778	478	-	-	-
ชม.-จอภาพที่มีผู้ให้บริการ	2,562	3,278	3,058	3,508	-	2,330	698	1,556	956	-	-	-

ตารางที่ 10 การบริการถ่ายทอดสดผ่านเครือข่าย

เดือน / ปี	ปี 2553							ปี 2554					รวม
	มิย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	
จำนวนครั้งในการถ่ายทอดสด	2	4	4	4	1	2	3	4	15	0	2	1	42
จำนวนชั่วโมงที่ถ่ายทอด	8	24	14	10	3	11	18	26	89	0	6	3	212
จำนวนผู้เข้าชม	5,407	14,924	6,749	7,222	5,911	6,164	5440	4129	43,247	10,309	5,214	5,522	120,238

ตารางที่ 11 การจัดสัมมนาวิชาการด้านไอซีที

เรื่อง	วันที่จัด	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (เต็ม 5.0)
1. ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย 2010	4-5 พ.ย.53	205	4.32
2. NETDAY 2010	1-2 ธ.ค.53	237	3.73
รวม		442	4.03

ตารางที่ 12 การบริการห้องการเรียนรู้การสอนทางไกล

รายการ	จำนวนวิชา	ปี 2553 (ชั่วโมง)							ปี 2554 (ชั่วโมง)					รวม (ชม)
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
ภาคต้น 2553	12	144	148	145	130	-	-	-	-	-	-	-	-	579
ภาคปลาย 2553	-	-	-	-	-	15	140	120	145	140	140	20	35	725
รวม	12	144	148	145	130	15	140	120	145	140	140	20	35	1304

ตารางที่ 13 การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

รายการ	ปี 2553							ปี 2554					รวม
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
Ku e-magazine (เรื่อง / คน)	9 380	8 397	17 336	69 1220	81 611	150 1109	170 2302	190 1000	150 915	193 653	872 541	808 487	2717 9951
คอมพิวเตอร์สัมพันธ์ (ฉบับ / คน)	10 157	18 170	12 135	15 176	10 133	12 130	7 124	102 277	62 301	109 194	115 138	114 198	586 3881

ตารางที่ 14 การอบรมด้านคอมพิวเตอร์ (1 มิ.ย. 53- 31พ.ค.54)

ลำดับ	หลักสูตร	วันที่อบรม	คน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
2.1	โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร มก.			
1	Microsoft Office 2003 สู่ Microsoft Office 2007 อย่างมืออาชีพ	2-4 มิ.ย.53	29	4.15
2	Microsoft Office 2003 สู่ Microsoft Office 2007 อย่างมืออาชีพ	18-20 ส.ค.53	11	4.30
3	นทรีสีทองกับโลกดิจิทัล	9-10 ส.ค.53	9	4.13
4	ไลฟ์สไตล์ยุคใหม่กับการทำงานในสำนักงาน	25-26 ส.ค.53	15	4.36
5	ถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียงด้วย Window Media Streaming	30-31 ส.ค.53	9	4.50
6	PhotoShop for Web	1-3 ก.ย. 53	11	4.08
7	Joomla Web Service & Extension	6-9 ก.ย.53	31	4.31
2.2	โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับบุคคลทั่วไป			
1	Flash for Web	14-18 มิ.ย.53	15	4.03
2	สร้างสรรค์งานพิมพ์ด้วย Indesign	28-30 มิ.ย.53	44	4.08
3	PhotoShop for Web	5-9 ก.ค.53	18	3.86
4	การใช้โปรแกรม Illustrator	2-4 ส.ค.53	59	3.98
5	Microsoft Office 2007 กับงานในสำนักงาน	23-25 ก.พ.54	28	4.11
6	เทคนิคการทำงานด้วย Microsoft Office 2007 อย่างมืออาชีพ รุ่น 1	7-8 มี.ค.54	15	4.56
2.3	โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับนิสิต มก.			
1	คอมพิวเตอร์สำหรับนิสิต มก. สู่ไลฟ์สไตล์วัยทำงาน	22,24 และ 29 มิ.ย.53 1,6,8,13,15,20 ก.ค.53	27	4.00
2	คอมพิวเตอร์ Network สำหรับนิสิตเพื่อเปิดโลกการทำงาน	21,23,28,30 มิ.ย. 53, 5,7,12,14,19 ก.ค.53	5	3.74
รวม / เฉลี่ย			326	4.12

ตารางที่ 15 การให้บริการห้องอบรม

รายการห้องอบรม	ปี 2553							ปี 2554					
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พค.	รวม
ห้อง 101 (จุ 60 คน)													
- จำนวนหน่วยงาน	7	3	5	4	4	5	4	3	6	5	2	3	51
- จำนวนชั่วโมง	138	48	96	27	59	48	72	64	51	112	60	18	793
- จำนวนคน	1383	360	610	280	425	243	410	600	410	620	440	147	5928
ห้อง M22 (จุ 25 คน)													
- จำนวนหน่วยงาน	4	2	3	3	4	5	2	1	2	2	3	2	33
- จำนวนชั่วโมง	99	38	54	51	70	56	24	3	88	40	96	48	667
- จำนวนคน	464	236	307	250	215	139	75	25	300	108	330	166	2615
ห้อง M23 (จุ 20 คน)													
- จำนวนหน่วยงาน	3	3	4	1	1	2	1	2	2	1	1	3	33
- จำนวนชั่วโมง	48	51	69	18	44	16	14	6	40	96	3	60	465
- จำนวนคน	144	166	196	36	60	32	20	32	56	156	16	34	948
ห้องคอมพิวเตอร์ (อาคารกิจกรรม)													
- จำนวนหน่วยงาน	2	3	6	3	2	2	1	5	5	1	1	1	2
- จำนวนชั่วโมง	40	36	69	42	19	20	12	69	84	27	8	36	462
- จำนวนคน	920	580	930	600	190	650	600	810	154 0	420	80	275	7595

ตารางที่ 16 การบริการมัลติมีเดีย

รายการ	ปี 2553							ปี 2554					รวม
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
1. พิมพ์โปสเตอร์ (ครั้ง)	0	2	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	6
2. พิมพ์เอกสารสี (ครั้ง)	2	5	0	0	0	0	6	1	4	4	1	1	24
3. ถ่ายภาพ (ครั้ง)	135	110	109	143	62	114	78	112	89	81	62	194	1289
4. แปลงข้อมูล (เรื่อง)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. สำเนาซีดี (เรื่อง)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. สแกนภาพ (ครั้ง)	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2	12
รวม	142	117	109	144	63	115	84	114	93	90	63	197	1331

ตารางที่ 17 การให้บริการยืม-คืนเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กและเดสโน้ต

เดือน / ปี	ปี 2553							ปี 2554					รวม
	มีย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	
จำนวนเครื่อง	18	10	1	0	30	59	47	14	44	216	195	106	740

ตารางที่ 18 การบริการต้อนรับผู้เข้าเยี่ยมชมตงาน

เดือน / ปี	ปี 2553							ปี 2554					รวม
	มีย	กค	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	
จำนวนหน่วยงาน	1	-	-	5	1	2	2	2	4	1	1	3	
จำนวนคน	3	-	-	184	10	15	100	17	145	60	10	50	

ตารางที่ 19 จำนวนนักศึกษาฝึกงาน

สถาบันการศึกษา	จำนวนคน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	-
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	2
รวม	2

คำสั่งแต่งตั้งต่างๆ